

**ACCOGLIENZA IN SALONE**

- 1. - Porre lo sguardo Tu esisti per me Non sei un numero per me
- 2. - Sorridere Essere grato Sono felice che sei qui con me
- 3. - Salutare Essere riconoscente Tu sei importante per me
- 4. - Mettere a proprio agio Far accomodare Offrire

**AREA ACCOGLIENZA**

- 1. - Informare Video e book Incuriosire
- 2. - Rendere piacevole l'attesa Libri, giornali, caffè, frigo bar Creare un clima salotto

**IL PERCORSO DEL CLIENTE**

- 1. Accoglienza** - Dare importanza Mettere a proprio agio Informare
- 2. Consulenza** - Personalizzare Costruire la fiducia Alzare lo scontrino medio
- 3. Esecuzione Servizi** - Creare il progetto personalizzato Unicità e professionalità Up Selling
- 4. Valorizzazione** - Non dare mai per scontato Chiedere il giusto prezzo Togliere eventuali dubbi
- 5. Informazione** - Riepilogare servizi e prezzo Comunicare promo in corso Aumentare la frequenza

**CONSULENZA**

- 1. - Area Consulenza Privacy Dedicare tempo alla personalizzazione
- 2. - Domande aperte
  - "Come vuoi vederti ..."
  - "Come ti vedi ..."
  - "Come senti i tuoi capelli..."
  - "Come ti piacerebbe vederti..."
- 3. - Ascolto attivo
  - Ascolta guardando il cliente negli occhi → Ascoltare con gli occhi Non distrarti
  - Registra mentalmente le parole chiave che usa Es. voglio vedermi i capelli PIU' LUCENTI
  - Non interrompere il cliente mentre parla Presta massima attenzione a ciò che dice
- 4. - Domande di specifica
  - Es. "Cosa intendi per capelli più LUCENTI? Devi far specificare il significato delle parole chiave
  - Es. "Cosa pensi sia necessario per te in modo da rendere i capelli più LUCENTI? Non interpretare
- 5. - Ascolto attivo parte seconda Ascolta il significato della parola chiave
- 6. - Ripeti il significato della parola chiave
  - Es. "Se ho ben capito, vuoi rendere più LUCENTI i tuoi capelli con schiariture più decise?" Conferma ciò che ha detto
- 7. - Ora che hai capito, guida il cliente
  - Sei d'accordo? Ripeti E aggiungi almeno un altro servizio Es. "Certo, delle schiariture sono necessarie E per dare ancora piu LUCENTEZZA andrebbe fatto un taglio più scalato per dare risalto alla forma e al colore dei tuoi occhi..." Parti da quello che ha detto E aggiungi almeno un servizio
  - Non sei d'accordo? Ripeti E aggiungi ciò che pensi debba essere fatto Es. "Si schiariture più marcate possono essere la soluzione E per l'obiettivo che vuoi raggiungere sicuramente vedo meglio un degradè e la rivisitazione del taglio, che scalandolo , da sicuramente più luce anche al viso..." Non contraddire il cliente. Aggiungi con "E" ciò che è giusto, rilanciando almeno con un servizio in più...
- 8. - Se il cliente fa una obiezione?
  - Ascolta cosa ti obietta Ogni obiezione è una cattiva comprensione
  - Dagli la ragione Es " Capisco cosa vuoi dire ..."
  - Fagli vedere un'altra verità
    - Es " Capisco cosa vuoi dire .. E proprio per questo dovesti fare ..."
    - Es "Capisco cosa vuoi dire .. E se vuoi avere PIU' LUCENTEZZA questo dobbiamo fare... Vuoi più lucentezza giusto ?"
    - Es "Capisco cosa vuoi dire... E molti clienti la pensavano come te poi hanno cambiato idea seguendo i miei consigli ..."
- 9. - Riepiloga il tutto
  - Si è arrivati alla tua proposta? Riepiloga cosa faremo
  - Non si è arrivati alla tua proposta? Accetta quella del cliente riepilogando e aggiungi "quello che avremmo dovuto fare lo faremo la prossima volta così vedrai la differenza!"
- 10. - Invita il cliente al posto di lavoro

**ESECUZIONE SERVIZI**

- 1. - Lavaggio → Cura dei dettagli Crea la ritualità e informa
- 2. - Tecnico Cura dei dettagli Crea la ritualità e informa
- 3. - Trattamenti e Rivendita Cura dei dettagli Crea la ritualità e informa
- 4. - Piegatura e Taglio Cura dei dettagli Crea la ritualità e informa