

[LOGO]

---

# MANUAL PROCEDURI BEAUTY & SPA

---

## CUPRINS

1. Formular de luare la cunostinta a prevederilor Regulamentului Intern
2. Cuvant inainte
3. Misiunea si valorile \_\_\_\_\_
4. Regulile de aur ale salariatilor \_\_\_\_\_
5. Drepturile si obligatiile conducerii \_\_\_\_\_
6. Reguli privind respectarea principiului nediscriminarii si al inlaturarii oricarei forme de incalcare a demnitatii
7. Asigurarea managementului \_\_\_\_\_
8. Drepturile si obligatiile salariatilor \_\_\_\_\_
9. Principalele sarcini ale salariatilor \_\_\_\_\_
  - a. Personal tehnician (coafor, masaj, remodelare, manichiura, pedichiura, frizerie, etc.)
  - b. Receptionera
  - c. Femeia de serviciu
10. Reguli generale de organizare interna a \_\_\_\_\_
  - a. Programul de lucru
  - b. Pauza de masa
  - c. Concediu de odihna
  - d. Alte concedii
  - e. Sarbatori legale
  - f. Absente nemotivate/invoiri
  - g. Fumatul
  - h. Training-uri
  - i. Sedinte de lucru
  - j. Internet si e-mail
  - k. Discount-ul angajatului
  - l. Gratuitati si discount-uri
  - m. Revizuirea stocului
  - n. Aprovizionarea
11. Securitatea si sanatatea in munca
12. Masuri de protectie a maternitatii
13. Regulile de conduita si tinuta ale angajatilor \_\_\_\_\_
  - a. Inainte de intrarea in serviciu
  - b. Inceperea programului
  - c. Igiена si tinuta personala
  - d. Igiена si aspectul cabinetelor de lucru
  - e. Comunicarea cu clientii
  - f. Efectuarea programarilor
  - g. Modul de actiune in cazul nerespectarii de catre client a orei de programare
  - h. Tratarea clientilor pe tot parcursul sederii lor in salon
  - i. Telefoanele personale
  - j. La terminarea programului
14. Fisa clientului versus Fisa personala tehnica
15. Regulile din timpul efectuării serviciilor
  - a. Reguli pentru cosmetica/tratamente corporale/SPA
  - b. Reguli pentru machiaj
  - c. Reguli pentru coafor
  - d. Reguli pentru spalare
  - e. Reguli pentru manichiura/pedichiura
16. Vanzarea produselor
17. Evaluarea nivelului de satisfactie a clientului
18. Tratarea reclamatilor clientilor
19. Solutionarea cererilor salariatilor
20. Criteriile si procedura de evaluare a performantei angajatilor

# [LOGO]

- 
21. Recunoasterea si recompensarea excelentei
  22. Abaterile disciplinare si sanctiunile aplicabile
  23. Procedura de cercetare disciplinara

**Anexe:**

1. Fisa clientului – tipizat.
2. Formular de feedback al clientului – tipizat.
3. Fisa de evaluare a performantei salariatului - tipizat

## Regulile de aur ale salariatilor \_\_\_\_\_

- ✓ **Respecta normele de igiena personala si normele de igiena a salonului!**
- ✓ **Afiseaza intotdeauna o atitudine calma, echilibrata, politicoasa si binevoitoare!**
- ✓ **Asculta-ti clientul si afla ce isi doreste, care-i sunt nevoile si asteptarile, care-i sunt punctele sensibile si cele cu probleme!**
- ✓ **Ofera-ti serviciile la capacitate maxima, investind 150% efort si pasiune!**
- ✓ **Trateaza-ti intotdeauna clientul ca pe un rege, avand in minte un singur obiectiv: de a-i oferi servicii pe placul sau si in conformitate cu nevoile sale!**
- ✓ **Pune deoparte ego-ul propriu iar daca ai gresit recunoaste-ti greseala sau partea ta de responsabilitate!**
- ✓ **Cunoaste la perfectie procedurile privind aplicarea tratamentelor si respecta-le cu sfintenie!**
- ✓ **Niciodata nu purta conversatii cu caracter personal in fata clientilor!**
- ✓ **Vorbeste politicos si corect gramatical in orice moment!**
- ✓ **Nu da niciodata telefonul personal clientilor!**

## **Reguli generale de organizare interna a \_\_\_\_\_**

### **Programul de lucru**

Programul de lucru al salariatilor este similar cu programul de functionare oficial al salonului cu urmatoarele amendamente:

- sosirea la serviciu se face cu 30 de minute sau o ora inainte de ora de deschidere a salonului in vederea efectuarii activitatilor de inceput de program asa cum sunt detaliate in prezentul Regulament Intern;

### **Pauza de masa**

Fiecare angajat trebuie sa aiba zilnic o pauza de masa de cel putin 15 minute, care este inclusa in timpul programului de munca. Programarile vor fi facute astfel incat sa existe acest interval liber, de preferat la jumatatea programului dar daca acest lucru nu este posibil atunci pauza de masa se va lua pe parcursul zilei.

