ЧПОУ «СККИТ»

Основы общения с клиентом при наличии проблем

Разбираем все типовые кейсы конфликтов в салоне красоты и даём готовые скрипты: как сохранить клиента, репутацию и нервы мастера.

почему это важно

Рынок растёт, а клиенты уходят

321,5 млрд ₽

Оборот рынка бьюти-услуг РФ

Рост на 17,9% год к году — но за счёт цен, а не потока клиентов

–8–10

Рекомендаций от одного недовольного

Сарафан работает в минус: клиент уходит и уводит за собой других

17,9%

Рост оборота при падении потока

Салоны теряют клиентов, конкуренция за удержание растёт

В 2025–2026 рост рынка обеспечивают цены, а не новые клиенты — значит, удержание важнее привлечения.

Источник: Коммерсантъ, РБК, 2025

обзор

Анатомия конфликта: откуда берётся недовольство

01

Несовпадение ожиданий

Фото из Pinterest или соцсетей против реального результата: клиент приходит с чужой картинкой и своими представлениями о цвете и форме.

02

Качество услуги

Технические ошибки мастера: неровная стрижка, пятна окрашивания, повреждение волос или ногтей, нестойкий результат.

03

Сервис и ожидание

Долгое ожидание в очереди, грязное рабочее место, навязчивые допродажи, неудобная запись и перенос времени.

04

Цена и доплаты

Итоговая сумма выше озвученной: доплаты за длину, густоту, расходники или «сложность», о которых не предупредили заранее.

05

Коммуникация мастера

Мастер не уточнил запрос, не предупредил о рисках, спорит с клиентом или молчит во время процедуры.

типология недовольных клиентов

4 типа недовольных клиентов и стратегия под каждого

МАЛО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

«Справедливый» — быстрые победы

Спокоен, говорит по фактам, готов к диалогу. Выслушать, признать проблему, дать решение и срок. Ведёт администратор.

МНОГО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

«Взрывной» — крупные ставки

Кричит, но хочет решить вопрос. Алгоритм L.A.S.T.: выслушать, признать эмоции, извиниться, предложить выход. Ведёт администратор.

ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ →

МАЛО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

«Хитрый/манипулятор» — по остатку

Давит на отзывы, требует лишнего. Только факты и регламент, договорённости письменно, без лишних компенсаций. Ведёт администратор.

МНОГО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

«Молчаливый» — не делаем

Не говорит о проблеме, уходит и пишет негатив. Сами выходим на связь после услуги, задаём открытые вопросы, даём канал для жалобы.

КОНСТРУКТИВНОСТЬ →

протокол первой минуты

Алгоритм L.A.S.T.: универсальный протокол первой минуты

1

L — Listen: выслушать без прерывания

Дайте клиенту выговориться, не перебивайте и не оправдывайтесь. Маркер: «Я вас внимательно слушаю». Ориентир — 1–2 минуты.

2

A — Apologize: извиниться без «но»

Признайте право на эмоции и извинитесь за ситуацию, а не за себя. Без «но». Маркер: «Мне очень жаль, что так вышло». Ориентир — 15–30 секунд.

3

S — Solve: предложить решение

Переделать услугу, компенсировать или вернуть деньги по ст. 32 ЗоЗПП. Дайте 2–3 варианта на выбор и зафиксируйте сроки. Ориентир — 2–3 минуты.

4

T — Thank: поблагодарить за отклик

Поблагодарите за то, что клиент сообщил о проблеме, а не ушёл молча. Это снижает риск негативного отзыва. Ориентир — 15 секунд.

Источник: отраслевые рекомендации по работе с конфликтами в бьюти-сфере, 2025–2026

скрипты диалога

Что говорить и чего избегать в разговоре с недовольным клиентом

Говорим правильно

«Я вас понимаю», «Давайте разберёмся вместе», «Спасибо, что сказали». Признаём эмоции клиента, берём инициативу на себя и показываем, что ситуация под нашим контролем. Извиняемся без оправданий, уточняем детали и сразу предлагаем конкретное решение.

Запрещённые фразы

«Вы сами виноваты», «Это не наши проблемы», «Ничего не можем сделать». Такие формулировки обвиняют клиента, обесценивают его опыт и гарантированно переводят спор в публичный конфликт — жалобу, негативный отзыв и потерю клиента.

6 готовых фраз: извинение, уточнение, предложение решения, завершение диалога

кейс 1

Результат не тот, что на фото

70%

клиенток возвращаются после разбора

3 дня

срок бесплатной коррекции

4 шага

выслушать, уточнить, предложить, закрепить

кейс 2 • решение

Испортили волосы / ожог / аллергия: протокол

01

Первая помощь и безопасность

Остановить процедуру, смыть состав, оказать помощь. При ожоге или аллергии — вызвать скорую, не оставлять клиента одного.

02

Фиксация факта

Фото повреждений, акт с описанием услуги и препаратов, чеки. Это база для претензии и разбора с мастером.

