Так как основной сферой приложения наших консультационных усилий являются салоны красоты, коих в Петербурге насчитывается не менее полутора тысяч, для начала было бы неплохо сформулировать несколько несложных правил для них.

Правила направлены на отношение к вашему клиенту. Носят скорей организационный и поведенческий характер.

Следовать им или нет, этот вопрос стоит почти также остро, как процветать и развиваться или навсегда покинуть этот рынок.

Про наличие опытных и талантливых мастеров я уже просто умолчу. Но, как, же иногда досадно видеть столь очевидные промахи, заметные невооруженным потребительским взглядом.

И так, вот они — важные ступеньки не только к выживанию, но и к процветанию на этом суперконкурентном рынке:

9 **простых правил для салона красоты**

1. Приветствуйте, всегда первыми, желательно улыбаясь. На самом деле, это никого не раздражает. Наоборот.

2. Посетитель не хочет слушать сторонние разговоры сотрудников, если они не касаются самого посетителя, того как сделать что-то для него лучше.

3. Никто из сотрудников, включая уборщиц и охранников, не должен стоять на крыльце и курить. При виде такой картины у посетителя резко падает уровень уважения, а, следовательно, и желание растоваться со своими средствами.

4. Не говорите «нет». Лучше сказать, что вы сделайте все возможное, чтобы помочь решить проблему.

5. Обращайтесь по имени к людям, которые посещают ваш салон. Тяжело запомнить все имена, но еще тяжелее станет, когда запоминать будет некого.

6. Если человеку приходится ждать, всегда предлагайте кофе или чай. Не пожалейте денег на кофе-машину. Не пожалейте расходов на наличие 2-3 сортов чая. Такая мелочь выделит вас и приятно удивит клиентов.

7. Актуальные журналы о прическах, макияже и в целом о моде должны быть под рукой. Отдельно лежащие для женщин, отдельно для мужчин. Да, да, мужчины тоже бы рассматривали современные прически в журналах, если бы только не трудноизвлечимость их из под кипы женских журналов.

8. Никогда не торопитесь! Люди воспринимают это, как желание поскорей от них избавиться. Вы ведь не владелец ресторана быстрой еды. Никто не хочет испытывать экономию времени на себе.

9. У каждого мастера должна быть своя визитка, а не одна с информацией обо всем салоне. Так, клиент осознает, что это его мастер.

Как видно, в этих правилах нет ничего сложного. Начните следовать им уже сегодня.