### **Concediu de odihna**

Durata concediului de odihna anual platit este de 20 de zile lucratoare.

### **Alte concedii**

### **Sarbatori legale**

### **Absente nemotivate/invoiri**

Absentarea nemotivata de la serviciu este interzisa si se considera abatere disciplinara.

Intarzierea la program de 3 ori in decursul a 6 luni se va considera abatere disciplinara si va fi sanctionata corespunzator.

### **Fumatul**

### **Training-uri**

Seminarii, workshop-uri, prezentari, atat in-house cat si in afara salonului, pot fi din cand in cand organizate fara nici un cost pentru tine. Cu toate acestea participarea ta va fi obligatorie. Datele vor fi comunicate cu mult timp inainte pentru a reorganiza programul.

### **Sedinte de lucru**

### **Internet si e-mail**

.

### **Discount-ul angajatului**

### **Gratuitati si discount-uri**

### **Revizuirea stocului**

### **Aprovizionarea**

## Regulile de conduita si tinuta ale salariatilor \_\_\_\_\_

Pentru a oferi clientilor salonului nostru servicii de o calitate exceptionala, asa cum ne-am propus, pe langa multe elemente care contribuie la acest lucru (dintre care amintim: produsele si echipamentele folosite, experienta si nivelul de expertiza a angajatilor, managementul salonului, etc.) un ingredient vital este **profesionalismul tau** in interactiunea cu clientii.

Profesionalismul este un cuvant destul de abstract, intangibil si poate fi explicat in multe feluri.

Din punctul de vedere al \_\_\_\_\_, profesionalism inseamna tot acel pachet de atitudine si actiuni prin care iti tratezi clientul asa cum merita si anume: ca pe un „rege”. De ce? Pentru ca bunastarea ta depinde de cat de satisfacut este de serviciile pe care i le oferi. Asadar nici un efort nu trebuie precupetit pentru a-ti multumi clientul.

Dar pentru a fi si mai exacti, iata cateva elemente pe care le consider esentiale pentru definirea **profesionalismului**:

- ✓ o atitudine calma, echilibrata, politicoasa si binevoitoare;
- ✓ o buna comunicare cu clientii;
- ✓ un comportament care trebuie sa arate grija pentru client si nevoile sale si interesul permanent pentru a oferi clientului o stare confortabila, de relaxare, de bine;
- ✓ cunoasterea procedurilor privind aplicarea tratamentelor si respectarea lor cu sfintenie (asa cum sunt respectati toti pasii intr-un ritual);
- ✓ cunoasterea si respectarea regulilor interne, precum cele care vizeaza curatenia si aspectul salonului, igiena si aspectul personal al angajatilor, etc.
- ✓ respectarea codului etic din care enumeram cele mai importante prevederi:
  - a. pastrarea confidentialitatii datelor si informatiilor despre clienti;
  - b. respectarea intimitatii clientilor;
  - c. tarifarea corecta a serviciilor prestate, conform listei de preturi oficiale a salonului;
  - d. neinitierea si netolerarea comportamentelor de natura sexuala pe timpul cat oferi servicii ale salonului.

Pe tot parcursul acestui Regulament, dar mai cu seama in cadrul prezentului capitol, vei gasi reguli simple, logice, explicate pe indelete, a caror respectare iti va garanta eticheta de profesionalism si prin urmare indeplinirea misiunii \_\_\_\_\_.

### 1. Inainte de intrarea in serviciu

Am mentionat deja cat de importante sunt atitudinea si starea de spirit in prestarea unor servicii profesioniste.

Prin urmare, ce alt moment mai bun pentru a intra in starea potrivita decat inainte de a veni la serviciu?

- ✓ Profita asadar de drumul pana la salon pentru a lasa problemele personale deoparte, pentru a te gandi cu entuziasm la clientii pe care ii vei avea astazi si pentru a te bine-dispune vazand cu ochii mintii satisfactia de pe chipurile lor la finalul tratamentelor.
- ✓ Ai in vedere faptul ca atitudinea potrivita si comportamentul profesionist sunt actiuni constiente si deliberate si nu sunt native, ceea ce inseamna ca necesita concentrare, efort si mult exercitiu asa cum ai invata spre exemplu o tehnica de masaj.

