



 NOBLE
LASHES®

Złote zasady profesjonalnej obsługi klienta



Decydując się na zostanie stylistką, postawiłaś na pracę opartą na relacjach z klientami. Najczęściej te relacje buduje się intuicyjnie, każdy wie, że trzeba stworzyć miłą atmosferę, zbudować dobry kontakt i oferować wysokiej jakości usługi. I tu zaczyna się problem, bo skoro każdy to wie, to co decyduje o tym, że dana klientka ma zaufać właśnie Tobie, a nie konkurencji? Czy obowiązują jakieś złote zasady profesjonalnej obsługi klienta, czy też jest to tylko kwestia wzajemnego polubienia? Tu kłania się Psychologia Sprzedaży. Nie bez powodu organizowane są konferencje na ten temat na całym świecie, powstają specjalne kierunki podyplomowe, a duże firmy cały czas organizują specjalistyczne szkolenia, by podnieść kwalifikację swojej kadry. To nie jest tylko bowiem kwestia polubienia, a umiejętnego zdobycia zaufania.

Proces nawiązywania relacji, a co za tym idzie sprzedaży usług, jest bardzo złożony. Przygotowaliśmy dla Ciebie najważniejsze aspekty, o których warto wiedzieć, aby konkurencja nie zabrała Ci klienta.



Postaw na zaufanie

Zaufanie jest fundamentem. Bez niego niestety nie ma szans na rozwój salonu. Specjaliści uważają wręcz, że budowanie zaufania to najskuteczniejsze narzędzie decydujące o sukcesie firmy. Tylko co to właściwie oznacza i jak zbudować zaufanie u klienta, który jest pierwszy raz w salonie?

Przekonaj klienta, że się o niego troszczysz

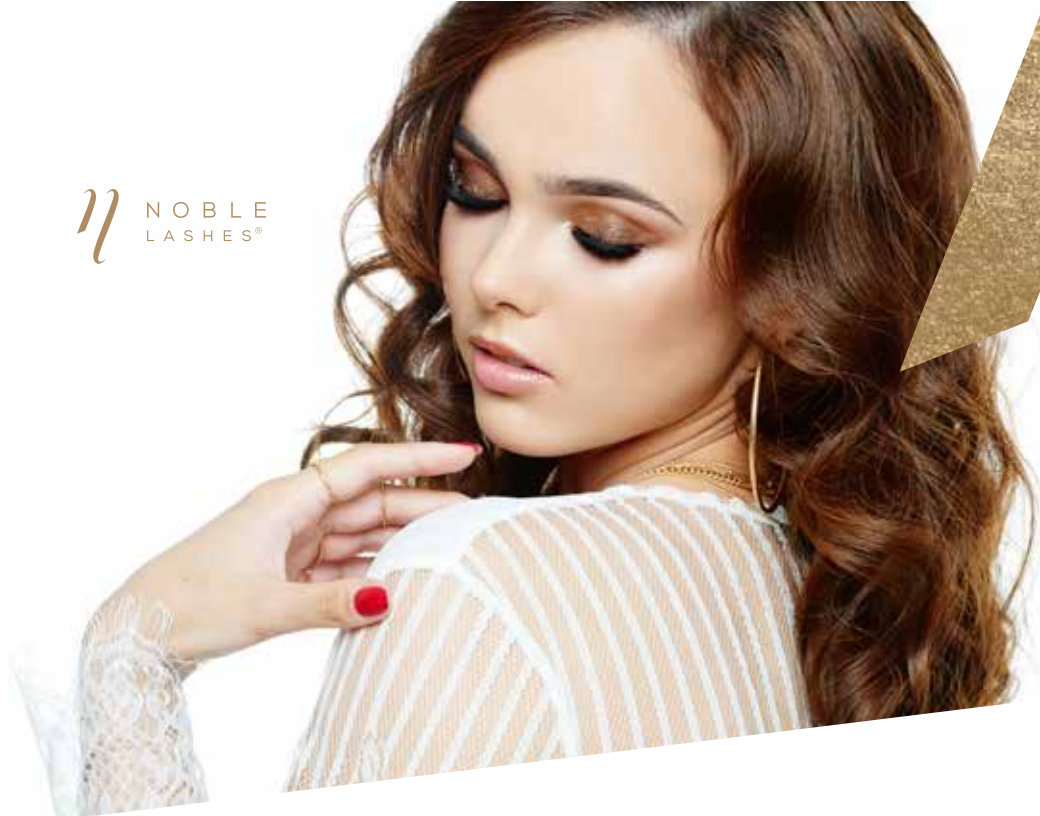
Mogłoby się wydawać, że klient najczęściej oddaje się w ręce specjalistki i to ona dobiera właściwą stylizację do kształtu oka. Tu postaw się w jej roli. Pani, która przychodzi pierwszy raz do salonu, nie wie czego się spodziewać po Twojej stylizacji, po prostu Ciebie nie zna. Załóżmy, że klientka chce zrobić sobie efekt Kim Kardashian, bo taki ma jej koleżanka, a Ty mówisz, że w jej przypadku zrobisz stylizację 2D, która będzie dla niej najlepsza i dołożysz parę niebieskich rzęs, bo będą idealnie pasować do jej tęczówki. Zapewne masz rację, jesteś specjalistką i widzisz, że klientce będzie pięknie w takiej stylizacji, ale czy klientka będzie na pewno zadowolona? Czy na pewno spełniasz jej oczekiwania?

