

# **«Как прочитать клиента?»**

**Ермолаева Юлия**  
**[www.salonexpert.ru](http://www.salonexpert.ru)**

## **Зачем нам информация о клиентах?**

- Никакие отношения невозможны без обратной связи
- Успешный бизнес действует по запросу клиентов
- Доброжелательное общение – ключевой элемент сервиса и лучшее конкурентное преимущество

## **Какая информация нужна?**

1. Как ваши клиенты воспринимают то, что вы делаете сейчас?
2. Что еще вы могли бы им предложить?

1. Как воспринимают то, что вы делаете сейчас.  
На выходе (администратор):

*Как ваши впечатления, вам все понравилось?  
Записать вас на следующий визит?  
Если нет, то почему?*

Звонок качества после услуги (руководитель):

## Обзвон клиентов. Скрипт

- Здравствуйте, меня зовут Марина, я управляющий салона красоты Мадлен. Вы вчера у нас были на стрижке. Хотела бы узнать ваши впечатления об услуге. Вы могли бы ответить мне на несколько вопросов?...

- Как бы вы оценили качество стрижки по пятибальной шкале?
- Как бы вы оценили мастера, внешний вид, культуру общения, профессионализм?
- Скажите пож-та, в салоне вам было комфортно, удобно, есть какие-то замечания к комфорту?
- Кофе, чай вам предложил администратор?
- Карточку постоянного клиента вам дали, посчитали скидку?
- Вам рассказали об акции «прессотерапия» в подарок?
- Скажите, вы заплатили за стрижку 1500 рублей. Как вы считаете цена соответствует качеству стрижки?
- Скажите пож-та, какие-то у вас есть еще замечания или пожелания к нашему салону?
- Вы придете к нам снова?... Большое спасибо вам за ответы! Очень рады будем вас снова видеть. Всего вам доброго! Хорошего вечера!

## Как узнать, что еще могли бы предложить:

Вопросы про текущий опыт:

- *А вы делаете, делали...? ( а вы ходите на?)*
- *А вы у нас были на...?*
- *А вы делаете у нас...? ( где? почему?)*
- *А чем вы пользуетесь...? Почему?*

## Вопросы про текущий опыт:

- *А вы ходите к косметологу?*
- *К нам ходите? А в какой салон? А на какие процедуры?*
- *А почему именно этого мастера выбрали?*
- *Как вам эффект?*
- *А пилинги не делали?*
- *А rf-лифтинг не пробовали?*

## Вопросы про текущий опыт:

- *А вы где делаете маникюр?*
- *А почему именно этот салон выбрали?*
- *А у нас не были на маникюре? Почему?*

## Стратегия продажи услуг

- Выяснить причину почему человек к вам не ходит на услугу.
- Показать что причина эта мифическая

## Ключевые вопросы (администратор)

- А вы делаете, делали...? ( а вы ходите на?)
- А вы у нас были на...?
- А вы делаете у нас...? ( где? почему?)
- А чем вы пользуетесь...? Почему?
- А вы знаете...?
- Как ваши впечатления, вам все понравилось?

## Вопросы для мастера:

- Как давно вы были?
- Где делали?
- Какого эффекта хотелось бы?
- А какого эффекта точно не хотите?
- Как ухаживаете дома?
- Чем пользуетесь?
- Почему выбрали эти средства?
- Вам нравится результат?
- Что еще хотелось бы получить от...?
  
- Есть какие-то противопоказания?

# Золотое правило 5 вопросов

- Прежде чем начать любое взаимодействие с клиентом, нужно задать ему не менее 5 вопросов!
- Вопросы создают у клиента ощущение заботы!

## Обязательные вопросы - триггеры комфорта:

- Вам так удобно?
- Как вам температура воды?
- Вам не жарко/не холодно/не дует?
- Вам не горячо?
- Как ощущения сейчас?
- Не устали?
- Комфортно с...?
- Вам включить телевизор/сделать потише/принести журналы?
- Хотите чай/кофе?

**Практический тренинг  
«Салон красоты - 6 недель роста»**

**Зарегистрируйтесь на странице  
и получите 2 первых задания!**

**[www.ermolaeva-trening.ru/6n](http://www.ermolaeva-trening.ru/6n)**

**Ермолаева Юлия**  
**www.salonexpert.ru**

**Ермолаева Юлия:**

Почта: [trening@salonexpert.ru](mailto:trening@salonexpert.ru)

Телефон: **8(985)337-12-98 Наталия**  
**8(910) 473-18-32 личный**