



 stanisławska

WIZERUNEK SALONU

& jego wpływ
na klientów

Spis treści

| | |
|---|----|
| Wstęp | 3 |
| Wystrój pomieszczenia/ Aranżacja gabinetu | 5 |
| Aranżacja recepcji i poczekalni | 5 |
| Perfekcyjnie dobrane oświetlenie. | 8 |
| Odpowiednia kolorystyka | 9 |
| Przyjemna muzyka | 11 |
| Wyeksponowanie produktów. | 12 |
| Poczęstunek. | 13 |
| Personel/ właściciel | 16 |
| Klimat i nastrój | 16 |
| Osobowość właściciela | 18 |
| Profesjonalny personel | 19 |
| Ciągłe szkolenia | 22 |
| Weryfikowanie wiedzy. | 22 |
| Budowanie wizerunku | 25 |
| Tożsamość firmy | 26 |
| Motto/ wartości | 28 |
| Oferta usługowa | 28 |
| Podsumowanie | 31 |

Wstęp



Co sprawia, że klient postanawia przekroczyć próg twojego salonu bądź gabinetu? Czym się kieruje przy wyborze miejsca, kojarzącego się z relaksem, odpoczynkiem i błogim spokojem?

W dzisiejszych czasach kobiety przywiązują dużą uwagę do wyglądu zewnętrznego i do dbałości o swoje ciało. Nawet wśród mężczyzn można zauważyć trend określany mianem „metroseksualny”, który w powszechnym rozumieniu oznacza mężczyznę dbającego o siebie, ubierającego się w markowe ubrania i korzystającego z zabiegów w salonach kosmetycznych. Biorąc pod uwagę wymienione trendy rynek branży beauty wyszedł naprzeciw nowym potrzebom konsumentów, oferując szeroką paletę zabiegów pielęgnacyjnych, kosmetycznych i fryzjerskich. Spacerując uliczkami miast, w szczególności dużych aglomeracji, prawie na każdym rogu, można zauważyć różnej jakości gabinety i salony oferujące wyżej wymienione usługi. Potencjalny klient ma więc możliwość wyboru miejsca, spełniającego jego własne, niekiedy bardzo wymagające oczekiwania. Warto się jednak zastanowić nad czynnikami, które powodują, dlaczego do jednego salonu

można wejść „z marszu” i skorzystać z oferowanych usług, a do drugiego trzeba zapisać się z kilkutygodniowym wyprzedzeniem? Jednym z tych elementów jest wystrój i wizerunek salonu.

W ogólnym rozumieniu wizerunek kojarzy nam się z wyglądem zewnętrznym i aparycją człowieka. W przypadku salonu beauty na wizerunek składa się aranżacja jego wnętrza, personel oraz całościowy kształt funkcjonowania salonu jako firmy wraz z jej tożsamością, wartościami i usługami jakie świadczy. Trzeba więc podkreślić, że wystrój salonu ma wpływ na jakość usług i zadowolenie klientów.

Wystrój pomieszczenia



Przed otwarciem drzwi gabinetu kosmetycznego lub salonu fryzjerskiego, klient ma w głowie zarejestrowane własne wyobrażenie na temat takiego miejsca. Często pochodzi ono z filmów bądź programów telewizyjnych. Nie rzadko, takie wyobrażenie przerasta możliwości i zasoby małych osiedlowych saloników, nie mniej jednak istotne jest aby zadbać o schludny wygląd i przyjazną atmosferę takiego miejsca.

Powszechnie wiadomo, że pierwszym miejscem do którego wchodzi klient po przekroczeniu progu salonu kosmetycznego jest poczekalnia. Jest to miejsce strategiczne, ponieważ na podstawie jego wyglądu klient wyrabia sobie pierwsze wrażenie na temat całego obiektu. To właśnie te pierwsze wrażenie powoduje, czy potencjalny klient będzie się czuł w salonie komfortowo i zrelaksowany, czy może tuż po przekroczeniu progu zacznie mieć wątpliwość co do swojej decyzji o wizycie w naszym obiekcie. Zanim rozpoczniemy urządzenie poczekalni salonu kosmetycznego lub fryzjerskiego, dobrze jest sobie uświadomić, że specjalna przestrzeń dla wchodzących do lokalu

dotyczy tak naprawdę dwóch stref – recepcyjnej i poczekalni. Obie te przestrzenie pełnią rolę prezentacyjną i każda z nich stanowi firmową wizytówkę. Niemniej jednak ich przeznaczenie jest nieco inne, o czym warto pamiętać podczas aranżacji wnętrza.

