

8-PUNKTS SERVICESIRKEL



TENDENZ





1.VELKOMST

- Her er førsteinntrykket til kunden viktig
- La kunden kjenne seg velkommen
- Gjenkjennende nikk
- Ved forsinkelser, gi beskjed
- Servere kaffe, te og ferske magasiner etc.
- Presenter deg dersom kunden er ny



2.FORRIGE BEHANDLING

- Få aksept på forrige behandling
- Er kunden fornøyd med forrige resultat?
- Unngå misfornøyd kunde, gi muligheter til endringer



3.KONSULTASJON

- Analyse og diagnose av hår og hodebunn
- Spør kunden om han/hun ønsker du skal fortelle om produktene du kommer til å bruke på han/hun under timen
- Anbefal hjemmepleie
- Bli enig med kunden om behandlingsvalg (farge, krølltegning etc).



4.BEHANDLING

- Her bygger man relasjoner
- Forsøk å få en god dialog med kunden. Det er viktig å forstå i hvilken grad kunden ønsker å føre en samtale, samt hva kunden ønsker å snakke om.
- Snakk gjerne om hvordan du utfører behandlingen og hvilke produkter du bruker.
- Husk at kundene ofte opplever tiden ved vasken som den beste.



5.STYLING/ FRISYRE

Under dette trinnet, er det viktig med informasjon om:

- Stylingteknikker hjemme
- Stylingprodukter for hjemmebruk
- Bruk alltid riktig navn på produktene du bruker!
Hairplay Molding Paste etc.
- Bruksmåter etc.



6.AKSEPT PÅ RESULTAT

- Sørg alltid for å få aksept på resultatet før kunden drar
- Dette for å unngå 6-8 uker med misfornøyd kunde
- Eventuelt rette opp så fort det lar seg gjøre



7.BETALING

- Ta med produktene til resepsjonen
- Siste spørsmål om hjemmeprodukter kommer her
- Var det noen av disse produktene du trengte hjemme?



8.NY TIME

- Booke alltid ny time til kunden!
- Dette for å unngå at kunden forsvinner til andre salonger
- Resultat: Stabil kundestrøm/omsetning



HVA TJENER SALONGEN PÅ DETTE?

- Fornøye og trofaste kunder
- Alle kunder får samme behandling (opplevelse)
- Økt behandling/videresalg
- Triveligere arbeidsmiljø
- Økt lønnsomhet