ЧПОУ "СККИТ"

Понятие деловой коммуникации в салоне красоты

Профессиональное общение — ключевой фактор удержания клиента: рынок вырос до 127 560 точек (+9% за год), и конкуренция за внимание клиента усиливается.

Источник: TAdviser, 2026

понятие деловой коммуникации

Деловая коммуникация и её отличие от бытовой

Деловая коммуникация

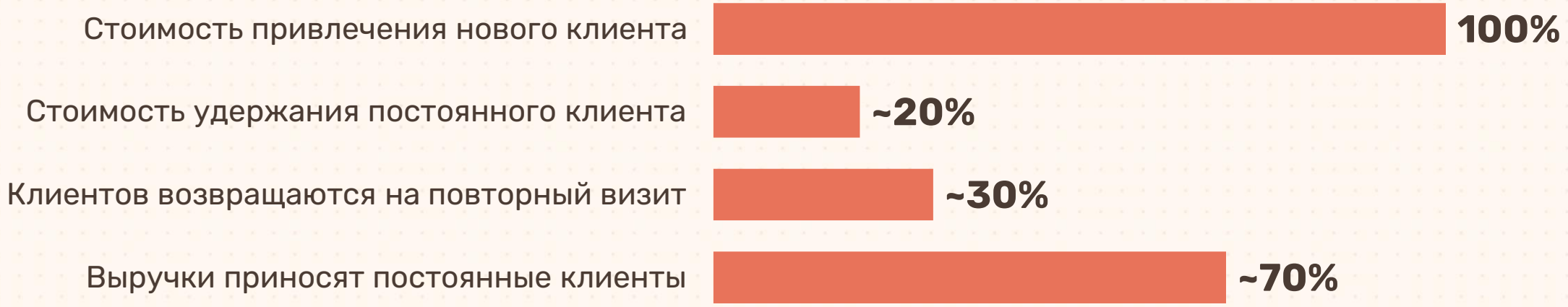
Целенаправленный обмен информацией между сотрудниками и клиентами ради бизнес-целей: записи, продажи услуги, удержания. Форма подчинена регламенту и стандартам сервиса, а результат закреплён за конкретным сотрудником.

Бытовая коммуникация

Свободный обмен информацией ради самого общения, без регламента и обязательств по результату. В салоне она допустима в паузах, но не заменяет рабочий диалог с клиентом.

Ключевое отличие — цель, форма и ответственность за результат

Почему коммуникация критична именно для салона красоты



Услуга неотделима от исполнителя: клиент оценивает процесс, а не только результат — коммуникация напрямую влияет на возврат.

Оценки на основе отраслевых публикаций по удержанию клиентов в бьюти-бизнесе, 2026

бизнес-модель

Участники коммуникации в салоне и их роли

ПЕРВАЯ ТОЧКА КОНТАКТА

Администратор

Принимает звонки и сообщения, ведёт запись, встречает клиента и передаёт мастеру.

ИСПОЛНИТЕЛЬ УСЛУГИ

Мастер

Выявляет потребность, презентует услугу, согласует результат и собирает обратную связь.

ЗАКАЗЧИК И ПОЛУЧАТЕЛЬ

Клиент

Пишет в мессенджерах и соцсетях, приходит лично; оценивает сервис и оставляет отзывы.

классификация

Виды и каналы деловой коммуникации в салоне

01

Вербальная и невербальная

Слова, интонация, поза и взгляд: мастер считывает состояние клиента ещё до начала услуги

02

Устная и письменная

Личный диалог в кресле и переписка в мессенджере — разные форматы с разными правилами

03

Внутренняя — команда

Планёрки, передача смены, обратная связь мастерам: от этого зависит единый стандарт сервиса

04

Внешняя — клиенты

Первый контакт, выявление потребности, презентация услуги и работа с возражениями

05

Каналы 2026 года

Звонок, WhatsApp и Telegram, соцсети, CRM-рассылки, отзывы на картах — единый тон во всех точках

путь клиента

Путь клиента: где коммуникация решает исход

интерес

надежда

уверенность

доверие

лояльность

01

Реклама и поиск

Клиент видит салон в соцсетях, картах и отзывах — формируется первое впечатление о сервисе

точка: соцсети, карты, отзывы

02

Звонок или сообщение

Администратор отвечает быстро и по скрипту: уточняет запрос, предлагает окно и мастера

точка: телефон, мессенджер

03

Запись

Подтверждение визита, напоминание и понятные условия — снимаем тревогу и неопределённость

точка: CRM, напоминание

04

Визит и услуга

Мастер выявляет потребность, проговаривает ожидания и результат — диалог, а не молчаливая работа

точка: ресепшн, диалог с мастером

05

Результат и возврат

Отзыв, обратная связь и приглашение на следующий визит закрепляют лояльность

точка: отзывы, программа лояльности

процесс

Стандарты сервиса и скрипты администратора

1

Первый контакт и выявление запроса

Приветствие по имени, открытые вопросы: «На какой результат ориентируетесь?», «Что важно учесть?» — фиксируем запрос в карточке клиента.

