

Евгения Нуриахметова



УСПЕШНЫЙ МАСТЕР МАНИКЮРА

Формула быстрого роста в профессии

Евгения Нуриахметова Успешный мастер маникюра. Формула быстрого роста в профессии

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=62704362

ISBN 9785005160409

Аннотация

Ты тот мастер, которому нужны клиенты и деньги? Эта книга – твой проводник в профессию! – Опыт в нейл-индустрии с 2006 г. Для кого книга? Для новичка: для правильного старта в профессии. Для специалиста с опытом работы: взглянуть осознанно на свою деятельность и применить новые инструменты в работе. Для руководителей студий красоты: для ведения деятельности мастеров маникюра. Упростит задачу в составлении правил и инструкций для ваших мастеров. В конце книги – полезный подарок для работы!

Содержание

Предисловие	5
Успешный мастер-кто он?	7
Рабочее пространство	13
Материаловедение. волшебная шкатулка мастера	17
«Встречают по одежке...» Внешний вид мастера	20
Конец ознакомительного фрагмента.	23

**Успешный
мастер маникюра
Формула быстрого
роста в профессии**

Евгения Нуриахметова

Сеть студий Glamour г. Ижевск с 2006 года

Будь с нами в Instagram

@glamournails18

@glamournails_shop @glamour_beauty_izh

Корректор и поддержка Мария Кокоулина

© Евгения Нуриахметова, 2020

ISBN 978-5-0051-6040-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Предисловие

**«Выбери профессию, которую ты любишь, —
и тебе не придется работать ни дня в твоей жизни»
Конфуций**

Привет! Если ты купил эту книгу, то ты тоже влюблен в нейл-профессию, как и мы.

Мы -сеть ногтевых студий Glamour г. Ижевск. Наш путь в прекрасный бьюти-мир начался в далеком 2006 году.

На протяжении 14-ти лет мы собирали информацию, набирали опыт, совершали ошибки, добивались результатов, ставили цели, сталкивались со сложностями, определяли эффективные задачи по их решению.

За это время в стенах наших студий выросло огромное количество классных и успешных специалистов, для которых бьюти-сфера стала делом всей жизни. Радостно осознавать, что наша деятельность несет пользу людям, помогает мастерам в творческой, профессиональной, финансовой реализации и в достижении целей.

И сейчас мы готовы поделиться с тобой тем, как стать успешным в своем деле специалистом в кратчайший срок.

Надеемся, что данная книга будет вам полезной и поможет весь процесс профессионального становления разложить «по полочкам».

Итак.....

Успешный мастер-кто он?

«Пытаться добиться успеха, ничего не делая-то же самое, что пытаться собрать урожай там, где вы ничего не сеяли.»

Давид Блай



Исходя из опыта, мы выделяем следующие критерии успешного мастера: экспертность в своем деле, стрессоустойчивость, психо-эмоциональная стабильность, высокая

востребованность, достойная оплата, мастерство, которое рекомендуют подругам и родственникам.

Что же является составляющей успеха? В каком направлении двигаться? Над чем нужно работать? Далее разберем все по пунктам.

– **Профессиональное выполнение услуги.** Очень важно пройти правильное обучение у надежных инструкторов или компаний. Бесплатные или дешевые знания не могут быть эффективными. Подойдите тщательно к выбору школы или учебных программ для обучения или повышения квалификации. Отдавайте предпочтение школам с многолетним стажем работы, студиям, где после обучения вам гарантируют трудоустройство, будут повышать квалификацию и способствовать вашему профессиональному развитию, т.к. они сами заинтересованы в качестве знаний, которые они вам дают.

После прохождения обучения важно заниматься саморазвитием. На сегодняшний день на просторах интернета очень много полезной и бесплатной информации, которая будет вам помогать в работе. Читайте профильную информацию, смотрите развивающие вебинары, своевременно проходите повышение квалификации, обменивайтесь опытом с коллегами, смотрите мастер-классы, в свободное от клиентов времени отрабатывайте актуальные дизайны. Рекомендуем подписаться на наш аккаунт в инстаграмм, где мы делимся интересными лайф-хаками, которые пригодятся тебе в работе –

@glamournails_shop

– **Скорость выполнения процедуры.** Время- самый ценный ресурс в современном мире. Стабильный клиент-это платежеспособный клиент, который ценит каждую минуту своего времени. Как правило, такие клиенты имеют ограниченное время и четко распланированный день. Их приоритет-качественная услуга с минимальными временными затратами. При работе это важно учитывать.

