

LÉGY KREATÍV, LÉGY EGYEDI!

Amikor nehéz időszak köszönt be vállalkozásunk életében, akkor első reakciónk a visszahúzóds, az ijedtség. Ha ezen az első sokkon túl vagyunk, akkor tudunk racionális döntéseket hozni.

Várjuk ki ezt a pontot, majd vágjunk bele a megújulásba!

Nagyon hasznos lehet egy-egy régi vendég őszinte véleménye, hogy mit gondol a kozmetikánkról, a szolgáltatásainkról. Mi az, amit szívesen igénybe venne, de nálunk nem elérhető, van-e valami, amin változtatna.

TUDJ VÁLTOZTATNI!

Ha pl. eddig nem ajánlottunk otthoni ápolásra termékeket, ne hezitáljunk, hiszen többletbevételre tehetünk szert, a vendégünk pedig személyre szabottan, professzionális termékekkel ápolja a bőrét. Jó, ha valaki kívülről lát bennünket, a környezetünket, mert ha számunkra már megszokott, rutinszerűek a dolgok, lehet, nem vesszük észre, hogy ideje változtatni, változni.

Menjünk mi is kozmetikushoz, gyűjtsünk ötleteket, inspirációt és élményt! Mert ez a kulcs: az élmény.

Tegyük fel magunknak a kérdést: milyen élményben van része a kozmetikámba érkező vendégnek? Vegyük sorra, szedjük pontokba, írjuk le, a vendég megérkezésétől kezdve:

1. A vendég fogadása – A vendég általában rohanva esik be hozzánk a munkából, a napi rutinból.

Milyen az a hely, ahová megérkezik? Van lehetősége leülni, kifújnia magát, ráhangolódni a kezelésre? Mert a kozmetikai kezelés, az élményszerzés már itt kezdődik. Ezért is fontos megvizsgálnunk, hogy mi a vendég helyében mit várnánk el?!

Egy lazító tea, egy-két szem gyümölcs, hűtött víz...

Ismerjük meg vendégeink igényeit!

Ha ez az első találkozás, kalkuláljunk több időt. A beszélgetés során kiderülhet, hogy milyen öröme, bánata van, milyen dolgokra kell figyelniünk vele kapcsolatban. Ez azért is fontos, mert ha pl. gyászol, akkor ne legyünk harsányak, ne próbáljuk meggyőzni erőszakosan, hogy az élet igenis szép! Hangolódjunk rá finoman, legyünk kedvesek, szelíd módon segítsük, hogy jobban érezze magát. A régi vendégeink lelkiállapota is változik, akár csak a miénk, ezért fontos, hogy a kezelés előtt velük is egymásra hangolódjunk.

2. Törekedjünk arra, hogy egyediek, összehasonlíthatatlanok legyünk. Még ma is találkozhatunk a szalonok kínálatában a „nagykezelés” és „kiskezelés” elnevezéssel, ami nem tükrözi, hogy profik, különlegeseek vagyunk – és azt sem, hogy személyre szabott kezelést nyújtunk.

Ha kis- és nagykezeléseket kínálunk, akkor a vendég az ár alapján dönt egyik vagy másik

szalon között, hiszen össze tudja hasonlítani a szomszédos kozmetika kis- és nagykezeléseinek áraival. Sokkal egyedibb pl. a „Bor-terápiás kezelés” elnevezés a „kiskezelés” helyett.

3. A kozmetikai kezelés menetét igazítsuk a vendég igényeihez!

Ha tudjuk, hogy a vendég nem szereti a bezártságot, kerüljük a szemet, száját eltakaró maszkok használatát, mert szorongani fog a lazulás helyett.

