

LEKCJA 5

KARTA KLIENTA

W tej lekcji opowiem Ci bardziej szczegółowo o karcie konsultacyjnej, którą dla Ciebie przygotowaliśmy.

Co jest najważniejsze?

Imię, telefon, email i wiek. Istotne jest to w celu wysyłania newsletterów, utrzymywania telefonicznego kontaktu z Klientem, wiek, za pomocą którego możemy dostosować ofertę dopasowaną do wieku.

Choroby, które mogą być przeciwwskazaniem do zabiegu. Jest to bardzo ważne, ponieważ klienci często nie przyznają się do swoich chorób i zatajają je. Karta konsultacyjna chroni nas przed ewentualnymi roszczeniami po powikłaniach po zabiegu, które będą wynikały z zatajenia przez Klienta tej choroby. W tej rubryce istotne są także pytania dla kobiet w ciąży lub kobiet w trakcie menstruacji.

LEKCJA 5

KARTA KLIENTA

Dolegliwości w obrębie twarzy i ciała. Ważne jest, aby poznać, co klientowi najbardziej przeszkadza i co chciałby zmienić w swoim wyglądzie czy samopoczuciu. Wyobraźmy sobie sytuację, że patrząc na klienta najbardziej rzucają nam się w oczy zmarszczki mimiczne czoła i uznajemy to za główny mankament klienta. A dany klient może w ogóle nie widzieć tych zmarszczek i nie mieć z nimi problemu i wolałby popracować nad suchą skórą i tego oczekuje od naszych zabiegów. Gdy nasze działania będą niespójne z oczekiwaniami klienta, klient będzie niezadowolony z naszej pracy. Istotne jest to także w kwestii marketingowej, ponieważ możemy zaproponować inny zabieg na dolegliwość, którą zaznaczył, że ma z tym problem, mimo że przyszedł do nas w zupełnie innej sprawie np. Pani na pedicure zaznaczyła, że ma popękane naczynka i my możemy zaproponować dodatkowo zabieg na naczynka.

LEKCJA 5

KARTA KLIENTA

Jakich kosmetyków używa Pan/Pani do pielęgnacji? Klienci używają minimum albo używają to, co nie jest najważniejsze. Gdy np. widzimy, że klientka używa do twarzy żelu do mycia, serum i kremu, ale nie zaznaczyła toniku, to każdemu kosmetologowi powinna się zapalić lampka, że powinna taki produkt do swojej pielęgnacji wprowadzić. Mamy pole do popisu by porozmawiać z klientem, wytłumaczyć dlaczego warto używać toniku i oczywiście sprzedać mu ten tonik.

Podsumowując, polecam Wam wprowadzenie karty klienta. Pierwsza część chroni Was w sytuacji ewentualnych powikłań czy skutków ubocznych, natomiast druga ma działanie marketingowe- dba o kontakt z klientem i zwiększa obrót.

LEKCJA 5

KARTA KLIENTA

Jakich kosmetyków używa Pan/Pani do pielęgnacji? Klienci używają minimum albo używają to, co nie jest najważniejsze. Gdy np. widzimy, że klientka używa do twarzy żelu do mycia, serum i kremu, ale nie zaznaczyła toniku, to każdemu kosmetologowi powinna się zapalić lampka, że powinna taki produkt do swojej pielęgnacji wprowadzić. Mamy pole do popisu by porozmawiać z klientem, wytłumaczyć dlaczego warto używać toniku i oczywiście sprzedać mu ten tonik.

Podsumowując, polecam Wam wprowadzenie karty klienta. Pierwsza część chroni Was w sytuacji ewentualnych powikłań czy skutków ubocznych, natomiast druga ma działanie marketingowe- dba o kontakt z klientem i zwiększa obrót.