

Тема Підготовчі та заключні роботи

Підготовчі роботи перед виконанням перукарських робіт. Заключні роботи.

Роботам, які проводяться перед початком і після завершення перукарської операції, приділяється значна увага як невіддільним складовим процесу обслуговування.

Підготовчий етап складається з підготовки робочого місця, інструментів, матеріалів, апаратури, запрошення клієнта та консультації з ним, здійснення в його присутності необхідних гігієнічних і дезінфікуючих робіт.

Щоб підготуватися до роботи без поспіху, бажано бути на робочому місці завчасно, за 15 хвилин до початку робочого дня.

До обслуговування першого клієнта необхідно:



— розмістити інструменти на робочому столі з правого боку в певному порядку з урахуванням частоти їх використання (рис.);

— розташувати ножиці, бритви, гребінці, щітки, електричну манишку у верхній шухляді правої тумбочки, на спеціальній підставці на туалетному столику або на пересувному столику (рис.);

— розмістити у столику приладдя: у вищих касетах — бігуді, коклюшки; у нижчих касетах

— приладдя, яке використовується рідко;

— перевірити робочий стан апаратури;

— отримати чисту білизну, парфумерію, матеріали;

— чисту білизну викласти на поличках тумбочки;

— змінити лезо у безпечній бритві.

ЕТАПИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Зустріч з клієнтом. Підготовка працівника до зустрічі з клієнтом передбачає приведення зовнішнього вигляду салону і співробітників у бездоганний стан.

Бажано зустрічати клієнта в холі або, в крайньому разі, зробити декілька кроків йому назустріч. Попередньо у книзі записів уточніть ім'я клієнта та вид передбаченої послуги. Якщо ви не можете почати обслуговування у призначений час, обов'язково вибачтеся (але не виправдовуйтесь) і попередьте клієнта, скільки доведеться зачекати. Ніколи не висловлюйте незадоволення з приводу запізнення клієнта (ви також не завжди пунктуальні).

По можливості не передавайте інформацію для вашого клієнта через інших людей.

Відмова в наданні послуг.

Причинами підмови клієнту в обслуговуванні можуть бути:

- специфіка роботи салону за попереднім записом (непередбачена робота);
- значне запізнення клієнта (можна запропонувати часткове обслуговування, якщо ще є час до приходу наступного клієнта);
- клієнт прийшов у нетверезому стані або в стані сильного психічного збудження;
- якщо у клієнта є ознаки захворювання шкіри або педикульозу. В цьому випадку, не привертаючи уваги присутніх, потрібно дати рекомендації і запроси клієнта прийти знову після завершення курсу лікування

2. Початок обслуговування .

Починаючи обслуговування кожного клієнта, потрібно:

— запросити сісти у крісло, розвернути крісло так, щоб у нього було зручно сісти, після цього стати за спинкою крісла;

— розвернути крісло до дзеркала після того, як клієнт сяде на місце;

— з'ясувати бажання клієнта щодо послуг і проконсультувати щодо обраної послуги;

- вимити руки з милом у присутності клієнта;
- обгорнути серветкою або одноразовим комірцем шию клієнта;
- укрити клієнта поверх серветки пеньюаром.

3. Вступна бесіда. Ніколи не починайте мити голову клієнту раніш, аніж ви поговорите з ним. Використовуйте цей етап для встановлення контакту з відвідувачем, частіше дивіться йому в очі, а при обслуговуванні дивіться на нього через дзеркало. Крім того, розмовляючи з клієнтом, слід оцінити його зовнішній вигляд, стиль одягу, зачіски і не приступати до обслуговування, якщо ви остаточно не визначились з моделлю зачіски та прейскурантом.

4. Процес обслуговування. Виконуючи послугу, слід коментувати " дії та завжди залишати за клієнтом право вибору.

5. Завершення обслуговування і плата за послуги. Закінчивши роботу, обов'язково дайте клієнту практичні поради щодо догляду за волоссям і зачіскою. Переконайтеся, що клієнт задоволений послугою, проведіть до каси і, якщо касир відсутній, запросіть його. Запропонуйте клієнтові візитну картку і запросіть ще раз відвідати ваш салон.

Заключні операції

Після виконання основного технологічного процесу слід здійснити **заключні операції:**

- після виконання операції підстригання вичесати густим гребінцем зістрижене волосся;
- очистити спеціальною щіткою або шматком вати обличчя та шию клієнта від волосся;
- зняти пеньюар, підгортаючи його краї всередину щоб зістрижене волосся не потрапило на одяг клієнта;
- зняти серветку або комірць;
- у разі необхідності вимити голову клієнта.

Якщо після стрижки здійснюється укладання, клієнта повторно укривають пеньюаром, виконують зачіску.