# [LOGO]

- 
- ✓ Aminteste-ti mereu ca la serviciu ne petrecem mai mult de jumatate din viata noastra si sta doar in puterea noastra sa facem din serviciu un loc in care ne simtim bine si avem satisfactii profesionale. Si chiar daca nu intotdeauna viata personala depinde de cat de bine ne merge la serviciu totusi de mult prea multe ori este influentata.
  - ✓ Asadar rupe cercul vicios si intra intotdeauna in salon cu un mare zambet pe fata!
  - ✓ Nu consuma alcool, droguri sau orice alte substante care iti pot afecta mintea si starea de spirit inainte de a veni la serviciu, dar nici in timpul serviciului.

## 2. Inceperea programului

## 3. Igiena si tinuta personala

Din moment ce cu totii ne straduim sa meritam eticheta profesionalismului in toate aspectele mediului nostru de munca, este foarte important sa evidentiem grija si respectul pentru clientii nostri si prin intermediul aspectului. Asadar:

- ✓ Fa intotdeauna dus inainte de a pleca la serviciu si ori de cate ori simti nevoia te poti reimprospata chiar la salon;
- ✓ Respiratia proaspata in interactiunea cu oamenii este extrem de importanta si se poate mentine de-a lungul zilei prin curatarea din cand in cand a limbii si folosirea apei de gura sau a unui spray special de gura; nu folosi niciodata guma de mestecat in interactiunea cu clientii;
- ✓ Deodorantul/parfumul trebuie sa fie unul discret si dat in cantitate mica;

## 4. Igiena si aspectul salonului si ale cabinetelor de lucru

Pe cat de importante sunt igiena personala si tinuta pe atat de importante sunt si igiena si aspectul salonului in general si in particular ale meselor/cabinetelor de lucru.

Asa ca alocati timp inainte de a incepe programul si dupa terminarea acestuia pentru a face curatenie si ordine. Te rugam sa ai in vedere:

- ✓ Spala-te pe maini si foloseste gelul dezinfectant de fiecare data inainte si dupa aplicarea tratamentelor;
- ✓ Cearceaful de pe pat trebuie inlocuit dupa fiecare client;
- ✓ Dupa fiecare client prosoapele se pun in cosul special destinat, pentru ca la final de tura sa fie bagate la spalare;
- ✓ Foloseste intotdeauna prosoape curate si dezinfectate;
- ✓ Spala foarte bine recipientele si ustensilele dupa fiecare utilizare;
- ✓ Foloseste dezinfectantul din dotare pentru a igieniza ustensilele, echipamentele si suprafetele din cabinetul de lucru;
- ✓ Nu iti aduce mancare, lichide sau lucruri personale in cabinet sau la masa de lucru.

Nu uita: sanatatea ta si a clientilor nostri trebuie sa fie o prioritate si de aceea te rugam sa tratezi acest subiect cu mare atentie si responsabilitate!

## 5. Comunicarea cu clientii

O buna comunicare cu clientii este conditia necesara pentru a putea oferi servicii de calitate. De ce? Pentru ca o **buna comunicare inseamna de fapt sa intelegi foarte bine nevoile clientilor tai**. Daca faci asta atunci in mod cert greselile si neintelegerile sunt eliminate pentru ca stii ce ai de facut in demersul tau de a-ti multumi clientul.

## 6. Efectuarea programarilor

Avem personal calificat care se ocupa de programarea intalnirilor si anume Receptionera. Cu toate acestea si tu poti fi nevoit/a sa faci o programare. De aceea atat tu cat si Receptionera trebuie sa cunoasteti foarte bine regulile unei programari bine efectuate.

Prin urmare va rugam sa va amintiti ca impresia pe care o lasati unui client atunci cand faceti programarea, il poate determina pe acesta sa-si doreasca sau nu sa viziteze salonul nostru.

Primul lucru si cel mai important este sa nu lasi niciodata clientii sa simta ca esti prea ocupat/a pentru a face o programare. In schimb transmite clientului bucuria ca ii putem oferi serviciile noastre. Comporta-te intotdeauna intr-un mod placut si profesionist!