2

Презентация услуги и возражения

Объясняем состав и результат услуги, называем цену и время. Возражение — не отказ, а уточняющий вопрос: «Что смущает — цена или длительность?»

3

Запись, напоминание и обратная связь

Подтверждаем запись, напоминаем за сутки, после визита — сообщение с просьбой об отзыве и предложением следующего визита.

внутренние коммуникации

Деловая коммуникация внутри команды салона

1

Планёрки и передача смены

Короткие утренние планёрки и чёткая передача смены: кто занят, какие запросы у клиентов. Единый поток информации исключает двойные записи и потерю пожеланий.

2

Обратная связь мастеру

Регулярный разбор качества услуг и общения — не наказание, а диалог: что сработало, что улучшить. Мастер понимает стандарт сервиса и чувствует поддержку.

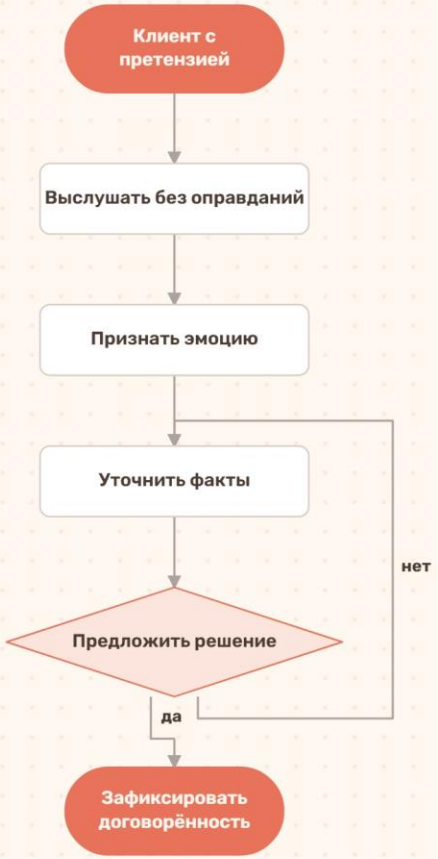
3

Единые правила общения

Один стандарт приветствия, консультации, работы с возражениями и прощания. Клиент получает предсказуемый опыт у любого администратора и мастера.

стандарт сервиса

Конфликты с клиентами: алгоритм разговора



Типичные претензии: результат, ожидание, цена — отвечаем по одному алгоритму.

тренды клиентского сервиса 2026

Что меняет коммуникацию с клиентом в 2026 году

AI

AI-помощники и цифровизация

Запись, напоминания, чат-поддержка 24/7

1:1

Персонализация ухода

Индивидуальные протоколы и предложения

Wellbeing

Забота о состоянии клиента

Комфорт и эмоции важнее процедуры

Eco

Экологичность

Осознанное потребление в приоритете

Отзывы

Онлайн-репутация решает

Выбор салона начинается с отзывов

Тон и каналы общения смещаются к персональному, цифровому и заботливому сервису

анализ ошибок

Ошибки в деловой коммуникации и их цена

+ Что работает на клиента

Шаблонный, безликий тон общения

Игнорирование сообщений и звонков

Обещание невыполнимого

Спор с клиентом вместо решения

Нет обратной связи после визита

– Чем это оборачивается

Клиент не чувствует себя желанным — уходит к конкуренту

Потеря клиента: запись не состоялась, доверие подорвано

Негативный отзыв и требование возврата — репутационный удар

Конфликт разрастается, снижается загрузка мастера

Клиент не возвращается, салон теряет повторные продажи

практика

Чек-лист деловой коммуникации на день

Шесть точек контакта, которые администратор и мастер проходят каждый день — от утренней проверки записи до передачи смены.

- **Утренняя проверка записи: подтвердить визиты, уточнить пожелания и занятость мастеров**
- **Приветствие по стандарту: имя клиента, доброжелательный тон, предложение комфорта**
- **Фиксация пожеланий клиента в карте: услуга, ожидания, противопоказания**
- **Напоминание о визите: сообщение или звонок за сутки до записи**
- **Запрос отзыва после визита: короткое сообщение с благодарностью и ссылкой**
- **Передача информации смене: записи, особые пожелания, незакрытые вопросы**

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