Автор:
21.08.2008 16:49 -

Современная индустрия красоты за несколько лет существенно преобразилась. Но обыватель тоже стал разборчив. Возросли требования, изменились вкусы. Потенциального клиента уже не сбить с толку, сменив старую вывеску, не купить таинственно манящей рекламой новых процедур, головокружительными скидками и прочими хитростями. И это как никто другой понимает хороший руководитель, стремясь к тому, чтобы желание клиента посещать именно его салон стало привычной необходимостью.

Успех салонного бизнеса во многом зависит от соответствия цены и качества предлагаемых услуг. Поэтому в идеале все должно выглядеть приблизительно так…

Ода администратору, или первое знакомство

Оказавшись в салоне, посетитель вдыхает едва ощутимый аромат, насыщающий воздух свежестью. В фойе негромко звучит инструментальная музыка или работает телевизор, радуют глаз симпатичный интерьер и сверкающее чистотой помещение. Приветливый и доброжелательный администратор с милым лицом и приятной улыбкой готов ответить на любые вопросы и рассказать, чем здесь можно ублажить душу и тело. Поэтому предложение выпить чашечку душистого чая или натурального ароматного кофе потенциальный клиент, несомненно, примет с удовольствием. Если человек пришел в салон впервые, ему наверняка захочется заглянуть в кабинеты, устроить себе небольшую экскурсию и узнать обо всех процедурах, новинках, используемых косметических линиях, существующей системе бонусов для постоянных посетителей и прочем. Если салон оказывает медицинские услуги, необходимо сразу предъявить медицинскую лицензию. В противном случае клиент может насторожиться и моментально потерять доверие к заведению. Кроме того, в такие салоны стараются приглашать администраторов, имеющих медицинское образование, чтобы посетители были грамотно проинформированы и могли получить профессиональную консультацию.

На администраторе сосредоточена вся деятельность салона: это связующее звено между посетителями и сотрудниками. На его плечи ложится организация работы

специалистов, запись клиентов, умение рассчитывать продолжительность того или иного сеанса, чтобы не было напряженности в графике. Если специалист не успевает принять человека в назначенное время, предусмотрены дежурные процедуры. Когда возникают подобные ситуации, извинения за накладку приносит администратор, хотя его вины в этом нет!

Талантливый администратор, преданный своему делу, знает постоянных клиентов в лицо и по имени. Он прекрасно понимает, к какому типу относится человек, осведомлен о чертах его характера, образе жизни.
И никогда не забудет поинтересоваться, как чувствует себя его собачка или кошечка! Все эти мелочи помогают найти особый подход к клиенту, потому что многие посещают салон еще и для того, чтобы решать свои психологические проблемы, компенсируя это возможностью расслабиться, получить удовольствие от процедур и общения со специалистами.

Ассортимент: каким ему быть?
В привычном смысле салон красоты ассоциируется со стандартным набором услуг: парикмахерская, косметология, маникюр, педикюр, солярий. Однако в наш стремительный век этого уже недостаточно. Салоны красоты, ценящие свою репутацию, не жалеют сил и средств на расширение спектра своих предложений, обучение персонала и поддержание собственного имиджа. Современному человеку независимо от пола важно получить весь комплекс необходимых процедур, сконцентрированных в одном месте. Это позволяет максимально использовать все возможности и экономит время.
Итак, что же должно быть в хорошем салоне?

Парикмахерские услуги, и не только традиционные стрижка, окрашивание, химическая завивка, но и лечение волос. Что такое свой парикмахер? Это специалист, который систематически наблюдает за изменением волос клиента с точки зрения трихологии. Владея основами этой науки, он сможет улучшить их состояние, порекомендовать соответствующие средства, содержащие вещества, необходимые на данном этапе (аминокератины, коллаген, силикон и т. п.).
Косметология сегодня — это профессиональный уход за кожей любого типа и устранение ее проблем как в молодом, так и зрелом возрасте. Такие специалисты, как правило, имеют высшее медицинское образование. Но столь серьезные манипуляции, как коррекция морщин, увеличение объема губ, инъекции красоты, требуют еще и особой подготовки. Соответствующие дипломы и сертификаты подтверждают квалификацию мастера и дают ему право на проведение конкретных процедур.
В косметологии сегодня не обойтись без фотоомоложения, различных видов эпиляции, современных пилингов, что позволяет отдалить пластическую операцию.