Iata mai jos cateva reguli pe care trebuie sa le respecti in cazul **efectuării programărilor prin telefon** dar o mare parte din ele isi gasesc perfecta aplicabilitate si in situatiile in care esti nevoit/a sa faci programarea avand clientul in fata ta:

- ✓ Aminteste-ti ca nu poti fi vazut/a de client, deci cu atat mai mult trebuie ca vocea ta sa fie una extrem de placuta. „Zambeste cu vocea ta”!
- ✓ Raspunde la telefon in mod profesionist:
  - „Buna dimineata/ziua/seara”;
  - „\_\_\_\_\_ Salon”;
  - „Numele meu este... sau pur si simplu iti rostesti numele”;
  - „Cu ce va pot ajuta?”
- ✓ Vorbeste politicos in orice moment:

<b>Spune lucruri precum:</b> <i>Puteti sa asteptati un minut?</i> <i>Da</i> <i>Pot sa va ajut?</i>	<b>Nu spune lucruri precum:</b> <i>Asteapta!</i> <i>Aha</i> <i>Pot sa te ajut?</i>
---	---
- ✓ Asculta cu atentie ce are clientul de spus: ce zi este cea mai potrivita pentru acesta, ce interval orar ii este convenabil, care sunt tratamentele pentru care doreste sa isi faca programare, etc.
- ✓ De multe ori clientii nu stiu ordinea in care este recomandat sa faca tratamentele (spre exemplu faptul ca este recomandat sa mearga intai la epilare si apoi la manichiura, pedichiura) de aceea tu trebuie sa fii atent/a si sa ii dai indicatiile necesare.
- ✓ In situatia in care clientul nu cunoaste prea bine serviciile oferite de salonul nostru si nu este sigur de ceea ce are nevoie, ai rabdare, afla care ii sunt ingrijorarile si consiliaza-l in sensul alegerii celor mai potrivite tratamente pentru „problema” sa; obiectivul tau este sa reusesti sa aduci clientul in salon pentru un tratament; tu stii deja ca daca vine o data si este multumit, va continua sa vina la noi.
- ✓ Incurajeaza-l de asemenea, daca e cazul, comunicandu-i faptul ca ii vom acorda cu ocazia primului tratament suficient timp pentru a-i prezenta toate serviciile noastre si pentru ca impreuna sa decidem cele mai potrivite tratamente de urmat.
- ✓ Si daca totusi este in continuare nehotarat, nu uita ca poti sa ii faci o programare de 30 de minute la o consultatie care este gratuita.
- ✓ Daca pana in acest moment clientul nu s-a prezentat, intreaba-l care este numele sau pentru a-l trece in programator:
  - „Cu cine am vorbit, va rog?”
- ✓ Nu uita ca intotdeauna sa soliciți numărul de telefon al clientului pentru care faci programarea si sa-l notezi in programator.
- ✓ Intreaba intotdeauna: „Mai doriti si altceva? Sau: „Va mai putem fi de folos si cu altceva?”. Daca nu ai avut ocazia pana acum in timpul discutiei, acum este momentul cel mai bun sa intervii si sa prezinti promotiile sau pachetele speciale oferite de salon.
- ✓ **Nu incheia niciodata discutia fara a repeta datele programării: ziua, data, ora, precum si tratamentul programat.**



- 
- ✓ Nu uita niciodata sa soliciți clientului in mod politicoas sa se prezinte la salon cu cel puțin 10 minute înainte de programare; trebuie explicat ca acest lucru este doar in avantajul sau intrucat daca vine mai tarziu sau intarzie si exista clienti programati in continuarea tratamentului sau, cu parere de rau, vom fi nevoiti sa scurtam timpul alocat.
  - ✓ Incheie discutia intr-un mod politicoas si plin de caldura: „Va multumim si va asteptam cu drag”.
  - ✓ Permite clientului sa inchida el/ea mai intai.

## 7. Modul de actiune in cazul nerespectarii de catre client a orei de programare

Cu toate precizarile facute la momentul programarii (vezi regulile descrise mai sus) inevitabil vor exista astfel de situatii in care o clientul intarzie la programare.

Daca nu exista un alt client programat imediat dupa si exista timp suficient pentru a face tot tratamentul atunci lucrurile sunt simple. Vei spune clientului pe un ton foarte placut: „E o mare usurare si bucurie ca avem timpul necesar la dispozitie pentru a putea sa va servim. Daca am fi avut programare dupa dumneavoastra cu mare parere de rau ar fi trebuit sa va scurtam timpul alocat”.

