государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Жирновский нефтяной техникум»

Этический кодекс парикмахера

разработали студенты группы П-5

Профессионал - человек, который может делать свою [работу](http://www.aforizmov.net/stihi/tags/rabota/), когда она ему не по [душе](http://www.aforizmov.net/anekdoty/tags/dusha/). Любитель - человек, который не может делать свою [работу](http://www.aforizmov.net/anekdoty/tags/rabota/), когда она ему по душе.  
([Джеймс Эгейт](http://www.aforizmov.net/xfsearch/dzheyms-egeyt/))

 Престиж салона красоты зависит от мастерства и профессионального имиджа парикмахеров. Для клиента имидж парикмахера связан с качеством услуг. Профессиональный имидж складывается из многих факторов. Он включает в себя внешний вид мастера, манеры поведения, навыки общения.

Парикмахер - один из немногих людей, которым мы позволяем вторгаться в свое личное пространство. Именно поэтому его работа требует особой деликатности и профессионализма.

Настоящий парикмахер — личность, наделенная особыми моральными качествами. Для него важным является качество обслуживания, поэтому основное содержание работы не может сводиться только к заработку. Настоящего парикмахера характеризуют:

* Эстетичность.
* Вежливость.
* Почтительность.
* Терпеливость.
* Способность к компромиссам.
* Положительное отношение к клиенту и своим обязанностям.
* Самоконтроль.
* Дисциплинированность
* Опрятность.
* Итд…

**Корректность и аккуратность**

* Будьте пунктуальны.
* Не курите, не ешьте и не жуйте на виду у клиента.
* Следите за порядком на рабочем месте, чтобы щетки и расчески были очищены от волос, с пола убраны остриженные волосы, на зеркалах не было пятен и пыли, а вокруг кресла и стола – мусора.
* Не держите личных вещей на рабочем месте.
* Оставляйте личные проблемы дома.
* В разговоре с клиентом избегайте острых тем.
* Не сплетничайте и не обсуждайте других клиентов, коллег и конкурентов.
* Не торопитесь, старайтесь всегда сохранять спокойствие.

**Внешний вид**

* Носите чистую, опрятную одежду, которая подходит вашей фигуре по цвету и покрою.
* Не одевайтесь вызывающе и провоцирующе.
* Избегайте крайностей: одежда не должна быть ни слишком экстравагантной, ни домашней.
* Носите чистые удобные туфли. Ваша обувь не должна выглядеть старой.
* Избегайте носить туфли с открытыми пальцами.
* Не надевайте слишком много украшений, особенно колец и браслетов.
* Макияж должен быть скромным и нанесен со вкусом.
* Не пользуйтесь тяжелыми духами.
* Укладка должна быть современной и аккуратной.
* Для клиента [ваша стрижка](http://www.topstylist.ru/work.html) или прическа – пример того, что вы можете сделать с его собственными волосами.

**Правила гигиены**

* Мойтесь каждый день.
* Следите за тем, чтобы волосы всегда были чистыми.
* Пользуйтесь дезодорантом или антиперспирантом.
* Нормально питайтесь и достаточно спите, чтобы всегда выглядеть свежей и бодрой, избегайте усталого вида.
* Следите за тем, чтобы руки были чистыми, а ногти ухоженными и подстриженными.
* Регулярно чистите зубы и полощите рот после еды.

**Навыки общения**

Общение – основное средство для установления доверительных отношений с клиентом. Развивая навыки общения, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.

* Во время беседы смотрите клиенту в глаза, чтобы показать вашу заинтересованность в том, что он говорит.
* Повторение и перефразирование позволит клиенту почувствовать: вы понимаете, что ему нужно.
* Обращение по имени убедит клиента в том, что вы заботитесь лично о нем. Поэтому всегда старайтесь называть клиента по имени.
* Задавайте ненавязчивые вопросы – это даст клиенту возможность активно участвовать в разговоре.
* Будьте искренни и дружелюбны, чтобы клиент почувствовал: он здесь желанный гость.
* Улыбайтесь – это снимает напряжение.
* Кивайте головой, пока клиент говорит, - он почувствует заинтересованность и станет давать более обстоятельные ответы.
* Не обсуждайте личных проблем, но если клиент решит поделиться своими, отнеситесь к этому с пониманием, избегая давать советы и высказывать мнения.