Все более популярными становятся консультации визажиста, который найдет идеальную для клиента декоративную косметику и сделает выгодно подчеркивающий достоинства и корректирующий недостатки макияж.
В кабинете маникюра и педикюра обрабатывают и при необходимости оздоравливают кожу и ногти на руках и ногах. Кроме того, в элитных заведениях практикуют перманентный макияж, пирсинг, бикини-дизайн.
Сложно представить салон красоты, в котором отсутствует солярий. При соблюдении безопасности (своевременная замена ламп) он оказывает очень полезное действие: синтезирует витамин D, вырабатывает гормоны радости, повышает иммунитет и многое другое. В солярии обязательно должны быть темные очки, одноразовые полотенца, коврики под ноги, стиккини (накладки для груди). Если солярий горизонтальный, клиент вправе попросить, чтобы акриловую поверхность продезинфицировали в его присутствии. Составить оптимальную программу загара и выбрать профессиональную косметику, соответствующую типу кожи, обязан администратор, прошедший специальное обучение.

В наши дни более чем когда?либо актуален разнообразный уход за телом, начиная с обычного расслабляющего массажа и заканчивая сеансами по коррекции фигуры с применением новейших аппаратов. Модная фишка салонов красоты — SPA-процедуры: глинотерапия, парафанготерапия, хромотерапия, ароматерапия, стоунтерапия, талассотерапия. Существуют SPA-комплексы для лица, тела, отдельно для рук и ног. Обычно SPA состоит из трех–четырех этапов: очищения, скрабирования, нанесения лечебного препарата (геля, сыворотки), массажа. После этого накладывают специальную маску. Для усиления эффекта клиента оборачивают термопленкой, накрывают термоодеялом. Возможно сочетание обертывания с аппаратной методикой — прессотерапией, в процессе которой происходит мощный лимфодренаж (меди-SPA). Большим спросом пользуется подкожный электролиполиз, который разрушает фиброзные капсулы, выводит лишний жир, устраняет неровности кожи, способствуя борьбе с целлюлитом. Так называемая гимнастика для ленивых — миостимуляция — оперативно приводит в активное состояние слабые атрофированные мышцы. Пятнадцатиминутный сеанс заменяет полуторачасовую тренировку в тренажерном зале.

Администрация престижного салона непременно задумается об:
• открытии камерного фитнес-зала с кардио- и тонусными тренажерами, наличии индивидуальных тренеров, инструкторов по пилатесу, йоге, калланетике и т. д.;
• оборудовании небольшого бассейна со встречной волной, в котором воду постоянно очищают, ионизируют, насыщают кислородом, ароматными добавками и подогревают;
• суперсовременной бане или сауне.

Автор:
21.08.2008 16:49 -

Главная точка отсчета

Главное, на чем нужно поставить акцент, — это оснащение и уровень подготовки персонала. Команда квалифицированных специалистов с солидным опытом работы плюс современное оборудование и аппаратура высокого качества — вот базовое условие для успешного существования салона красоты. Бесконечное совершенствование мастерства персонала, регулярное освоение новых технологий, участие в выставках, конкурсах, показах только повышаю популярность и престиж салона. Ярким доказательством постоянного творческого и профессионального роста служат дипломы, сертификаты и другие награды. Большое значение имеет использование косметики от известных и надежных производителей. Разумеется, деятельность салона красоты невозможна без получения сертификата качества или лицензии на медицинские услуги, которая требуется практически на все проводимые лечебно-косметические процедуры.

Некоторые клиенты больше доверяют мнению тех, кто давно уже посещает конкретный салон, так называемой устной рекламе, а ее эффективность во многом зависит от грамотного администрирования и квалификации персонала. На кого?то производит впечатление реклама в печатных СМИ, на радио и телевидении. Целевую аудиторию должен, конечно, определить менеджер, и именно от него зависит, выстрелит ли реклама точно в цель.

А теперь маленький совет потенциальным клиентам салона красоты. Если вы уже успели отметить хорошее расположение (в престижном месте, рядом с метро), красивый дорогой ремонт, удобную парковку, доступный подъезд с вывесками, не торопитесь с выводами. Это может быть всего лишь антураж. Стоит прислушаться и к своему внутреннему голосу. Поэтому, прежде чем сделать первый шаг навстречу красоте, здоровью и гармонии, проведите маленькое расследование. А на что обратить внимание, вы уже знаете!

http://kiz.ru/