

OBSŁUGA KLIENTÓW

Pakiet 3 szkoleń wideo o profesjonalnej obsłudze klientów także dzięki umiejętnemu proponowaniu rozwiązań zabiegowych i pielęgnacyjnych.

338 minut (ponad 5 godzin) materiałów szkoleniowych.

1. OBJEKTCJE I WYMÓWKI KLIENTÓW SALONÓW BEAUTY - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ

2. TRUDNY KLIENT W SALONIE BEAUTY

3. DOSKONAŁY SALON

▶ ODKRYJESZ tajniki umysłu klientów, czyli czynniki wpływające na podejmowane przez nich decyzje

▶ UNIKNIESZ popełniania wciąż tych samych błędów w rozmowie z klientami, które podważają twój autorytet

▶ POZNASZ instrukcje rozmowy z różnymi „typami” klientów: wymagającymi, niezdecydowanymi, czy do chowającymi się za wymówkami.



Dla kogo jest ten pakiet szkoleń?

- dla **managera**, by umiał budować standardy sprzedaży, a przez to wpływał na rodzaj i szybkość podejmowania decyzji przez klientów, a w rezultacie ich zadowolenie z efektów zabiegów i lojalność do salonu

- dla **specjalistów (np. kosmologów)**, by swobodnie rozmawiali z klientami o planach zabiegowych i systematycznej pielęgnacji gabinetowej i domowej, a przez to budowali swój autorytet profesjonalisty

- dla **osób/firm współpracujących z salonami (np. dystrybutorzy kosmetyków)**, by wiedzieli jak pomagać managerom w uczeniu pracowników salonów sprzedaży ich zabiegów i kosmetyków

ZAKRES MERYTORYCZNY SZKOLEŃ W PAKIECIE OBSŁUGA KLIENTA:

TRUDNY KLIENT W SALONIE BEAUTY

- ▶ Jak ochłonać po wizycie „trudnego” klienta
- ▶ 3 etapy schematu szybkiego rozwiązywania problemów
- ▶ Jak zapobiegać wystąpieniu kolejnych problemów z trudnymi klientami
- ▶ Pozytywne skutki tego, że klient składa reklamację na twoje usługi
- ▶ Różnice w komunikatach uległych, asertywnych, agresywnych
- ▶ Asertywność w salonie beauty
- ▶ 4 elementy pracy z trudnym klientem (technika LAST)
- ▶ Jak poradzić sobie z klientem, który:
 - ♦ korzysta jedynie z promocji
 - ♦ spóźnia się, bądź nie przychodzi na umówiony termin
 - ♦ ma trudny charakter (poucza, jest konserwatywny, skryty)
 - ♦ nie widzi potrzeby systematycznej pracy z kosmologiem
 - ♦ ma wygórowane oczekiwania

OBIEKCJE I WYMÓWKI KLIENTÓW SALONU BEAUTY

- ▶ 4 powody występowania obiekcji
- ▶ Co powiedzieć oraz jak zapobiegać typowym wymówkom klientów:
„NIE, DZIĘKUJĘ”, „MYŚLĘ, ŻE TO NIE DZIAŁA/ TO TYLKO CHWYT MARKETINGOWY”,
„TYLE MI WYSTARCZY”, „TO ZA WYSOKA KWOTA”, „POSZUKAM TANIEJ W INTERNECIE”,
„KORZYSTAM Z ZABIEGÓW/KOSMETYKÓW INNEJ FIRMY”, „ZASTANOWIĘ SIĘ”, „ZROBIĘ SAMA”
- ▶ 5 czynności/komunikatów, które zapobiegają wystąpieniu obiekcji i wymówek klientów

DOSKONAŁY SALON

- ▶ Główny powód braku powrotu klientów na kolejne wizyty
- ▶ 3 kluczowe elementy dbania o satysfakcję klienta
- ▶ 4 rodzaje klientów, w zależności od celu ich wizyty
- ▶ Jak zachwycić klienta, który jest pierwszy raz w twoim salonie
- ▶ Jak pracować z klientką, która lubi być rozpieszczana
- ▶ Jak zadowolić klienta, dla którego najważniejszy jest efekt zabiegu
- ▶ Jak przekonać do siebie bardzo wymagających klientów
- ▶ Po czym klient pozna, że jesteś ekspertem
- ▶ Co wpływa na wzrost ponownych wizyt twoich klientów
- ▶ O czym powinna się dowiedzieć każda klientka na wizycie w twoim salonie
- ▶ Jak wyróżnić się wśród innych salonów (poza cenami zabiegów)