Recepcja jest miejscem do którego każdy klient powinien móc dotrzeć bez problemu. Jest ona ważnym miejscem lokalu gdyż jest firmową wizytówką salonu. W czasie projektowania recepcji należy zwrócić uwagę na kolorystykę. Kolory powinny być tak dobrane aby odzwierciedlały styl całego salonu, zaleca się wykorzystanie barw jasnych i w przyjemnej tonacji. Wykorzystanie ciemnych barw spowoduje, iż klient może mieć trudności ze zlokalizowaniem recepcji na przestrzeni całego salonu. Podstawowym meblem, które obowiązkowo powinno znajdować się w recepcji jest lada, która oddziela strefę klienta od strefy pracownika. Front lady powinien być elegancki i wyróżniać się na tle innych mebli, tak aby przykuć wzrok gości. Ułatwi to klientom zlokalizowanie miejsca do którego powinni się udać w pierwszej kolejności. Dobrze jest także dopasować styl lady do charakteru wnętrza, zadbać o to, by prezentowała się przyjaźnie i zawsze była schludna i utrzymana w czystości.

Przy projektowaniu poczekalni warto zwrócić uwagę na kolorystykę pomieszczenia oraz na meble i dodatki użyte do jego dekoracji. Warto zwrócić uwagę na dobór odpowiedniej palety barw, zarówno jeśli chodzi o kolor ścian jak i mebli. Poczekalnia, tak jak i recepcja powinna być pomalowana w ciepłych stonowanych barwach, aby nie przytłaczała rozmiarem i dawała poczucie odprężenia i relaksu. Oczywiście poczekalnia również powinna stanowić spójną całość pod kątem stylu z resztą lokalu, jednak ze względu na specyficzne przeznaczenie tej strefy, warto wizualnie nieco oddzielić ją od reszty salonu. W tym celu można wykorzystać nowoczesne techniki dekoracji wnętrz i jedną ze ścian obkleić dekoracyjną tapetą lub też pomalować ją na inny kolor. Spójność poczekalni z salonem może być zachowana poprzez zastosowanie barwy dominującej w strefie pracy w strefie

oczekiwania klientów tyle, że w postaci dodatków takich jak dekoracyjne lampy lub też poduszki, które również wzbogacą wnętrze.

Poczekalnia jest miejscem, w którym klient oczekuje na umówioną wizytę, dlatego też powinna zachęcać swoim wyglądem i stwarzać atmosferę relaksu. Ważnym elementem wizerunku poczekalni jest wygodna kanapa, bądź fotele (w przypadku gdy pomieszczenie jest przestronne), oraz mały stolik, na którym znajdują się broszury i wizytówki, a klient może postawić filiżankę z kawą. Wspomniane elementy wystroju spowodują, iż czas oczekiwania na umówioną wizytę będzie upływał w przyjemnej atmosferze, pełnej relaksu. Dodatkowym aspektem wystroju poczekalni, podnoszącej styl i prestiż tego miejsca, są dodatki w postaci kwiatów (koniecznie żywych), świeczek zapachowych, lampki i magazynów z branży beauty jak i również popularny periodyków. Dopełnieniem wystroju poczekalni mogą być dzieła sztuki w postaci obrazów lub rzeźb, odzwierciedlających upodobania właściciela oraz charakter wnętrza całego salonu. Oprócz elementów typowo praktycznych, warto również wzbogacić wnętrze ciekawymi dodatkami, takimi jak galeria ścienna prac i dyplomów w celu pochwalenia się osiągnięciami personelu salonu. Dbłość o takie detale uzmysławia klientom duże zaangażowanie właścicieli salonu i personelu w jak najlepsze wykonywanie swoich usług i ciągłe podnoszenie swoich kwalifikacji.

Poczekalnia jest też miejscem, w którym może zachodzić delikatny marketing firmy oraz usług jakie są oferowane. Doskonałym przykładem takiego marketingu jest zastosowanie gadżetów z logo firmy oraz ulotek. To może być naklejka albo naszywka, zakładka do książki, magnes na lodówkę, breloczek, notesik, czekoladka czy krówka zapakowane w papierek z nazwą i logo salonu. Niezależnie od tego, na jaki gadżet się zdecydujesz, warto takie upominki wręczać klientom, bo dają poczucie szczęścia i budują relację. Według zasady wzajemności Cialdiniego „jeżeli coś mi dałeś, to czuję potrzebę odwzajemnienia się i dania

To jest wersja demo. Pełną wersję możesz kupić
na stronie stanislawska.pl