Потому, так стали популярны процедуры, которые выполняются одновременно в 4,6 рук.

Старайся увеличивать скорость работы, но без ущерба качеству. В увеличении скорости работы тебе помогут обычные часы: распиши поминутно время на выполнение каждого этапа процедуры, поставь таймер, это поможет тебе вписываться рамки временных стандартов. Обязательно проанализируй на каком этапе работы ты теряешь время. Возможно, какой-то этап можно сократить или ускорить в работе. У нас в студиях можно всегда обратиться за помощью в анализе к старшему инструктору, который может помочь в этом вопросе.

– **Коммуникация и личное обаяние.** Если ты в этой профессии, то по умолчанию ты должен любить ногти и людей. Определи подход к каждому клиенту. Одним важно приятно «помолчать» в компании мастера, побыть в своих мыслях, расслабиться. Как правило такие клиенты в обычной жизни имеют высокую загруженность или высокую ком-

муникацию, и для них важно на услуге отдохнуть. В этом случае не нужно лезть к клиенту с постоянными вопросами и диалогами.

Другим, напротив же, нравится общение в процессе процедуры, живое включение в диалог, интерес мастера к историям клиента о собаках, детях, кошках и тд. Поддержите тему, будьте вовлечены в беседу, если это поддерживает клиент.

Независимо от того, какой к вам пришел клиент, будьте всегда вежливы, приветливы, гостеприимны, милы и дружелюбны. Помните, клиент- тот человек, который вам приносит деньги. От того, насколько грамотно вы найдете подход к тому или иному клиенту зависит то-станет ли этот клиент постоянным. Очень важно в работе с людьми-всегда доброе расположение духа. Любые проблемы, плохое настроение важно оставлять «за дверью». Важно помнить: мы клиенту не только оказываем услугу классного маникюра, но и дарим эмоции. С каким состоянием он выйдет с процедуры -зависит от тебя. Важно проявить индивидуальный подход, заботу о клиенте, показать его значимость для вас, он должен чувствовать себя особенным, получить положительные эмоции от проведенного время на процедуре. Когда все прошло отлично, то ему захочется возвращаться к вам снова и снова и за красивым маникюром, и за положительными эмоциями.

– **Возвращаемость** – ключевой показатель в работе мастера, на котором нужно делать акцент. Очень важно нара-

батывать постоянных клиентов, чтобы к вам возвращались, а если вас рекомендуют-так это супер! Большой процент возврата говорит о том, что вы в работе двигаетесь в правильном направлении, что ваша работа и подход нравятся клиенту. Продолжайте в том же духе! Но не останавливайтесь на достигнутом! Клиенту с вами должно быть всегда интересно: новые цвета в палитре, новые дизайны, возможно новые дополнительные процедуры, а может новая полезная информация, которую вы изучили. Расскажите ему об этом, даже если он выберет как всегда стандартный для него цвет покрытия, но он обязательно увидит, что вы не стоите на месте, развиваетесь, много интересного знаете из бьюти-сферы. Чем выше спрос на ваши услуги, тем дороже может быть ваш прайс.

Клиент, который возвращается к вам становится лояльным, доверяет вам, вашему профессионализму, как следствие готов платить больше, покупать у вас дополнительные процедуры или товар. Это позволяет планировать финансовую составляющую своей деятельности. В процессе работы старайтесь четко выявить потребность клиента, чтобы «ожидание и реальность» в результате совпали. Прислушивайтесь к пожеланиям, порекомендуйте клиенту лучший вариант, подходящий именно ему. Порой бывает процедура выполнена качественно, но клиент ожидал, например, более мягкий квадрат, более узкий френч, он любит дизайны, а ему не предложили варианты. Или у него тонкие ногти и покрытие плохо держится, такому клиенту нужно рассказать о пре-

имуществах укрепления ногтей или подобрать соответствующую базу. В конце процедуры уточните, все ли понравилось клиенту, все ли хорошо. Скажите клиенту, что вам было очень приятно с ним работать, порекомендуйте записаться сразу на следующую процедуру.

Итог:

Успешный мастер- это совокупность профессиональных навыков и знаний, а так же применение особенностей личностных качеств в работе.

– Развивайся профессионально, получай качественные знания

– В выполнении процедуры укладывайся в стандарты времени. Работой над скоростью, но не в ущерб качеству

– Всегда будь радушной, приветливой и обходительной с клиентом, соблюдай этику общения, сделай комфортным процесс пребывания клиента на услуге, проявляй заботу

– Лучший показатель правильного подхода и качественной работы мастера -возврат клиента на повторную процедуру. Рабочее пространство мастера.