In situatia in care urmeaza un alt tratament dupa acest client, iata cateva reguli generale care ar trebui sa te ajute sa faci fata cu bine momentului:

- ✓ Asa cum te-ai obisnuit deja, calmul si atitudinea extrem de politicoasa si binevoitoare sunt principalele unelte de care ai nevoie in acest moment si ai face bine sa nu iti lipseasca in acest moment;
- ✓ Apoi, daca intarzierea clientului este de aproape jumătate din timpul alocat tratamentului sau chiar mai mult, atunci este contra-indicat sa mai incepi tratamentul si trebuie sa explici clientului motivele pentru acest lucru.
- ✓ Dar daca intarzierea clientului poate fi recuperata prin scurtarea timpilor alocati unor anumite proceduri, tehnici dar per total tratamentul nu este sabotat atunci clientul poate fi preluat; nu uita insa ca si in aceasta situatie trebuie sa previi clientul asupra acestui lucru;
- ✓ Astfel pentru toate explicatiile pe care trebuie sa le dai, fara doar si poate, trebuie sa incluzi in exprimarea ta cuvinte, fraze precum:
  - Ne pare extrem de rau pentru toata aceasta situatie dar suntem nevoiti sa procedam asa...;
  - Vrem ca toti clientii nostri sa se simta bine la noi si de aceea ne comportam echitabil, corect cu fiecare;
  - Intelegem ca ati avut motive obiective care v-au impiedicat sa ajungeti la timp la programare insa suntem convinsi ca si daca dumneavoastra ati fi in locul clientului care urmeaza v-ar bucura sa stiti ca v-am respectat programarea;
  - Nu putem sa mai facem tratamentul pentru ca nu ar fi corect pentru dumneavoastra; pur si simplu nu mai este timpul necesar sa va bucurati de beneficiile acestuia;
  - Haideti sa profitam de timpul avut la dispozitie pentru a va servi cu un ceai, timp in care sa va prezentam si alte servicii ale noastre. V-am facut pana acum un tur al intregului salon?

## 8. Tratarea clientilor pe tot parcursul sederii lor in salon

Chiar daca Receptionera este cea insarcinata cu tratarea clientilor pe parcursul sederii lor in salon cu ceai/cafea etc, acest lucru este de fapt responsabilitatea tuturor intrucat toti trebuie sa fim gazde perfecte, iar atunci cand Receptionera trateaza unul dintre clienti, ceilalti nu trebuie ignorati.

Dupa tot ceea ce ai citit pana acum sunt absolut convinsa ca ai inteles ca **atitudinea politicoasa, binevoitoare, chiar curtenitoare** sunt ingrediente cheie in misiunea noastra de a oferi clientilor o experienta extraordinara, exact ca atunci cand am vrea sa impresionam o Alteta Regala.

In plus, iata mai jos modul in care trebuie sa te comporti pentru a arata clientilor nostri ca ii respectam si ca ne preocupam pentru confortul si buna lor dispozitie:

- ✓ Intampinarea clientilor:
  - ✓ Intampinarea trebuie sa fie una extrem de calduroasa, cu zambetul pe buze si vorbe precum: „Buna dimineata/ziua/seara. Bine ati venit, dna/dle ... (intrucat stii pentru cine este facuta programarea, de ce nu te-ai adresa clientului direct pe numele acestuia?)! E o placere sa va revedem”.
- ✓ Pe parcursul sederii clientilor in salon:
  - ✓ Fie ca este in cabinetul de lucru, fie ca este in alte zone ale salonului, clientul nu trebuie sa auda decat muzica dar pentru acest lucru este obligatoriu ca tu si colegele/colegii Toate aceste lucruri sunt de fapt absolut normale pentru oricine doreste sa fie o gazda de exceptie, iar noi la \_\_\_\_\_ ne-am propus sa fim exact acest lucru.
- ✓ Dupa terminarea tratamentului:
  - ✓ Conform procedurilor prezentate la capitolul 15, dupa finalizarea tratamentului ai lasat clientul pentru cateva minute singur in cabinet pentru a-si reveni incet si a se imbraca.
  - ✓ Profita de acest interval pentru a face bonul si a-l da la receptie.
- ✓ Despartirea de client:
  - ✓ Pentru a-ti lua la revedere de la client asa cum se cuvine din partea unei gazde desavarsite, trebuie sa il conduci pana la poarta unde te vei desparti de acesta printr-o stangere de mana ferma dar calduroasa, cu zambetul pe buze si „Va multumim ca ati fost la noi, va mai asteptam cu mare drag. Numai bine va dorim!”.

