

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 № 109

Дата: 05.05.2022

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:

Поради для приваблення та збереження клієнтів:

1. Система пільгових балів. При проведенні якоїсь процедури клієнтка отримує бал. Що заноситься в індивідуальну карточку. Клієнтка. Що набрала певну кількість балів. Може розраховувати на безкоштовну процедуру.

2. Ефектне нагородження. Можна організувати урочистий захід з приводу видачі посвідчення «Клієнт року» та бонусів на певну суму. Самим вірним клієнтам вручити премію в вигляді скидки чи іншого бонусу. В такий спосіб керівництво салону виявляє свою вдячність клієнту та ще тісніше «прив'язує» його до свого салону. Це заохочує і інших клієнтів.

3. Зв'язок з клієнтом. Надання безкоштовної консультації під час обслуговування про нові засоби та актуальні тенденції. Слід також повідомляти про всі нововведення в салоні. Такі повідомлення можна відправляти по електронній пошті чи публікувати в газеті. Можна відправити клієнту персональне привітання з днем народження, дата якого вказана в індивідуальній карточці. Це спосіб тактовно нагадати про себе.

Урок № 110

Дата: 05.05.2022

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:

4. Подарунки клієнту. Можна приготувати клієнтам невеличкі подарунки до Різдва чи іншого свята. Деякі спеціалісти висилають по пошті журнали своїм кращим клієнтам.

5. Індивідуальна картка клієнта. У картці, що допоможе спілкуванню з клієнтом, варто розмістити таку інформацію:

Адреса і номер телефону (для швидкого інформування клієнта про можливе перенесення часу прийому, хворобу майстра, для привітання);

Дата народження (для своєчасного привітання);

Професія (для правильного вибору рекомендацій);

Можливі алергійні реакції (для правильного вибору косметичних засобів);

Проведення і кількість процедур (для призначення процедур на даний момент та домашніх рекомендацій).

Завдання для самоперевірки: *Запропонуйте свої заходи щодо приваблення та збереження клієнтів.*

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