Рабочее пространство

«Порядок учит время сберегать.»

Иоганн Вольфганг Гете



Как мы говорили ранее, важный момент в работе мастера-скорость выполнения процедуры. Так же на это может повлиять и то, как организовано ваше рабочее пространство.

Если на вашем месте царит хаос: все баночки испачканы и в ляпах, заранее у вас не приготовлены одноразовые расходники, не разлиты жидкости в соответствующие баночки, – в процессе процедуры вы будете суетливо пытаться отыскать нужный вам цвет гель-лака, доливать жидкости,

подбирать очень долго нужный дизайн, оправдываться перед клиентом за доставленные неудобства.

Вы тратите свое и время клиента на все эти ненужные манипуляции. Время процедуры увеличивается, процесс работы получается суетливый, возможно это скажется на качестве процедуры, может сложиться впечатление о вас как о небрежном, неряшливом или некомпетентном мастере, как следствие вы теряете свои деньги, а возможно и любимого клиента.

Все это говорит о том, что вы своевременно не подготовились к встрече с вашим клиентом, для него это показатель незначимости его для вас, сомнение в вашем профессионализме.

Что важно? Как все организовать?

- Правильная расстановка оборудования, материалов, всегда все убираем на то же самое привычное место.
- Все баночки, кисточки протираем после каждого использования
- Дизайны необходимо разложить в специальные коробочки, альбомы, чтобы клиенту было легко и быстро выбрать нужный
- Своевременно обновляем палитру гель-лаков, убираем из палитры цвета, которых уже нет
- Заранее позаботиться о наличии всех необходимых расходных материалов
- Если вы вводите в работу новые материалы, дизайн, ре-

комендуем заранее их протестировать, чтобы изучить все нюансы до работы с клиентом. Не стоит устраивать эксперименты на клиенте: это опять же может увеличивать время процедуры, усомниться в вашем профессионализме и опыте, да и результат может оказаться не предсказуемым.

Почему важно всегда держать в чистоте рабочее место? Бывает так, что у увлеченного процессом мастера, порой стираются границы – что такое «чистота и порядок». Так скажем «замыливается» взгляд: то кружка от выпитого чая не на месте, то кисточка в геле, то ненужные баночки разбросаны и тп. Это все создает ощущение захламленности и неопрятности рабочего пространства. Клиенты, которые к вам приходят раз в 3—4 недели на процедуру, поверьте, замечают эти все нюансы. Пока они сидят 2 часа на процедуре у них достаточно времени, чтобы это все разглядеть. И захочет он к вам возвращаться снова-уже вопрос... Если постоянные клиенты более лояльны, то новый клиент может быть неким скептиком, стараться разглядеть в вас или в вашей работе, рабочем пространстве как можно больше недостатков. Не создавайте ему для этого поводов.

Определите для себя – что такое чистота и порядок в вашем рабочем пространстве. Составьте для себя график ежедневных уборок и генеральных уборок. Организуйте пространство для всех ваших личных вещей, материалов. Попробуйте оценить это глазами вашего клиента, как это выглядит со стороны. А еще лучше составьте инструкцию

по пунктам и в процессе наведения порядка следуйте ей. Это позволит вам всегда видеть и соблюдать порядок, поддерживать чистоту, поможет соблюдать дисциплину в уборке.

Важно готовить рабочее место перед каждым клиентом. Чтобы подготовка занимала минимум времени, организуйте рабочее место так, чтобы лишних материалов, баночек на столе не было. Тогда наведение порядка будет проходить легко, быстро и с удовольствием.

Итог:

- Рабочее место должно быть комфортным для тебя**
- Исправное оборудование в удобном расположении**
- Храни материалы в одном и том же месте в упорядоченном виде**
- Поддерживай чистоту рабочей пространства: протирай после каждого клиента стол и оборудование, проводи генеральные уборки**
- Определи зоны для хранения личных вещей, они не должны быть на видном месте, тем более разбросаны**
- Заранее готовь рабочее место и запас расходных материалов к встрече с клиентом**
- Раз в месяц делай ревизию всех материалов (срок годности, наличие)**
- В свободное время от клиентов отрабатывай дизайны, тестируй новые материалы**

Материаловедение. волшебная шкатулка мастера



Именно так видит клиент все рабочие баночки с жидкостями, блестками, цветными лаками, ассортимент страз и различных полезных для работы «штучек», когда мастер достает их из шкафа или берет с полки. Особенно, когда дело доходит до выбора цвета или коробочки с разнообрази-

ем дизайна: «Сколько же всего интересного и красивого есть у моего мастера, как любопытно все рассмотреть и как хочется все и сразу! Ох, и сложный выбор из всего этого ассортимента!» - Думает ваш клиент.