## 9. Telefoanele personale

- ✓ Pe toata perioada cat esti cu un client, utilizarea telefoanelor mobile este strict interzisa.
- ✓ Mai mult, pe timpul aplicarii tratamentelor este interzis sa ai telefonul cu tine pentru a evita situatiile in care acesta vibreaza sau ecranul emite semnale luminoase, intrerupand tratamentul si deranjand clientul.
- ✓ In pauzele dintre tratamente telefonul trebuie trecut pe modul silentios fara vibratii iar daca esti sunata (fie pe telefonul personal, fie pe cel al salonului), te rugam sa-ti limitezi apelurile doar la cele foarte importante sau de urgenta.
- ✓ Este interzis sa lasi clientul sa te astepte pentru ca tu sa preiei un telefon; cineva din salon va nota mesajul pentru tine. Asa cum am spus de nenumarate ori pana aici, este esential sa il faci pe client sa se simta cea mai importanta persoana din lume pentru tine.

## 10. La terminarea programului

- ✓ Este foarte important ca la terminarea programului sa revezi inca o data toate programarile pentru a doua zi si sa reverifici daca ti-a scapat vreun client caruia sa nu-i fi transmis sms pentru a-i reaminti de programarea avuta si ora la care este aceasta programare.
- ✓ Este responsabilitatea ta si a colegelor tale ca la finalul programului sa:
  - i. faceti curatenie si ordine in cabinetele de lucru, la mesele de lucru si in salon, in spatiile comune;
  - ii. dezinfectati, sterilizati echipamentele, respectiv instrumentele folosite;
  - iii. puneti toate prosoapele folosite in cosul de rufe murdare;
  - iv. scoateti toate aparatele din priza (atat cele folosite la tratamente cat si cele de uz casnic precum aerul conditionat, aparatul de cafea, etc.);
  - v. puneti prosoapele si papucii uscati la locul lor;
  - vi. va asigurati ca toate luminile sunt inchise;
  - vii. va asigurati ca incuiati salonul.

## Reguli din timpul efectuării serviciilor

Aceasta este poate cea mai importantă parte a prezentului Regulament întrucât tot ceea ce ai învățat până acum și toate eforturile tale de când a intrat clientul pe ușa salonului pot fi egale cu 0 dacă din momentul în care ești doar tu și clientul, în cabinetul sau la masa de lucru, nu înțelegi cât de vital este să respecti regulile pe care ți le voi descrie mai jos.

Ai observat deja până la acest punct că indemnul cel mai des menționat în acest Regulament este de a acorda atenție maximă detaliilor atât în comportamentul tău cât și în atitudinea și ținuta ta.

## Reguli pentru cosmetica/tratamente corporale/SPA

Indiferent de tratamentul/serviciul pe care clientul tău urmează să-l facă (tratament corporal, facial, masaj anticelulitic, etc.) te rog nu uita de sarcina ta cea mai importantă: **sa-l relaxezi**. Oricare ar fi beneficiul pe care îl va avea clienta ta la sfârșitul procedurii în sine, cu atât mai mult ne va aprecia (și nu uiti niciodată că tu ești cartea de vizită a salonului nostru) dacă la noi a reușit să găsească câteva minute de relaxare pe care cu greu le mai găsești în viața agitată care ne înconjoară.

În timpul tratamentelor atenția la detalii pentru a-i crea clientului o atmosferă plăcută este de 10 ori mai importantă ca până acum și trebuie să conștientizezi că poți la finalul tratamentului să ai un client nemulțumit chiar dacă poate tehnica ta este cea mai bună pe care a întâlnit-o vreodată.

Asadar, hai să o luăm pas cu pas și vei înțelege exact la ce mă refer:

### ***Pregătirea cabinetului înainte de a ajunge clientul la salon:***

- ✓ Când inviti clientul în cabinet, acesta trebuie deja să fie pregătit: prosopul să fie pe pat, bikiniul de unică folosință (dacă tratamentul respectiv presupune să îi poarte), halatul dacă este cazul, papucii curăți lângă pat, lumanarea deja aprinsă, ustensilele tale și ingredientele deja scoase pe masa de lucru, etc.
- ✓ Este cât se poate de neprofesionist și enervant din perspectiva clientului să te apuci atunci să îți cauți lucrurile prin dulapuri și sertare sau să începi să ieși și să intri pe ușa pentru a-ți aduce de nu știi unde ceea ce îți trebuie.
- ✓ De aceea am spus că este important ca programările să fie făcute lăsând cel puțin 10 minute distanță între ele, tocmai pentru că tu să ai timp să finalizezi ultimele detalii. Pentru că oricum trebuia să îți aduci ceea ce aveai nevoie chiar de la începutul programului.

