Verktøy

Når man hører ordet ”verktøy”, tenker de fleste umiddelbart på redskaper. I frisørsammenheng snakker vi bla om hvilke verktøy kunden bør bruke for å få frisyren best mulig til hjemme. Da mener vi ”verktøy” i den helt konkrete betydningen av ordet, altså føner/rettetang/krølltang/børste/kam osv. Men vi kan også snakke om verktøy i en annen betydning. For å drive en vellykket bedrift må man hele tiden ta hensyn til hvilke ressurser man har tilgjengelig. Medarbeidere; hvor mange – hvor dyktige, tid til rådighet, økonomi, kontakt med leverandører, reglement osv.

Dette gjelder selvsagt også for salongdrift. Vi velger derimot å snakke om ”verktøy” istedenfor ressurser. Verktøy er noe man må anvende på rett måte for å få noe ut av de. Alle de elementene du har å spille på i salongen er ”verktøy” som kan brukes til å bygge din salong slik du ønsker den skal være.

ØVELSE:

Bevisstgjøring

- Diskuter først sammen med medarbeiderne hva vi mener med verktøy.

- Alle kommer deretter med forslag til hvilke verktøy dere har i deres salong og hvor bevisste dere er på bruken av disse

Dere har nå diskutert og kommet frem til en liste over salongens verktøy.
Nedenfor følger en del tips på viktige verktøy i en salong med mål om å yte best mulig service til kunden. (best service med alt det innebærer av produktveiledning, faglig kompetente frisører, velvære for kunden med kaffe, magasiner og lignende, hyggelig betjening i telefon, ved mottakelse, ved farvel, ny timebestilling osv)

Forslag på viktige verktøy:

Les gjennom alle punktene og diskuter hvor viktig dere mener de er i salonghverdagen deres

- Medarbeidere med sin:
  - Produktkunnskap
  - Kompetanse på klipp, farge, styling
  - Kundebehandling
  - Evne til å holde seg oppdatert
  - Vilje til kursing og til å lære nye ting
  - Pålitelighet i forhold til rutiner i salongen

- Produktmerker
  - Kvalitet
  - Valg av merker
  - Bredde i sortiment
  - Prisalternativer

- Farger, fargekart

- Informasjon til kunde
  - Produktveiledere
  - Konsultasjonskort/produktkort
  - Timekort/Visittkort

- Kurs (så ansatte utvikle seg)
  - Eksterne (utlandet, lokalt i Norge)
  - Internt (treningskvelder i salong meg egne eller innleide til å kurse)

- Dukkehoder (til bruk for at ansatte kan trene på teknikker i salongen)

- Rene servicefunksjoner
  - Sittegruppen
  - Magasiner er oppdatert
  - Servering
  - Åpningstider
  - Beliggenhet
  - Parkeringsmuligheter

- Kampanjer/Aktiviteter

- Fasade/Vindusutstilling

- Webside
  - Timebestilling på nett
  - Info om salongen
  - Tips, trender

- ”Spesialiteter” ved din salong, eks:
  - Egen velværeavdeling (eks roligere musikk, lengre massasje ved vasken, spaprodukter)
  - Servering av vin

For å drive en effektiv salong er det hele tiden snakk om bevisstgjøring. Diskuter hvor flinke dere er i dag til å utnytte disse verktøyene for å oppnå salongens hovedmål

ØVELSE:
Nedenfor er de samme punktene satt opp i et skjema. Diskuter hvilke områder dere kan bli bedre på, hvordan dere kan jobbe for å bli bedre på akkurat dette og når dere skal møtes igjen for å diskutere utviklingen. Fyll så ut skjemaet.

VERKTØY	MEGET BRA	BRA	BØR ENDRES	UTFØRT INNEN
Utnyttelse av medarbeidere som ressurs				
Produktmerker (bredde i sortiment, kvalitet, pris)				
Fargekonsept				
Informasjon til kunde (produktveileder, konsultasjonskort ol.)				
Kurs				
Bruk av dukkehoder til trening				
Servicefunksjoner (servering, magasiner, åpningstider ol.)				
Kampanjer, aktiviteter				
Fasade, vindusutstilling				
Webside				
Spesialiteter				
Egne forslag				