

- Работаем в индустрии красоты с 2011 года.
- Имеем узкую специализацию, поэтому глубоко изучили подноготную красивого бизнеса.
- Помогаем владельцам салонов зарабатывать больше.

Коммерческое предложение для руководителей салонов красоты

«Тайный клиент» может привести в ваш салон десятки новых посетителей. Проверено на практике

7 из 10 клиентов, которые ушли от вас к конкурентам, сделали это не из-за подросшей во время экономических трудностей цены. Их оттолкнул какой-то прокол в работе ваших сотрудников, о котором вы можете даже не догадываться. При этом 90–95 % клиентов, которых, по их мнению, обслужили недостаточно добросовестно, покинут вас молча, не скандаля, не предъявляя никаких претензий, — но с четкой установкой не возвращаться в ваш салон.



О любимых клиентах

Разбрасываться клиентами, сколько бы у вас их ни оставалось, неразумно даже в самые благоприятные времена. Что же говорить о затянувшемся всерьез и надолго кризисе. Кроме того, привлечение каждого нового клиента посредством рекламы будет стоить вам в пять-восемь раз дороже, чем мотивация на увеличение чека уже завоеванного.

Как же найти такую мотивацию? И даже для начала, как сохранить лояльных клиентов, не дать им уйти к конкурентам? Когда вы исчерпали свои преимущества по расположению, уровню цен и набору услуг, единственное, на что вы можете рассчитывать, — приблизиться к идеалу в обслуживании.

Найти все важные тонкие места в работе салона, которые для достижения этой цели придется устранить, самостоятельно невозможно: личное присутствие руководителя очень сильно «мотивирует» персонал. Опросы посетителей не только отвлекают ваших администраторов и мастеров от текущей работы, но и не дают объективной картины.

Все тайное становится явным

На помощь приходит анонимное маркетинговое исследование, известное под звучным названием «тайный клиент». Специалисты с особой подготовкой проверят работу администраторов и мастеров с точки зрения клиентов и определят недостатки, которые могут выпасть из поля зрения руководителя, включая степень эмоциональной устойчивости работников, их умение быстро и правильно реагировать в сложных ситуациях.

Особую ценность мнению «тайных клиентов» придает то, что они незнакомы с вашими сотрудниками, а значит, будут непредвзяты.

Порой, как показывает практика, представление собственника о том, насколько грамотно работает его бизнес, после визита «тайного клиента» меняется кардинально. И это переосмысление помогает спасти дело всей жизни едва ли не в последний момент.



В любом случае «тайный клиент» способен, как свидетельствует статистика, обеспечить рост прибыли минимум на 5–7 % уже вскоре после проведения исследования и в среднем на 19 % в течение года. Не только за счет того, что недовольными будут оставаться гораздо меньше клиентов, чем раньше. И не только потому, что удовлетворенный обслуживанием человек и сам готов потратить больше денег и порекомендует вас своим родным и друзьям. Но и потому что по итогам проверки «тайного клиента» руководитель салона получит ценные подсказки о необходимых в работе изменениях.

Работа над собой не должна прекращаться

Итогом работы «тайных клиентов» по уникальным нешаблонным сценариям, подготовленным с упором на основные характеристики целевой аудитории вашего салона и ключевые особенности бизнеса, станет не сухой отчет, а «дорожная карта» с важными пояснениями и экспертными рекомендациями по перспективным изменениям.

Итак, какими видят ваш салон клиенты?

Закажите экспертизу и получите компетентный ответ.

Разновидности исследований, проводимых нашей компанией

Итак, «тайный клиент» — это способ посмотреть на свой салон глазами реального клиента. А «тайный клиент» с нами — это углубленное изучение вашего бизнеса и предоставление серьезных рекомендаций. Мы работаем с индустрией красоты с 2011 года и знаем, где прячутся «тонкие места» салонного бизнеса.

Для салонов красоты нами разработано **три пакета предложений**:

1 «Тайный абонент». Ну очень тщательно — по специальной методике — проверяем качество телефонных коммуникаций (850 000 руб.). Вы получаете детальный анализ ошибок администраторов.

2 «Тайный клиент: пакет расширенный». Отвечаем на вопрос: «Как обстоят дела?» (1 470 000 руб.). Исследование включает в себя и посещение салона, и проверку качества телефонного взаимодействия с клиентами (пакет «Тайный абонент»). Разумеется, вы получите не только отчет, но и анализ полученных данных.

3 «Улучшение сервиса» (включает пакет № 2). Ищем слабые места и отвечаем на вопросы: «Почему дела обстоят именно так?» и «Что нужно исправить?». Вы получите детальный отчет и четкий план по улучшению вашего сервиса (3 950 000 руб.).

Наш алгоритм работы:

- предварительная диагностика;
- разработка сценария и чек-листов под ваш бизнес;
- полевое исследование;
- анализ;
- предоставление результатов.



О компании «Риард»

Наша компания специализируется на консалтинге в индустрии красоты и сфере здравоохранения. Все наши продукты заточены под специфику этих двух направлений.

Мы предлагаем нашим клиентам следующие услуги:

- разработку стандартов обслуживания;
- разработку речевых шаблонов администраторов и прочего контактного персонала (в целях стимулирования продаж и повышения уровня сервиса);
- услуги «Тайный абонент», «Тайный клиент: пакет расширенный» и «Улучшение сервиса»;
- внутрикорпоративное обучение контактного персонала основам безупречного сервиса, стандартам обслуживания и др. (задачи могут быть любыми);
- индивидуальное консультирование владельцев и руководителей предприятий по вопросам менеджмента, маркетинга, психологии управления персоналом, по построению безупречного сервиса, др.;
- обучение руководителей компаний и администраторов (постоянно проводим открытые семинары и тренинги; расписание мероприятий размещено на сайте ik1.by).

Кроме того, компания «Риард» является учредителем и издателем журнала для профессионалов «Индустрия красоты» и организатором регулярных круглых столов и ежегодной конференции «Индустрия красоты: тенденции, перспективы, возможности». Также мы поддерживаем наиболее значимые мероприятия отрасли, выступая информационным партнером, и принимаем в них активное участие.

Подписываем договор и соглашение о конфиденциальности.

Звоните нам:

+375 (29) 197-40-80;

+375 (17) 509-60-68.