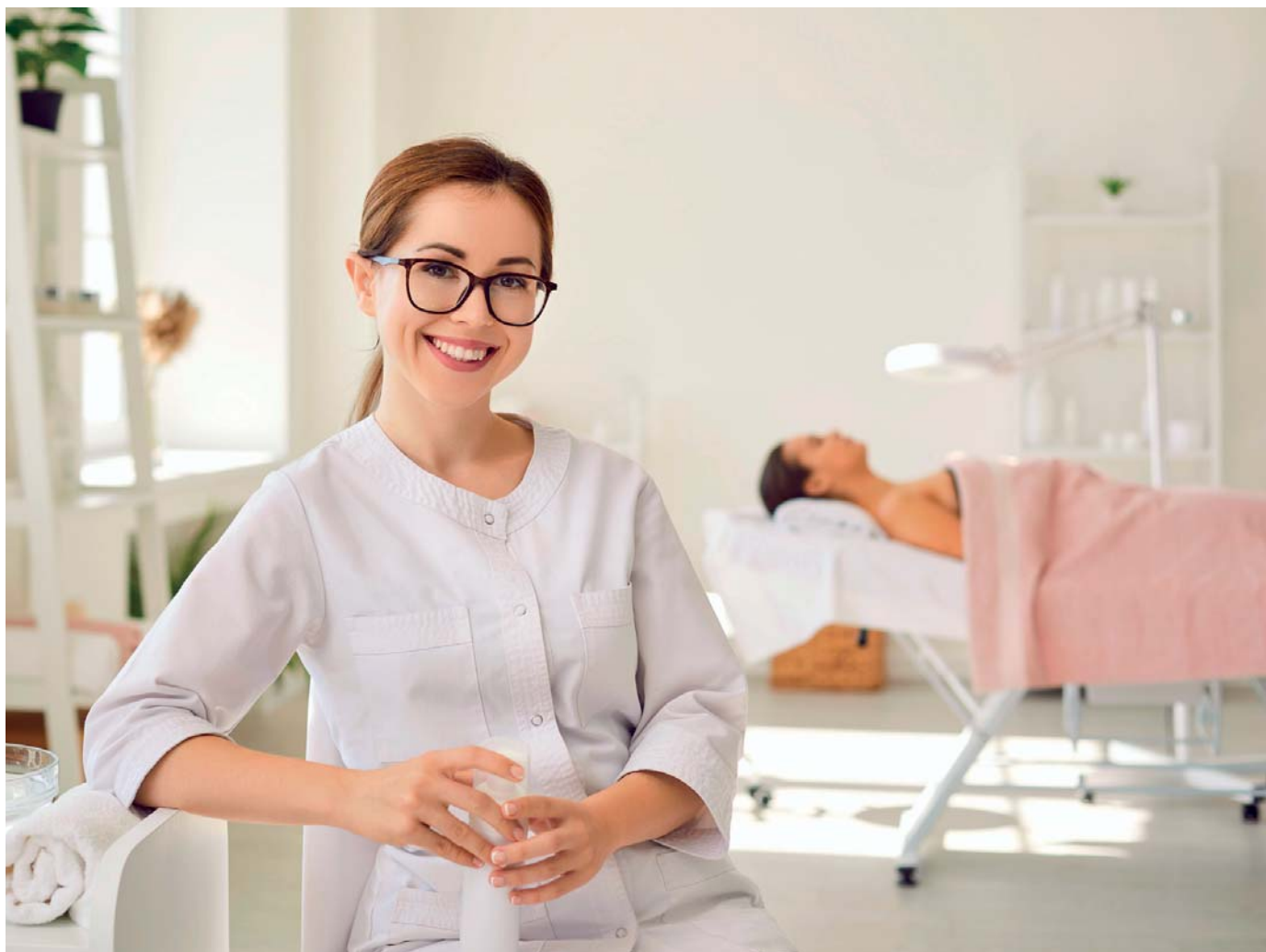
Ugyanígy vegyük figyelembe, ha valamit a nem szeret.

Vannak, akiknek pl. a gépi kezelésekkkel, gyümölcssavas termékekkel fenntartásuk van egy korábbi, kellemetlen élmény miatt.

Ilyen esetben alakítsuk úgy a kezeléseket, hogy csak megemléjtjük a kerülendő jótekonny hatását, ne győzködjük őket, hagyjunk időt arra, hogy megismerkedjenek, megbarátkozzanak ezekkel a szolgáltatásokkal.

4. A kozmetikai protokollt a vendég igényeihez, bőrtípusához kell igazítani akár egy-egy lépés kihagyásával vagy felcserélésével.

Találkozhatunk olyan esettel, amikor a tisztítási kezelésre bejelentkezett vendég bőranalízise során világosan látszik, hogy nincs szüksége nyomkodásra. Ilyenkor – tájékoztatva erről őt – változtassunk a kezelés menetén, a bőre igényei alapján.



Fotó: Shutterstock.com

Előfordulhat, hogy a vendégkarton alapján eltervezett kezelési sort meg kell változtatnunk, mert a vendég stresszesen, zaklatottan érkezik. Én ilyenkor aromaterapiás kezeléssel igyekszem oldani ezt az állapotot.

5. Előfordul, hogy a vendég nem szereti az erőteljesebb masszázsfogásokat, avagy éppen a lágy érintést – és van, aki nem kér masszázst, mert nem szereti.

6. Miért fontos hogy vendégünk lelke is rendben legyen? Mert a bőrt szépíthetjük, de ha szorongás, félelem, fájdalom uralja a testét, ez a szépítés nagyon gyorsan elmúlik. Ha viszont jól érzi magát a bőrében, akkor biztos a sikerünk.

7. Vegyük észre, ha a vendégünk fáradt, és pihenni szeretne.

Ezeket a helyzeteket én nagyon szeretem, mert ilyenkor alkothatok a kezelés alatt.

8. Ha vendégünk jókedvű, örömmel teli, osztozzunk az örömeiben, még ha nekünk aznap ez nehezebben is megy. Mert a kezelés órája szól. Órája, aki a szolgáltatásunkat veszi igénybe, aki pihenni, szépítkezni, feltöltődni jön hozzánk.

Személyre szólóan neki dolgozunk ki egy kezelést, hogy érezze, ez a másfél, két óra róla és neki szól. Ezért fontos, hogy minden vendégre rákészüljünk a kezelés előtt, hogy a lehető legjobbat nyújtsuk neki. Ehhez fontos, hogy a vendég-

kartonban minden apó részlet feljegyzésre kerüljön.

Legyünk kreatívak, sugározzon belőlünk a profizmus, az alázat!

Érezze a vendég hogy egyedi és különleges, amit nyújtunk a számára, hogy a kezelés egyúttal élmény lehessen, – így a vendég ragaszkodni fog hozzánk.



Kovács Adrienn

Kozmetikus és közgazdász
Az Afrodita Cosmetics oktató
és bemutató kozmetikusa,

szakmai vezetője.