Ранее мы обсудили, что каждая баночка должна быть всегда чистая и выглядеть презентабельно, также, как и ваши волшебные кисти, а дизайн и палитра должны быть правильно разложены, чтобы клиенту было легко все показать и помочь определиться с выбором.

Профессиональный мастер обязан знать назначение и свойства всех своих материалов, чтобы ориентироваться во всем этом разнообразии. Так же это поможет предложить клиенту решение для лучшего качества услуги в ситуации, если, например, есть индивидуальные особенности или покрытие плохо носится.

Один из моментов правильного диалога с клиентом в процессе услуги рассказывать об этапах работы, какую баночку вы берете, какое свойство она выполняет. Если вы делаете какие-то спа-уходы за руками или ногами, обязательно нужно знать состав препаратов, рассказывать о полезных функциях компонентов, как они работают и какой прекрасный будет итог процедуры. Это уже предвосхищает результат, дает положительный настрой, а так же в глазах клиента вы будете выглядеть действительно профессиональным специалистом, который не только знает механику выполнения процедуры, но разбирается в назначении и составах, это повышает дове-

рие клиента к вам, а так же может выделить среди многих других мастеров.

Не забывайте, что ногтевой сервис-это ваш ежедневный мир, казалось бы, итак понятно какой этап работы сейчас выполняется и какая баночка для чего нужна, но для клиента поход к своему бьюти-мастеру всегда целый ритуал и, конечно, ему может быть интересно послушать последние тренды индустрии, получить аргументированный развернутый ответ эксперта своего дела о достоинствах тех или иных препаратов или процедур, узнать, что нового и интересного у вас появилось в вашей «волшебной шкатулке» материалов.

Регулярно и своевременно пополняй запасы своих материалов, поддерживай разнообразный ассортимент, тк клиент каждый раз приходя к тебе в ожидании новых «чудес»: новые цвета, дизайны, новые решения и тп.

Итог:

– Чистота, порядок материалов

– Знай свои материалы и препараты: свойства и назначение. Это поможет выполнять качественно и безопасно услугу, даст желаемый результат

– Делись с клиентом информацией о достоинствах процедуры, особенностях материалов, покажи свою экспертность

– Четко ориентируясь в материалах, выбирай лучшее решение для клиента, учитывая индивидуальные особенности и пожелания

«Встречают по одежке...»

Внешний вид мастера

«У вас не будет второго шанса, чтобы произвести первое впечатление.»

Коко Шанель



Казалось бы, клиент приходит за качественной услугой, и главное -это профессионализм. Да, это так, но помимо качества услуги важно и в каком виде вы встречаете своего клиента. Не возможно произвести первое впечатление дважды!

Первый визит к специалисту:

Представь, ты приходишь к стоматологу, который тебя встречает слегка не выспавшийся, немного не в настроении, пренебрегая процедурами гигиены, в грязном халате или еще того необычнее в домашних тапочках или уггах, спортивном костюме.... Хотя, ты пришла к нему по рекомендации своей лучшей подруги, и она убеждала, что работу с зубами он выполняет ловко, да еще и классный человек. Да, конечно, он может тысячу раз извиняться за свой внешний вид, что не было времени на сон, т.к. у близкого человека отмечали день рождения, ночью дети или любимая кошка не давали спать, что он такой востребованный специалист и некогда даже себя в порядок привести....

НО...

Насколько тебе будет внушать доверие подобный образ мастера своего дела? Сможешь ли ты довериться такому «профи»? А захочешь ли ты к нему вернуться, а тем более рекомендовать? А, если тебе предложат такую же качественную услугу и по такой же цене, где встречает опрятный специалист, в чистой форме, презентабельного внешнего вида,

да еще и в хорошем настроении? Думаю, ответ очевиден.

Резюмируем, очень важно выбрать для себя специальную форму и обувь для работы, соответствующую стандартам, комфортную для тебя и презентабельного внешнего вида для клиента. Отметим, что всегда нужно рабочую одежду поддерживать в чистоте, даже если в процессе услуги (а это вполне может быть) форма заляпана красками, лаками, в этом случае необходимо своевременно стирать форму, а лучше иметь сменный комплект. С первых минут встречи мастер своего дела должен выглядеть так, чтобы клиент сразу понял: «Да, передо мной профессионал! Я ему доверяю!»

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.