8-PUNKTS SERVICESIRKEL

TENDENZ

Velkomst
Forrige behandling
Konsultasjon
Behandling
Styling/ Frisyre
Aksept på resultat
Betaling
Ny time
Kunde

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/aviser etc.

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
- Snakke løst og fast
- Ikke glem den sosiale samtalen!

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.. ikke paste!!! Det har de også i dagligvarebutikken
- 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? Etc…
- Her er det faktisk lov med ja og nei spørsmål☺

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?

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