03

Компенсация по ст. 29 ЗоЗПП

Бесплатное лечение и восстановление у профильного специалиста, возврат стоимости услуги, возмещение расходов и морального вреда.

Источник: ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

кейс 3

Опоздал мастер / перенос записи

01 **Извинение**

Признать неудобство без оправданий: «Извините, что заставили ждать — это наша недоработка».

02 **Конкретика**

Назвать точное время: «Мастер освободится через 15 минут» — без расплывчатого «скоро».

03 **Бонус**

Компенсировать ожидание: уход в подарок или скидка 10% на следующий визит.

04 **Правило профилактики**

Предупреждать клиента за 2 часа, а не за 5 минут до визита.

кейс 4

«Дорого, я не согласен с ценой»

на кассе

о доплате узнают только на кассе

до начала

предварительный расчёт до начала

в записи

прайс на видном месте, сумма в записи

идём навстречу

прав клиент — идём навстречу

нормы права

Кейс 5: «Требую вернуть деньги» — что обязан салон

§ ЗоЗПП

Ст. 32 — отказ от услуги

Клиент вправе отказаться в любой момент, оплатив только фактически понесённые расходы салона.

§ ЗоЗПП

Ст. 29 — недостаток услуги

При недостатке: возврат денег, устранение недостатков или компенсация; неустойка 3% в день.

§ ЗоЗПП

Ст. 31 — сроки ответа

На претензию — 10 дней; иначе неустойка и штраф 50% по суду.

§ ГК РФ

Ст. 782 — отказ заказчика

Заказчик вправе отказаться от договора возмездного оказания услуг, возместив фактические расходы.

Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1, ст. 29, 31, 32; ГК РФ, ст. 782

кейс 6

Шантаж отзывом и угрозы в соцсетях

Манипуляция отзывом

«Напишу в отзывах, если не вернёте деньги» — попытка получить компенсацию давлением, а не по факту.

Не платим за молчание

Решаем проблему по существу: проверяем факты, предлагаем обоснованное решение, а не откуп.

Публичный ответ по шаблону

Отвечаем спокойно и по делу: признаём ситуацию, показываем готовность помочь, уводим диалог в личные сообщения.

Ложный отзыв

Если отзыв не соответствует действительности — обращаемся в поддержку платформы с доказательствами и просим удалить.

кейс 7 • безопасность

Клиент пьян, агрессивен или неадекватен

Отказ

Право отказать в услуге и попросить уйти

2+

Не работать наедине — звать администратора

102

При угрозах — охрана или полиция

Журнал

Фиксация инцидента в журнале

ДО КОНСУЛЬТАЦИИ

Обещали «как у блогера» — получили «не то»

- Клиент показывает фото блогера и ждёт точного повтора
- Молчаливое согласие мастера — «сделаем, посмотрим»
- Разочарование после услуги и требование переделать

ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Честный прогноз вместо завышенных ожиданий

+ Мастер проводит диагностику структуры волос и объясняет реальный результат
+ Честный прогноз: что возможно, что нет и почему — до начала работы
+ Альтернатива на выбор: другой оттенок, уход, поэтапный переход к цели

работа с претензией

Лестница компенсаций: что предложить вместо денег



Источник: ЗоЗПП РФ, ст. 32; практика салонов, 2025–2026

профилактика

Как снизить число конфликтов на 80%

До визита

ГОТОВО

- ~~Анкета клиента: аллергии, непереносимость, ожидания~~
- ~~фото-референс желаемого результата~~
- ~~предварительный расчёт стоимости и времени~~

За 24 часа

ГОТОВО

- ~~Напоминание о визите с подтверждением мастера, услуги и цены — исключает сюрпризы в чеке и «я думала, будет дешевле»~~

После визита

СЕЙЧАС

- **Обратная связь через 2 дня: короткий вопрос «всё ли нравится?»**
- **фиксация результата фото**
- **карта клиента с историей формул и реакций**

Планёрка

ПЛАН

- **Разбор инцидентов недели без поиска виноватых: что сломалось в процессе и как меняем чек-лист, чтобы это не повторилось**

роли в конфликте

Администратор и мастер: кто за что отвечает

АДМИНИСТРАТОР

Первый контакт: эмоции, запись, компенсация по регламенту

Выслушивает без прерывания по алгоритму L.A.S.T., признаёт эмоции, извиняется без оправданий. Предлагает переделку, скидку или компенсацию в рамках регламента.

МАСТЕР

Техническая часть: диагностика, честный прогноз, разбор результата

Проводит диагностику, объясняет реальный прогноз и риски до процедуры. При жалобе разбирает причину: исходное состояние, уход, ожидания. В зале не спорит.

ФИНАЛ

Спасибо!

Применяйте алгоритм L.A.S.T. с завтрашнего дня: выслушать, признать эмоции, извиниться без оправданий, предложить решение. Вопросы — приветствуются.