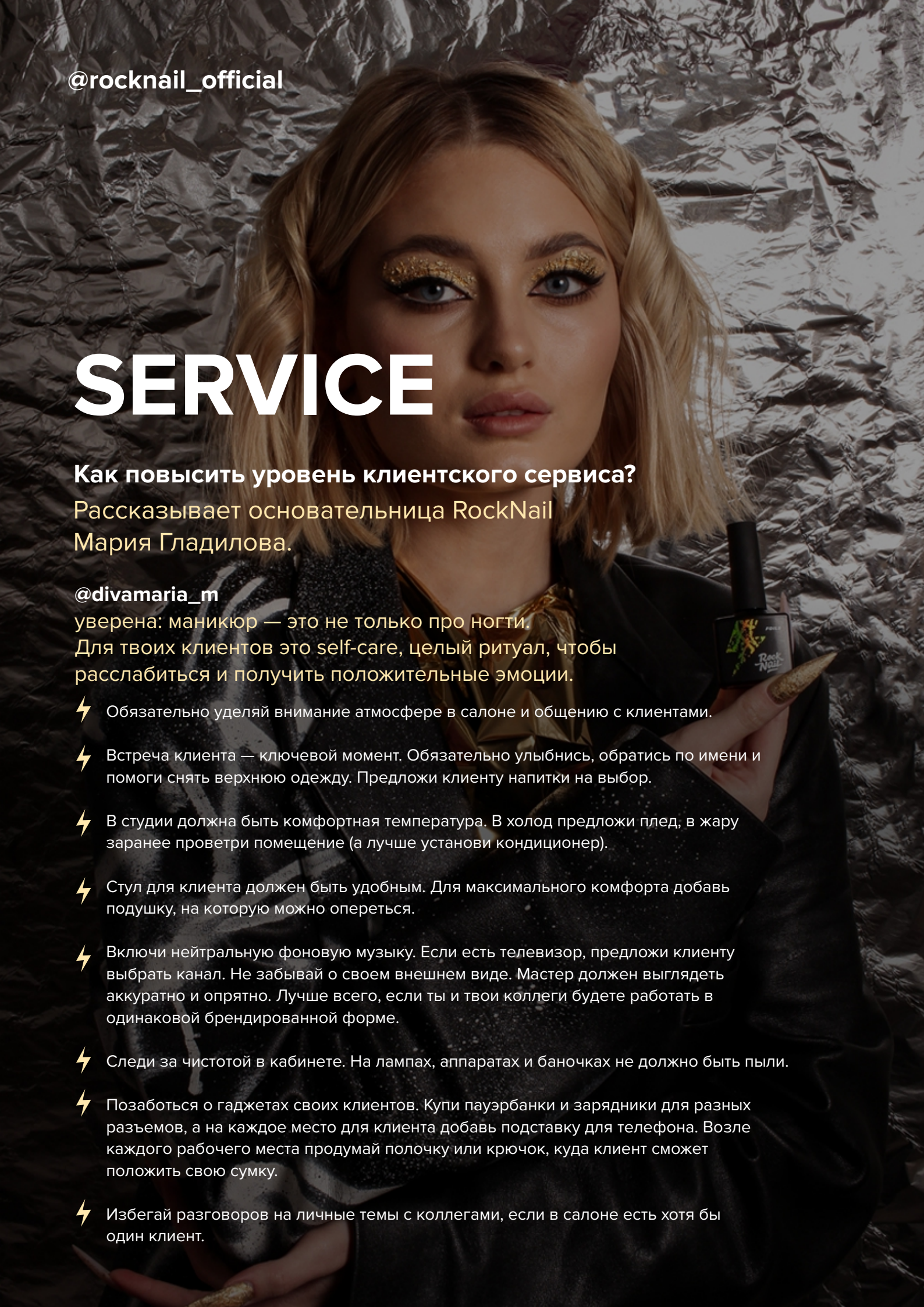
ROCK CHECK LIST

ФИШКИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

@rocknail_official



@rocknail_official

SERVICE

Как повысить уровень клиентского сервиса?

Рассказывает основательница RockNail
Мария Гладилова.

@divamaria_m
уверена: маникюр — это не только про ногти.
Для твоих клиентов это self-care, целый ритуал, чтобы расслабиться и получить положительные эмоции.

- Обязательно уделяй внимание атмосфере в салоне и общению с клиентами.
- Встреча клиента — ключевой момент. Обязательно улыбнись, обратись по имени и помоги снять верхнюю одежду. Предложи клиенту напитки на выбор.
- В студии должна быть комфортная температура. В холод предложи плед, в жару заранее проветри помещение (а лучше установи кондиционер).
- Стул для клиента должен быть удобным. Для максимального комфорта добавь подушку, на которую можно опереться.
- Включи нейтральную фоновую музыку. Если есть телевизор, предложи клиенту выбрать канал. Не забывай о своем внешнем виде. Мастер должен выглядеть аккуратно и опрятно. Лучше всего, если ты и твои коллеги будете работать в одинаковой брендированной форме.
- Следи за чистотой в кабинете. На лампах, аппаратах и баночках не должно быть пыли.
- Позаботься о гаджетах своих клиентов. Купи пауэрбанки и зарядники для разных разъемов, а на каждое место для клиента добавь подставку для телефона. Возле каждого рабочего места продумай полочку или крючок, куда клиент сможет положить свою сумку.
- Избегай разговоров на личные темы с коллегами, если в салоне есть хотя бы один клиент.