ЧПОУ "СККИТ"

Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста салона красоты

Коммуникация — такой же рабочий инструмент мастера и администратора, как и профессиональные навыки: разберём каналы, скрипты и разбор конфликтов.

РЫНОК 2025–2026

Почему коммуникация в салоне — это бизнес-показатель

321,5 млрд ₽

Объём рынка услуг в 2025

+17,9% год к году — рост в основном ценовой

до 40%

Потеря клиентов в декабре 2025

Выручка студий упала на 15–20% год к году

+0,07%

Рост числа участников, I кв. 2026

Годом ранее — +1,52%: динамика затормозила

При редких визитах качество общения с клиентом прямо влияет на возврат и средний чек.

Источник: Росстат, «Контур.Фокус», 2025–2026

КАРТА РОЛЕЙ

Кто участвует в коммуникации специалиста салона

01

Клиент

Запрос: ожидаемый результат, уважение, предсказуемость. Напряжение: несовпадение ожиданий и результата, опоздания, споры о цене.

02

Администратор

Запрос: точная запись, оплата, порядок в графике. Напряжение: первым принимает претензию и перекладывает её на мастера.

03

Коллеги-мастера

Запрос: честная передача смены, общий инструмент, равная загрузка. Напряжение: спор о зоне ответственности и «чужих» клиентах.

04

Руководитель

Запрос: стандарты сервиса, выполнение KPI, обучение. Напряжение: требования к скорости и продажам против качества работы.

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

Три канала общения с клиентом: правила тона и границы

01

Живой диалог в кресле

Тон спокойный, без оценки внешности. Проговаривайте ожидания до старта и результат вслух. Споры решайте здесь, не в переписке.

02

Телефонный звонок

Отвечайте сразу, называйте салон и себя. Запись, перенос и уточнение фиксируйте на месте. Спорный вопрос — перезвоним после согласования.

03

Мессенджеры и соцсети

Ответ в течение рабочего дня, шаблоны приветствия и записи. Спор о качестве окрашивания — только очно. Цены и скидки — после согласования.

ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ 2026

Запись, напоминания, отзывы: что берёт на себя софт

5+

приложений онлайн-записи

Fresha, Booksy, Vagaro, GlossGenius, Zenoti

24/7

запись и напоминания

автоматические SMS и сообщения клиенту

ИИ

планирование и аналитика

тренд 2026: цифровые консультации и данные клиентов

Задача специалиста по найму — встроиться в инструменты салона, а не дублировать их вручную

Источник: 2026 Salon Business Trends Report, DaySmart; Zenoti, 2026

ПРОЦЕСС

Скрипт первичной консультации: от запроса к согласованному результату

1

Приветствие и представление

Мастер называет себя, уточняет, что именно клиентка хочет получить, и настраивает на открытый диалог без спешки.

2

Вопросы и честная оценка

Уточняем желаемый результат и прошлый опыт, осматриваем волосы и кожу и говорим прямо, что реально получится, а что нет.

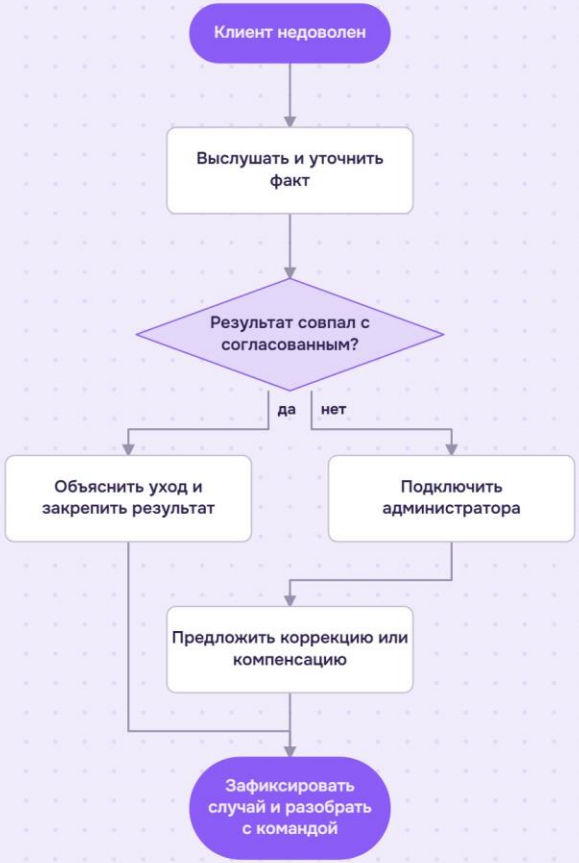
3

Варианты и фиксация договорённости

Предлагаем 2–3 варианта с ценой и временем, делаем фото «до» и записываем договорённость в карту — разрыв ожиданий исключён.

