

Любі друзі! Багато народів захоплюються героїзмом і мужністю українського народу. Після перемоги багато людей з різних країн хотітимуть краще пізнати Україну. Тож, ми вже зараз повинні працювати для відбудови, щоб і надалі прославляти нашу неймовірну Батьківщину.

Знання - це наша сила!

Коли лунає сирена-направляйтесь в укриття! Бережіть себе!

Урок № 115

Дата: 27.04.2022

Тема: Управління якістю та обслуговуванням на підприємствах з надання перукарських послуг

Мета: охарактеризувати поняття управління якістю та обслуговуванням на підприємствах з надання перукарських послуг; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати інтерес до спеціальності.

Хід уроку:

Навички особистого спілкування з клієнтом:

Вміння спілкуватися — вміння слухати, володіти своїм голосом, будувати мовлення, підтримувати розмову. Для встановлення стосунків з клієнтами необхідно: керування емоціями, правильний підхід до людей, ввічливість. Кроки встановлення контакту з клієнтом:

- ✓ вітайте клієнта персонально, пропонуйте свою допомогу; намагайтесь приблизно оцінити психологічний тип клієнта, дайте йому можливість реалізувати свої психологічні потреби;
- ✓ не говоріть з клієнтом монотонно, стежте за мімікою, усміхайтесь - всього 10% інформації, яку ми передаємо в процесі спілкування, міститься в словах, 90% — у жестах, міміці, виразі очей;
- ✓ не можна показувати клієнтові, що Ви втомилися від спілкування з ним, що Ви не хочете продовжувати розмову;
- ✓ запитуючи клієнта і слухаючи його, не забувайте про техніку постановки запитань; зацікавлюйте клієнта, говоріть з ним про вигідність послуги для нього особисто;
- ✓ проявляйте професіоналізм, повідомляйте про неординарність послуг салону, підбирайте аргументацію, виходячи з ситуації;
- ✓ не тільки розказуйте, а й показуйте інформаційний матеріал про послуги салону;
- ✓ після обслуговування запросіть клієнта прийти знову, пообіцяйте йому допомогу в усіх питаннях, пов'язаних з послугами та перукарськими засобами;
- ✓ не очікуйте чайових, тільки в такому разі ви отримаєте їх більше ніж їх більше ніж завжди враховувати настрій клієнта, ніколи не пліткувати, не розповідати історій сумнівного змісту;
- ✓ ретельно вибирати тему для бесіди, уникати полемічних тем;
- ✓ виховувати в собі почуття самоповаги; виявляти інтерес до того, чому клієнт надає перевагу;
- ✓ розмовляючи, дивитись на клієнта і повністю зосередитись на розмові;
- ✓ під час обслуговування відвідувача не відволікатись на розмови зі співробітниками, не втручатись у розмову між іншим майстром і клієнтом;
- ✓ проявляти дипломатичність;
- ✓ бути пунктуальним;

- ✓ бути тактовним і ненав'язливим, пропонуючи послуги;
- ✓ уникати критичних висловлювань. Не критикувати роботу майстра, який раніше надавав попередню перукарську послугу клієнтові;
- ✓ дотримуватись усіх санітарних норм та правил;
- ✓ знати всі закони, правила, інструкції, що діють в галузі і дотримуватись їх; підкорятись всім приписам і інструкціям;
- ✓ поважати почуття, думки, права всіх, з ким маєте справу;
- ✓ не залишайте без уваги претензії клієнта, щире вибачення, гідне визнання помилки є ознакою культури;
- ✓ тримати слово, бути лояльним по відношенню до своїх керівників і колег;
- ✓ будьте тактовними, ввічливими і привітними, але ввічливість не повинна переходити в улесливість. Ввічливість – найнадійніший засіб у спілкуванні між людьми різного віку, характеру і темпераменту.

Під запереченням мається на увазі протилежне висловлювання співрозмовника. Якщо клієнт заперечує, це свідчить про те, що він виявляє інтерес до послуги, але Ви його не впевнили на попередніх етапах спілкування в тому, що послуга задовольнить очікування.

Урок № 116

Дата: 27.04.2022

Тема: Управління якістю та обслуговуванням на підприємствах з надання перукарських послуг

Мета: охарактеризувати поняття управління якістю та обслуговуванням на підприємствах з надання перукарських послуг; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати інтерес до спеціальності.

Хід уроку:

Щоб спокійно реагувати на заперечення, потрібно пам'ятати, що запобігати запереченню легше, ніж його виправити і навчитися відхиляти заперечення, якщо вони виникли.

Етапи подолання заперечень.

1. Перепитайте клієнта, чи вірно він зрозумів пропозицію про послугу. Тільки так можна з'ясувати, що турбує клієнта. Причини заперечень можуть бути ділового (наприклад, алергія на фарбу) та емоційного характеру. Найпоширенішим запереченням є висока вартість послуги. На твердження про високу ціну можуть вплинути такі аргументи клієнта:
 - ✓ в інших салонах послуга дешевша; вартість стрижки вища, ніж я передбачав(ла);
 - ✓ у мене немає із собою таких коштів;
 - ✓ я не можу дозволити собі послуги за таку ціну, це виходить поза мій бюджет;
 - ✓ якщо я буду торгуватися, мені нададуть знижку; насправді я взагалі не збирався(лася) стригтись. Персонал салону повинен з'ясувати, чому клієнт так поводиться. У такому разі клієнта слід запитати: «На яку вартість Ви розраховували?», «Наскільки ціна вища за ту, яку Ви передбачали?»
2. Погоджуйтесь із запереченням, але наведіть власні, більш вагомні та професійні докази. Погодитись - це не означає, що треба сказати: «Я повністю поділяю Вашу думку», або представити потенційного клієнта не в кращому світлі. Погодитись - це означає визнати хід думок клієнта, а не його заперечення, навести більш вагомні, професійні докази, підкреслити унікальні особливості послуг салону. Використовуючи слова «висококласно»,

«інтенсивно діючий склад препарату», «ефективність», «оптимальний догляд за волоссям» та інші, переконайте клієнта.

3. Відхиляйте заперечення. Відхилити заперечення — це означає дати відповідь клієнту, яка б розвіяла найменший сумнів щодо якості та доречності послуги. Надайте клієнтові максимальний обсяг інформації, запропонуйте апробовану техніку продажу послуг, допоможіть вирішити його проблеми.

Завдання для самоперевірки: *Запропонуйте своє бачення щодо навичок спілкування з клієнтами.*

Домашнє завдання: дати відповіді на питання для самоперевірки та законспектувати матеріал з теми.

Рекомендована література: підруч. за ред. О. Ежова, О. Гурьянова «Проектування технологічних процесів швейного підприємства»; Валентина Горобчишина, Людмила Буханцова «Проектування технологічних процесів швейного підприємства»

Шановні учні! Нагадую, що на виконанні вами завдання чекає моя електронна пошта:

kvasha.n.v@gmail.com або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,

але не пізніше 20:00