### ***Atmosfera:***

- ✓ Nimic nu este mai plăcut și reconfortant decât un cabinet curat, frumos mirositor, muzică în surdina, lumina difuză care să te îmbie la relaxare.
- ✓ Asadar aerisește salonul după fiecare client, aprinde lumanările parfumate, pune o muzică în surdina relaxantă, iar lumina să fie slabă, utilă doar cât să-ți desfasori activitatea.

### ***Ritualul de la începutul tratamentului:***

- ✓ Îți arăți clientului unde să își lase lucrurile, îi indică dacă și cât trebuie să se dezbrace (în funcție de tratament) și poziția în care trebuie să se așeze pe pat (cu fața în sus sau în jos) și apoi îi spui că te retragi pentru a îl lăsa să se schimbe.
- ✓ Lăși câteva minute să treacă și apoi revii.
- ✓ Primul lucru pe care trebuie să îl faci este să întrebi clientul dacă se simte bine, dacă îi este frig sau cald pentru a regla temperatura corespunzător sau dacă stă confortabil pe pat, dacă are nevoie de un prosop sub cap (ca o pernă pentru a sta mai confortabil), dacă are nevoie de un prosop în plus pentru a se acoperi, dacă muzica este prea încet sau prea tare, etc. La toate

---

„problemele” clientului trebuie sa gasesti o solutie pentru a putea incepe tratamentul intr-o stare de bine.

- ✓ Apoi trebuie sa te dai cu gelul dezinfectant sau sa iti pui manusile, dupa caz. Trebuie sa faci acest lucru de fata cu clientul pentru ca acesta sa aiba siguranta ca lucrezi cu mainile curate. Nu trebuie sa te creada pe cuvant ci este mai bine sa vada el singura acest lucru. Linistea clientului este foarte importanta pentru tine si succesul tratamentului.
- ✓ Daca nu trebuie sa folosesti manusile (cum ar fi spre exemplu in cazul masajului) asigura-te ca ai mainile calde; ca sa fii sigura mai bine te speli cu apa calda pe maini pentru a ti le incalzi.
- ✓ Inainte de a incepe sa aplici tratamentul seteaza ceasul cu timpul stabilit pentru respectivul tratament si spune-i si clientului acest lucru, aratandu-i timpul pe care l-ai setat. Ceasul va semnaliza acustic expirarea timpului.

### ***Atitudine:***

- ✓ In timpul cat astepti clientul afara ca sa se schimbe trage aer mult in piept si regleaza-ti bataile inimii, daca cumva esti o persoana mai emotiva. Gandeste pozitiv si lucrurile vor iesi minunat.
- ✓ Daca miscarile tale sunt lente, precise, sigure, fara agitatiie si gesturi inutile, ii vei transmite clientului ca esti un profesionist si asta ii va da incredere in tine iar tu, sesizand acest lucru, te vei simti foarte bine.
- ✓ Pune-te in locul clientului si descopera ce ai gandit tu daca persoana care ar urma sa iti presteze astfel de servicii si-ar da cu stangu’ in dreptu’, ar fi foarte agitata, s-ar tot impiedica si lovi de aparate sau mobila, ar face zgomote inutile, nu ar putea sa deschida diverse, ar bombani de una singura, sau si mai rau s-ar arata suparata si iritata de faptul ca nimic nu-i iese, etc.
- ✓ Te ajuta si pe tine sa te linistesti, precum si pe client, daca vorbesti incet si rar.
- ✓ In plus, este cel mai bine sa ai la indemana o foaie cu ingredientele folosite si toti pasii tratamentului pe care urmeaza sa i-l faci clientului. Nu te gandit ca acest lucru te-ar pune intr-o lumina proasta ba din contra. Inseamna ca recunosti ca oricine poate sa uite, sa greseasca dar daca iti iei masuri de prevenire asta inseamna cu adevarat sa fii profesionist iar clientul tau o sa fie foarte multumit.

### ***Crearea starii de relaxare:***

- ✓ Indiferent de tratamentul pe care urmeaza sa il faci (fie ca este vorba despre un tratament anticelulitic, tratament facial sau alta procedura mai dificila) acorda clientului cateva minute pentru a-l relaxa procedand, functie de situatia concreta, intr-unul din felurile: fa-i un masaj prin prosop pe picioare, spate si brate, fa-i un masaj al cefei si al templelor, sau poate combinand un masaj facial cu cel al cefei, sau poate un masaj al scalpului, etc. Intreaba clientul ce anume il relaxeaza mai mult si fa-i pe plac.
- ✓ Ideal este sa ai si sa folosesti prosoapele incalzite.