Klientka podda się stylizacji, ale w jej głowie zrodzi się niepokój. Oczywiście po skończonej aplikacji mówi, że się jej podoba, tylko że już nie wraca.

ŻEBY PRZEKONAĆ KLIENTA DO SIEBIE,
MUSISZ SPEŁNIĆ 4 PUNKTY:

Umiejętnie zadawaj właściwe pytania

Przechodź z pytaniami od ogółu do szczegółu. Np. czy klientka kiedykolwiek miała zakładaną aplikację, jakie ma obawy związane ze stylizacją, jaki efekt spełni jej oczekiwania. Bardzo wiele stylistek zapomina o tym etapie i od razu kierują klientki na łóżko. Jest to bardzo duży błąd, ponieważ zrobienie wstępnego wywiadu pozwala na uzyskanie cennych informacji oraz jest elementem niezbędnym przy budowaniu zaufania.



Uważnie słuchaj odpowiedzi klientki

Klientka powie Ci, czego oczekuje, czy ma doświadczenie z innymi stylistkami, jakie ma obawy i na czym jej zależy. Twoim zadaniem jest nieprzerywanie wypowiedzi klientce. Wysłuchaj jej do końca i dowiedz się jak najwięcej na temat jej oczekiwań, nawet jeżeli mówiłaby coś, z czym się nie zgadzasz. Pozwól dokończyć jej wypowiedź, a dopiero na końcu przedstaw swoją opinię. Dzięki temu zbudujesz swój autorytet ekspertki w przedłużaniu rzęs oraz dasz do zrozumienia klientce, że jesteś tu dla niej i zależy Ci na jej zadowoleniu.

Sprawdź, czy klientka wszystko rozumie i zgadza się z Tobą

Kiedy klientka skończy mówić, zacznij odpowiadać na zadane przez nią pytania. Twoja pełna uwaga i skromność zdecydują o zaufaniu. Tu nie chodzi to, żebyś się chwaliła swoją wiedzą, ale żebyście poznały siebie i Waszą estetykę oraz wspólnie wybrały aplikację, w której będzie dobrze się czuła klientka.



Powtórz to, co mówiła klientka i to, co wspólnie ustaliłyście

Na koniec powtórz jeszcze raz, co ustaliłyście, zapytaj czy ma jeszcze jakieś pytania i dopiero wówczas przystąp do stylizacji. Jest to niezwykle istotny element każdej wizyty (szczególnie nowych klientek) – pozwala podsumować to, o czym mówiłyście oraz rozwiewa wszelkie ewentualne wątpliwości. Unikniesz dzięki temu możliwych nieporozumień oraz upewnisz się jakie oczekiwania ma Twoja klientka do swojej stylizacji już po profesjonalnej konsultacji z Tobą.

Pamiętaj!

Każdy klient wchodząc do Twojego salonu, chce czuć się wyjątkowo. Słuchanie i spełnianie jego oczekiwań jest tu kluczowym elementem. Jeżeli dana osoba umawia się do Ciebie pierwszy raz, zaopiekuj się nią już w momencie umawiania wizyty. W końcu to Twój potencjalny stały klient!

WSKAZÓWKI:

— **Przygotuj** sobie 5 pytań, które będziesz zawsze zadawać każdej nowej klientce.

— **Zaopatrzyć się** w specjalne ankiety przedzabiegowe i dokładnie tłumaczyć proces aplikacji nowym klientkom.

— **Upewnij się**, że klientka dokładnie zrozumiała zasady pielęgnacji rzęs po aplikacji. Możesz jej pokazać nasz filmik, który pokazuje krok po kroku, jak myć rzęsy lub przekazać broszurkę z zaleceniami.

ZOBACZ FILM

— **Zadzwoń** do klientki 2 dni po aplikacji i zapytaj jak się czuje oraz czy wszystko jest dobrze z aplikacją.



Ebook tworzony przez:



NOBLE
VIRTUES



NOBLE
LASHES®



@noblelashes

www.noblelashes.pl

