Практична робота маркетинг у сфері послуг

ТЕМА

**ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ ПЕРУКАРЕНЬ ТА САЛОНІВ КРАСИ**

*Мета:* Дослідити особливості роботи працівників перукарень

*Література*:

1. Чуватова О. Бізнес-план салону краси, SPA-салону, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://webarticles.org.ua/ biznes/ biznes-plany/biznes-plan-salonu-krasy-spa-salonu-velnes-centru.html.

2. Задорога А. Лише висококласні майстри гарантують успіх салонів краси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vlasnasprava>.

**ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ РОБОТИ**

1. Опрацювати рекомендовану літературу
2. Дослідити особливості роботи працівників перукарень
3. Описати особливості роботи працівників перукарень та салонів краси
4. Зробити висновки по роботі

**КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАНЯ**

1. У чому полягає основна відмінність між маркетингом послуг та маркетингм товарів?
2. Які вимоги ставляться до працівників перукарень та салонів краси ?
3. В чому полягає особливість роботи працівників перукарень?
4. В чому полягає робота адміністратора?

**Теоретичні відомості**

Сучасний світ, що динамічно розвивається, відкриває нові перспективи для зростання деяких сфер економічної діяльності. Однією з таких сфер є сфера послуг. Розвиток цієї галузі обумовлено безліччю різних факторів. Це і поліпшення загального рівня життя населення і, як наслідок, появи коштів на оплату різних послуг, і збільшення темпів життя населення, брак часу на самообслуговування, і звичайно ж зростання потреби в кваліфікованій професійної послуги. Найяскравішим представником сфери послуг є побутове обслуговування. Перше місце у виробництві та наданні побутових послуг займають підприємства, що надають перукарські послуги. Висока привабливість сфери перукарських послуг порівняно з іншими видами підприємницької діяльності.

Підприємці досить охоче відкривають перукарні навіть у найвіддаленіших мікрорайонах міста. Це обумовлено тим, що перукарські та косметичні послуги – одні з найбільш рентабельних у сфері побутового обслуговування. На сьогодні ринок перукарських послуг представлений перукарнями, салонами краси, студіями краси та іншими недержавними підприємствами. Основне завдання керівництва салону краси – ефективна організація роботи персоналу. Як і будь-яка інша організація, перукарня чи салон краси буде більш конкурентоспроможним на ринку послуг при наявності висококваліфікованого персоналу. Як результат – підвищення продуктивності праці, збільшення загальної ефективності організації. Саме тому необхідно спрямовувати свої зусилля для організації правильної та чіткої роботи персоналу перукарень та салонів краси. Організовуючи ефективну роботу салону краси, необхідно враховувати особливості цієї сфери послуг.

Менеджмент і маркетинг послуг (зокрема перукарень та салонів краси) суттєво відрізняється від менеджменту та маркетингу товарів*.*

*У чомуж полягає основна відмінність?*

1. Велика залученість клієнтів у виробничий процес:

- поведінка клієнтів може сприяти або перешкоджати якості процесу послуги;

- розташування і години роботи повинні бути зручні для клієнтів салону краси; - інтер'єр салону повинен бути привабливим і зручним для клієнтів.

2. Співробітники салону і клієнти завжди є учасниками процесу послуги:

- необхідно управляти поведінкою співробітників салону, тому що це впливає на відчуття задоволеності від послуги у клієнтів;

- клієнти одного салону повинні належати однієї цільової аудиторії.

3. Складність у забезпеченні постійного якості послуг:

- необхідно більш ретельно проводити відбір персоналу для роботи в салоні краси, це найбільш важливо для SPA-салонів іфітнесцентрів;

- підвищення професіоналізму персоналу, мотивації до праці, психологічної готовності до роботи з людьми.

4. Клієнтам складно оцінити якість деяких послуг:

- необхідно сформувати довірчі відносини салону краси з клієнтом.

5. Інші фактори – сезонність послуг у салоні краси, погіршення погодних умов і т.д.

Як видно з цього, далеко не повного переліку, особливістю салонного бізнесу є високий ступінь невизначеності і конкуренція. У міру посилення конкуренції стає важливим позиціонувати послуги свого салону так, щоб клієнт помітив і віддав перевагу саме їм. Це означає, що концепція і вибраний асортимент послуг повинні збігатися з потребами й очікуваннями потенційних клієнтів салону краси. Більш того, керівнику необхідно буде постійно аналізувати пакет послуг на "актуальність" для даної цільової аудиторії.

*До працівників перукарень та салонів краси виставляються наступні вимоги:*

1) зовнішній вигляд працівника – формений одяг у відповідності з корпоративним стилем і кольором;

2) рівень та якість обслуговування клієнтів – зустріч клієнта посмішкою, запис клієнта відповідно до його побажань, ввічлива відповідь по телефону, пропозиція чаю (кави) тощо;

3) професіоналізм, оскільки клієнти часто вибирають не певну перукарню чи салон краси, а конкретного майстра, про якого дізнаються від друзів, знайомих, колег;

4) працівники салону, крім професійних навичок, також повинні майстерно володіти навичками спілкування з людьми;

5) працівники повинні постійно формувати «смак» у клієнта, допомагати робити йому правильний вибір.

Оскільки ключовими фігурами в бізнесі, пов’язаному з наданням перукарських та косметологічних послуг є висококласні майстри своєї справи (втім, як і у кожній галузі), то їх якісний добір – потреба першочергова. Зазвичай, у нинішніх умовах найкраще джерело вакантних пропозицій – оголошення в інтернеті. В умовах доволі жорсткої конкуренції на такому ринку послуг дуже розповсюджена практика переманювання чи перекуповування майстрів у конкурентів. Часто вони й самі мігрують – зі своєю клієнтурою чи найбільш відданою її частиною – від салону до салону у пошуках вищої процентної ставки, кращих умов праці, прагнучи працювати в салоні вищого класу тощо.

Особливу роль в діяльності салону краси відіграє адміністратор – від нього залежить бажання клієнта замовити послугу. Адміністратор повинен ввічливо ставитись до клієнтів, усіляко їх зацікавлювати, входити в довіру клієнтів, толерантно надавати консультації тощо. На ефективну діяльність всієї організації впливають три ключові функції, які повинен виконувати адміністратор: - залучення клієнтів до перукарні чи салону краси; - додаткові продажі; - організація роботи перукарні чи салону та управління ресурс- ним забезпеченням.

Особливість роботи працівників перукарень і салонів краси полягає в постійній необхідності підвищення рівня власної кваліфікації, удосконалення своїх професійних знань, вмінь і навичок, слідкування за нововведеннями, новими технологіями, методами, прийомами, косметичними препаратами, обладнанням на вітчизняному та світовому ринках унаслідок дуже стрімкого розвитку цього напрямку за останні 10 років. Підвищення рівня кваліфікації працівника відбувається переважним чином на професійних курсах, рідше у професійно-технічних і вищих навчальних закладах.