### ***Realizarea tratamentului:***

- ✓ Prezinta-i clientului pas cu pas tot ceea ce urmeaza sa ii faci, precum si cremele si ingredientele folosite: din ce sunt facute, ce proprietati au, etc.
- ✓ Asigura-te ca este de acord cu fiecare etapa a tratamentului si ca se simte bine.
- ✓ Incurajeaza-ti clientul sa spuna daca simte durere, disconfort, etc., intreband pur si simplu, la fiecare nou pas al tratamentului, cum se simte.
- ✓ Opreste-te imediat daca clientul acuza durere, usturimi sau daca observi reactii cutanate anormale pentru tratamentul respectiv si ia masuri in consecinta.
- ✓ Adapteaza-ti viteza, ritmul miscarilor la timpul alocat tratamentului. Trebuie sa gasesti echilibrul intre a te misca prea incet (si sa nu ai timp sa treci prin toate etapele) sau prea repede (iar clientul sa considere ca ai lucrat superficial).

### ***Atitudinea fata de client si comunicarea cu acesta:***

- ✓ Legat de comunicarea cu clientul, in afara celor mentionate mai sus (adica strict pentru desfasurare tratamentului), nu initia nici un alt dialog cu clientul. Daca acesta doreste sa vorbeasca si deschide discutia atunci poti sa ii raspunzi si este ok sa vorbesti cu el. Dar trebuie sa

---

fii foarte atent/a la starea sa si daca spre exemplu ia o pauza de la discutia cu tine atunci nu continua tu sa vorbești. Oprește-te si tu din a vorbi si lasa-ti clientul sa se relaxeze.

- ✓ Sub nici o forma nu interpreta ca insatisfacator un tratament in care clientul nu a vorbit deloc. Si de asemenea nu il judeca si nu il considera o persoana rece. Daca a raspuns ca se simte bine atunci cand tu ai intrebat inseamna ca asa a fost. Nu uita: clientii vin in salonul nostru pentru a se relaxa si a se deconecta de problemele cotidiene si este de datoria noastra sa le oferim atmosfera in care sa faca acest lucru cu usurinta si pe deplin. Cu cat se simt mai bine la noi, cu atat vor reveni.
- ✓ Mentine-ti vigilenta pe toata durata tratamentului si prin urmare fii atent/a la gesturile tale; acestea trebuie gandite dinainte si facute doar cu un scop anume.
- ✓ Respecta in totalitate pasii tratamentului si nu improviza. Fii atent/a la toate detalii si nu scapa nimic din vedere. Indiferent care este persoana care ii face tratamentul, clientul nu trebuie sa vada modificari ale acestuia.
- ✓ Mai ales atunci cand tratamentul include si relaxare trebuie sa eviti cu desavarsire gesturile brusce, sa te ridici de prea multe ori de pe scaun pentru a-ti aduce ce ai nevoie, sa dai drumul la apa brusc si cu un jet puternic. In momentele relaxante ale tratamentului trebuie sa fii de doua ori mai atenta.
- ✓ La fel si la finalul acestuia: nu te apuca sa strangi exact atunci lucrurile sau sa speli recipientele. Trebuie doar sa anunti clientul ca s-a terminat tratamentul (uneori clientul poate sa si adoarma in timpul tratamentului si atunci prioritara este preocuparea ta sa il trezesti incet) si sa ii spui ca il lasi cateva minute pentru a-si reveni si a se imbraca.
- ✓ Cand iese din cabinet si poti sa stai de vorba cu el, abia atunci poti intreba clientul daca i-a placut tratamentul si cum se simte.
- ✓ De asemenea atunci este momentul sa il intrebi daca doreste apa/ceai in timp ce il inviti si il conduci la receptie.

### ***Tinuta:***

- ✓ Este foarte important ca uniforma sa fie in permanenta curata, tu sa miroși mereu proaspat si curat, respiratia sa-ti fie proaspata, deodorantul pe care-l folosesti sa fie unul discret, mainile sa le ai ingrijite, hidratate si fara bataturi, unghiile taiate scurt, un machiaj discret, iar cel mai important e sa nu faci niciun fel de zgomot pe toata perioada interactiunii cu clientul si aici putem enumera urmatoarele situatii posibile: incaltari zgomotoase, mestecat de guma, zanganitul bijuteriilor purtate, telefoane puse pe vibratii etc. Asadar tinuta ta trebuie sa fie ***impecabila!***