**Не следует:**

* Делать отрицательные и критические замечания. Они ограничат беседу, вызвав у клиента недовольство и чувство дискомфорта.
* Навязывать разговор, поскольку это может смутить клиента
* Прерывать клиента – это раздражит его, и он перестанет участвовать в беседе.
* Торопиться – это вызовет у клиента беспокойство и отчуждение.
* Настойчиво рассматривать клиента – это может вызвать у клиента агрессию или подавленность.

**Как строить отношения с клиентом**

Налаживание хороших отношений с клиентом крайне важно в карьере парикмахера. Парикмахерские салоны относятся к сфере предоставления услуг, поэтому мастер заинтересован в том, чтобы удержать хороших клиентов и расширить их число за счет рекомендаций. Ниже даются советы, как успешно строить отношения в начале и конце визита клиента, как выяснить его пожелания и ожидания, как поддерживать беседу во время предоставления услуг, как разрешать проблемы и отвечать на жалобы, как правильно распределять время.

**Начало визита клиента**

* Как только вы узнали, что пришел клиент, встретьте его лично в приемной.
* Если вы еще заняты с другим клиентом, найдите минуту, чтобы сказать, сколько примерно, ему придется ждать.
* Избегайте передавать что-либо клиентам через других людей.
* Спросите, не желает ли клиент посмотреть журналы или книги, чтобы выбрать прическу.
* Проводите клиента в гардероб, предложите ему чай или кофе.
* Прежде чем приступить к мытью головы, выясните, какую прическу хочет иметь клиент (если необходимо, используйте фотографии), как в последующем он собирается ее поддерживать.
* Расспросите, какие прически были у него раньше.
* Определите состояние волос клиента и необходимые средства ухода за волосами.
* Слушайте внимательно, не отвлекайтесь и не перебивайте.

**Как вести беседу с клиентом**

* Постоянно комментируйте, что вы делаете или собираетесь делать – это поможет клиенту понять, какие услуги вы ему оказываете.
* Следите за настроением клиента.
* Оставьте за клиентом выбор тона разговора.
* Не рассказывайте двусмысленных историй.
* Избегайте обсуждения политики, религии и ваших личных проблем.
* Избегайте критических, негативных и саркастических замечаний, не сплетничайте.
* Не задавайте личных вопросов.

**Окончание визита клиента**

* Дайте клиенту несколько советов, как правильно уложить волосы дома.
* Ненавязчиво расскажите, какие косметические средства, подходящие для его типа волос, вы использовали во время работы, и почему вы их выбрали. Если клиент проявит заинтересованность, объясните, где они могут быть приобретены.
* Если вы что-то рекомендуете, опишите ваш собственный опыт по использованию данных средств по уходу за волосами.
* Прежде чем он покинет салон, убедитесь, что клиент доволен.
* После первого визита предложите клиенту визитную карточку.
* Спросите у клиента, не хочет ли он сразу записаться на следующий визит.
* Проводите клиента до приемной, убедитесь, что там есть кому принять оплату.
* Не оставайтесь в приемной, пока клиент платит по счету.
* Ни в коем случае не торопите клиента с уходом.

**Разрешение проблем и жалоб клиента**

* Будьте тактичны и дипломатичны.
* Рассмотрите каждую проблему или жалобу отдельно и немедленно устраните ее.
* Не оправдывайтесь.
* Не делайте едких замечаний или комментариев.
* В случае необходимости вовлеките в разговор менеджера салона.
* Не излагайте и не обсуждайте инцидент с другими клиентами.

**Распределение рабочего времени**

* Приходите на работу чуть раньше, чтобы подготовиться к визиту первого клиента.
* Найдите минутку, чтобы восстановить порядок на рабочем месте до прихода, следующего клиента.
* Избегайте разговоров, которые замедляют работу.
* Установите правило для вторичной записи опаздывающих клиентов.
* Распределяйте рабочее время эффективно и реалистично