ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЛЕКЦИЯ 2. ТЕМА 2. ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ ПРИ НАЛИЧИИ ПРОБЛЕМ

В сфере оказания бытовых услуг, в частности в салонах красоты, качество коммуникации с клиентом выступает неотъемлемым компонентом санитарно-гигиенической безопасности и профилактики конфликтных ситуаций. В 2026 году при разработке внутренних регламентов и обучении персонала необходимо опираться на актуальные нормативные акты. Основным документом, регулирующим санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, оборудования и условиям деятельности хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги, являются **СП 2.1.4284-26** «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих выполнение работ или оказание услуг» (вступили в силу 1 сентября 2026 года, действуют до 1 сентября 2032 года). Ранее действовавший СП 2.1.3678-20 утратил силу. При этом в части профилактики инфекционных болезней сохраняют действие **СанПиН 3.3686-21** (действует до 1 сентября 2027 года). Что касается отраслевых стандартов, то **ГОСТ Р 58091-2018** «Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования» остаётся действующим.

Коммуникация в условиях возникновения проблем (недовольство результатом, дискомфорт, подозрение на нарушение гигиенических норм) требует от специалиста не только профессиональных навыков, но и владения техниками самоконтроля, невербальной регуляции и этически корректного взаимодействия. Цель лекции — сформировать у специалистов системное понимание правил взаимодействия с клиентом в проблемных ситуациях с учётом современных требований.

1. Общение с клиентом: принципы и алгоритмы

Эффективное общение с клиентом в салоне красоты базируется на следующих принципах, соответствующих требованиям действующих нормативных документов и профессиональной этики:

- **Прозрачность и информированность.** Клиент должен быть своевременно проинформирован о характере услуги, используемых средствах, возможных рисках и мерах предосторожности. Это соответствует требованиям к информированному согласию и прозрачности оказания услуг (ГОСТ Р 58091-2018).
- **Эмпатия и нейтральность.** Специалист обязан проявлять эмпатию к переживаниям клиента, сохраняя при этом профессиональную нейтральность и объективность.
- **Предупреждение недопонимания.** На этапе консультации необходимо выявить ожидания клиента, зафиксировать их в доступной форме (например, в карте клиента или чек-листе), согласовать критерии результата.
- **Алгоритмизация действий при жалобе.** В случае возникновения проблемы применяется следующий алгоритм:

1. **Принятие жалобы без оспаривания.** Специалист фиксирует суть претензии, не вступая в спор.
2. **Подтверждение получения обращения.** Клиенту сообщается, что его обращение принято в работу.
3. **Оценка ситуации с точки зрения санитарных норм.** Проверяется соблюдение требований СП 2.1.4284-26 и СанПиН 3.3686-21 (например, правильность обработки инструментов, соблюдение правил гигиены на рабочем месте).
4. **Поиск решения.** Совместно с клиентом формулируются варианты урегулирования ситуации.
5. **Фиксация результата.** В документации фиксируется суть жалобы, принятые меры и согласие (или несогласие) клиента с решением.

2. Поддержка связи с клиентом во время выполнения услуг

Непрерывная, но ненавязчивая коммуникация в процессе оказания услуги помогает предотвратить проблемы и оперативно их решить. Специалист должен:

- Регулярно уточнять у клиента уровень комфорта (например, при маникюре, окрашивании, косметологических процедурах).
- Информировать о промежуточных этапах работы и их особенностях.
- При возникновении малейших признаков дискомфорта (изменение мимики, позы клиента) делать паузу и выяснять причину.
- Соблюдать баланс: не перегружать клиента избыточными вопросами, но и не игнорировать сигналы.

3. Самоконтроль специалиста при невербальном общении

Невербальная коммуникация (мимика, жесты, поза, взгляд) играет значительную роль в восприятии клиентом взаимодействия, особенно в стрессовой ситуации. Специалист должен осознанно контролировать невербальные сигналы, чтобы не усилить напряжение:

- **Мимика.** Избегать выражений, которые могут быть истолкованы как пренебрежение, раздражение или недоверие (нахмуренные брови, скептическая улыбка). Сохранять спокойное, доброжелательное выражение лица.
- **Жесты.** Контролировать непроизвольные движения (постукивание пальцами, скрещивание рук), которые могут сигнализировать о нетерпении или закрытости. Использовать открытые, плавные жесты для демонстрации готовности помочь.
- **Поза и пространственная дистанция.** Сохранять открытую, не напряжённую позу. Соблюдать комфортную для клиента дистанцию, не нарушая личных границ.
- **Зрительный контакт.** Поддерживать адекватный зрительный контакт, не фиксируя взгляд в одной точке и не избегая взгляда клиента.

Осознание своих невербальных сигналов и их коррекция в процессе общения способствуют снижению уровня напряжения и построению доверительных отношений даже в сложной ситуации.

Таким образом, грамотное общение с клиентом при возникновении проблем — это не только вопрос сервиса, но и элемент соблюдения санитарно-гигиенических норм. Опора на актуальные нормативные документы (СП 2.1.4284-26, СанПиН 3.3686-21, ГОСТ Р 58091-2018) и владение техниками самоконтроля позволяют специалисту эффективно разрешать конфликтные ситуации, сохраняя репутацию салона и обеспечивая безопасность клиента.