СКРИПТ МАСТЕРА

Алгоритм работы с претензией клиента



Без оправданий и оценок: сначала факт, потом решение.

ПРАКТИКА КОММУНИКАЦИИ

Сложные клиенты: 5 сценариев и рабочие формулировки

Опоздавший: «Извините, пробки. Начнём?»

Сказать: «Спасибо, что предупредили. Успеем сделать стрижку, укладку перенесём на следующий визит». Не говорить: «Вы опять опаздываете, из-за вас всё сдвинулось».

Торопящийся: «Мне через 40 минут на встречу»

Сказать: «За 40 минут успеем только укладку. Стрижку перенесём или сделаем экспресс-вариант — что важнее?». Не говорить: «Тогда ничего не получится, приходите в другой раз».

Молчаливый недовольный: «Всё нормально» с каменным лицом

Сказать: «Вижу, что-то не так. Давайте посмотрим вместе в зеркало — что поправить?». Не говорить: «Ну раз нормально

«Всё знающий»: «Я сама разбираюсь в окрашивании»

Сказать: «Отлично, что у вас есть опыт. Предлагаю такой состав — покажу, как он ляжет на ваш фон». Не говорить: «Вы ничего не понимаете, это моя работа».

Сравнивающий: «А вот в прошлом салоне мне делали лучше»

Сказать: «Расскажите, что именно понравилось — повторим или улучшим. Покажу, как вижу результат я». Не говорить: «Ну и идите туда, если там лучше».

ВНУТРЕННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ

Передача смены и спор о зоне ответственности: правила команды

1

Передача смены по чек-листу

Фиксируем три пункта: что сделано, что осталось, особенности клиента — аллергии, привычки, договорённости по цене и времени.

2

Клиент и коллега — не тема для зала

Не обсуждаем клиента и коллегу в открытом зале: любые разборы — только в подсобке или кабинете управляющего.

3

Эскалация вместо «разбора» при клиенте

Конфликт или спор о зоне ответственности решает управляющий, а не спор в кресле: клиент не должен становиться свидетелем.

4

Если коллега перехватил клиента

Говорим лично и по факту: «клиентка записана ко мне на 14:00» — без обвинений, затем фиксируем правило записи у управляющего.

ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ

Что писать клиенту: 4 ситуации и одно правило

01

Подтверждение записи

Приветствие, услуга и время, вариант действия, подпись. Один вопрос — удобно ли время.

02

Напоминание за сутки

Коротко: дата, мастер, адрес. Один вопрос — подтверждаете визит или переносим.

03

Перенос по инициативе салона

Извинение, причина без деталей, два альтернативных слота. Один вопрос — какой удобнее.

04

Запрос отзыва после визита

Благодарность, ссылка на отзыв, срок. Один вопрос — что понравилось больше всего.

Правило: одно сообщение — один вопрос. Структура: приветствие, суть, вариант действия, подпись.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Отзыв как инструмент роста специалиста

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4
СЕЙЧАС	СЕЙЧАС	ПЛАН	ПЛАН
Запросить отзыв сразу после услуги: лично или сообщением в мессенджере, 2–3 конкретных вопроса вместо общего «всё понравилось?»	**Разбор с управляющим: что хвалили, что критиковали, где расхождение ожиданий и результата**	**Корректировка скрипта консультации и записи: уточняющие вопросы, фиксация ожиданий до начала работы**	**Повторная проверка через месяц: сравнить новые отзывы с исходными замечаниями, закрепить результат**

ПРАКТИКА НА КАЖДЫЙ ДЕНЬ

Чек-лист коммуникации мастера на один рабочий день

Пять точек контакта — от проверки записей до заметок по клиентам. Пройдите все — и конфликтов станет меньше.

- **До смены: проверить записи, сообщения и пожелания клиентов**
- **При встрече: приветствие по имени, консультация, согласование результата и фото «до»**
- **В работе: предупреждать о времени и этапах, сверять ожидания по ходу услуги**
- **При завершении: показать результат, объяснить домашний уход, предложить следующий визит**
- **После смены: ответить в мессенджерах, внести заметки по клиентам в базу**

ФИНАЛ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