



Базовый курс АДМИНИСТРАТОР САЛОНА КРАСОТЫ

1.Задачи администратора

2.Портрет администратора

3.Зоны контроля администратора

4.Телефонный сервис:

- Система разговора по телефону
- Скрипты
- Продажи, допродажи
- Обзвоны клиентов (темы звонков, варианты выборки клиентов)
- Пост сервисные звонки
- Типичные ошибки, "запретные" слова
- Работа с «потеряшками»
- Ведение баз данных

5.Сервис в салоне:

- Понятие сервиса, потребности, «боли»/опасения
- Встреча клиента (нового, постоянного): приветствие, приглашение, знакомство, "экскурсия"
- Презентация услуг, подразделений, мастеров, продукции, салона
- Организация посещения клиента
- Поведение в ситуациях: опоздание клиент/мастер; приход вовремя; приход раньше; обслуживание до/после времени работы салона
- Сервис ожидающих клиентов
- Ранжирование направлений деятельности
- Запретные темы
- Расчет, прощание, скрипты

6. Алгоритм подготовки и проведения "Акционных" дней

7. Работа с конфликтными ситуациями

8. Продажи продукции для домашнего ухода (Зачем? Как? Кто и что продаёт?), оформление витрин, алгоритм экологических продаж

7. Контроль чистоты в салоне

9. Работа с опасными ситуациями (странные звонки; "тревожные" посетители; если стало плохо)

10. Работа с персоналом:

- Соблюдение стандартов работы в компании
- Соблюдение стандартов обслуживания клиентов
- Контроль качества работ
- Контроль: рабочих мест, состояния инструментов, соблюдения норм расхода, соблюдения этапов дезинфекции и стерилизации.

11. Контроль остатков на складе:

- Заказы, поставщики, оплата
- Сроки годности, ротация
- Инвентаризация
- Материальная ответственность

12. Соблюдение законодательства РФ:

- Кассовая дисциплина
- Уголок потребителя
- ЛМК
- Журналы
- Проверки

Почему обучение для вас



19 лет практики

Только реальные ситуации, их решение и предотвращение



СИСТЕМА РАБОТЫ

Понимание, что делать и как делать, для достижения результатов



ОТРАБОТКА КЛЮЧЕВЫХ НАВЫКОВ

Получить практический опыт, а не теорию, которую слушают и забудут



СНЯТИЕ СТРАХОВ И ОТРИЦАНИЙ

Знание как действовать в любой ситуации

Обучение ведет

Тренер

Верховинская Мария

Стаж работы в Beauty-бизнесе 19 лет.

Обучение для руководителей, управляющих,
администраторов и мастеров.

Опыт управления и обучения персонала сети из 10 салонов
в Санкт-Петербурге.