Після надання послуги в повному обсязі з клієнтом розраховуються за правилами, прийнятими в перукарні, дезінфікують інструмент, прибирають робоче місце, миють руки. Кожна з перукарських послуг — стрижка, фарбування, хімічна завивка, виконання зачісок, миття волосся — має специфічні підготовчі та заключні роботи.

Правила прийому відвідувачів та культура обслуговування

Зовнішній вигляд майстра має важливе значення у роботі : (в це поняття входять: одяг, взуття, зачіска, руки, макіяж, манера поведінки (рухи, хода, постава).

- кожен клієнт повинен відчувати, що йому раді;
- доброзичливий погляд, ввічлива усмішка і ділова поведінка допомагає налагодити дружній контакт і полегшує обслуговування;
- будьте тактовними, ввічливими і привітними, але ввічливість не повинна переходити в улесливість. Ввічливість – найнадійніший засіб у спілкуванні між людьми різного віку, характеру і темпераменту;
- ніщо так не травмує і не обтяжує, як бездушність і зневажливе ставлення до людини;
- завжди звертайтеся до відвідувачів тільки на «Ви»;
- неухильно дотримуйтеся правил етикету, не порушуйте дистанцію у стосунках з клієнтом;
- культура обслуговування визначається й умінням спілкуватися. При спілкуванні з клієнтом слід уникати односкладних відповідей, більше слухати;
- ніколи не сперечайтесь з людиною, якщо відчуваєте, що пере конати її не вдасться;
- не критикуйте роботу майстра, який раніше надавав попередню перукарську послугу клієнтові:
- не обіцяйте того, чого ви не можете виконати:
- не слід бути настирливим, надокучливим; при спілкуванні необхідно стежити за реакцією співрозмовника і вчасно зупинити розмову;
- під час обслуговування відвідувача не відволікайтесь на розмови зі співробітниками;

- не втручайтесь у розмову між іншим майстром і клієнтом;
- намагайтеся не говорити по телефону; у разі необхідності говоріть коротко;
- співробітники не повинні вести особисті розмови у робочому залі, не слід обговорювати будь-які внутрішні конфлікти в присутності клієнта;
- намагайтеся володіти собою, виявляти витримку і терпіння;
- відповідайте на грубість витримкою і ввічливістю;
- не залишайте без уваги претензії клієнта;
- щире вибачення, гідне визнання помилки є ознакою вашої культури;
- якщо клієнт наполягає на чомусь неприйнятному, виявіть твердість, поясніть, чому бажаний варіант невдалий, переконайте у правильності вашої точки зору.

Перукарська білизна. Види перукарської білизни.

Для захисту одягу клієнта Від зістриженого волосся, хімічних, фарбуючи та фіксуючих засобів в перукарні застосовують такі види білизни: пеньюари, рушники, серветки, комірці і пелерини. У кожній перукарні повинен бути запас білизни, достатній для безперервного обслуговування протягом дня.

Пеньюари, найчастіше синтетичні, іноді бавовняні чи поліетиленові використовують при стрижці, завивці і фарбуванні волосся. Поліетиленові пеньюари використовують при фарбуванні та хімічній завивці. Пеньюари можуть бути одноразовими. Можуть використовуватись багаторазово при відсутності ознак забруднення та при умові, що пеньюар не торкається відкритої шкіри шиї клієнта. Для цього на шию під пеньюар кладуть серветку чи одноразовий комірець.

Серветки, зазвичай бавовняні, різних роозмірів використовують в поєднанні з пеньюаром. Серветку укладають на плечі клієнта так, щоб шия теж була вкрита і пеньюар не торкався шкіри.

Рушники, найчастіше вафельні, віскозні, махрові чи одноразові розміром 50×150 см., чи інших розмірів, але достатньо довгі, щоб загортались навколо голови, використовують під час миття голови чи змочуванні волосся. Махрові рушники чи фланелеві капюшони використовуються також для утеплення.

Пелерини з синтетичних чи бавовняних тканин використовують при вкладанні волосся на заключній стадії робіт, при оформленні зачісок.

- 7.19. У перукарні повинно бути забезпечене окреме зберігання чистої та використаної білизни.
- 7.20. Комори для зберігання чистої та забрудненої білизни обладнуються стелажимами.
- 7.21. Прання використаної білизни проводиться у пральнях або у перукарні за наявності спеціально відведених місць у підсобних приміщеннях з підведенням холодної води та наявністю зливу для води за узгодженням з територіальною СЕС.
- 7.22. Допускається використання програмованих пральних машин автоматичного типу з наявністю режиму прання при температурі 90 град.С в комплексі з сушильними машинами та обладнанням для прасування білизни. Обов'язково слід додавати дезінфектанти після закінчення циклу кип'ятіння (згідно інструкції). Прання білизни вдома забороняється.