

Cześć!

Z tej strony Marcin Głuszyński, **autor bloga Martin Stone.**

<http://www.martinstone.pl/>

To jest opis do drugiego materiału z poradami.

W poprzedni materiale pokazywałem Ci, **jak pozyskać klientów.**

Przedstawiłem metody zarówno płatne, jak i darmowe.

Jeśli nie widziałas/eś tego nagrania, poniżej masz link do niego:

<https://martinstone.pl/pozyskiwanie-klientow/>

Dziś opowiem Tobie o tym, **jak zrobić dobre, pierwsze wrażenie na kliencie** i dlaczego to jest tak ważne.

- Przede wszystkim osobą, która wchodzi do salonu, ktoś powinien się zainteresować.
- Powinniście mieć ustalone, czy zajmuje się tym osoba z recepcji, czy ktoś kto jest najbliżej, czy ktoś kto najlepiej się w tej roli sprawdza. Nieważne. Powinno to być ustalone i już.
- Następnie należało by zapytać o cel wizyty. Czy jest to osoba już umówiona, czy osoba, która przyszła się zapisać, a może jest to osoba, która po prostu przyszła zobaczyć salon.
- Jeśli jest to osoba, która przyszła się zapisać na wizytę, należy udzielić jej takiej informacji, w jaki sposób zapisujemy, czy w jaki sposób zostanie poinformowana o wizycie, w jaki sposób powinna informować nas o nieobecności, czy to ma jakieś konsekwencje, czy mamy system rezerwacji, w którym może się online rezerwować. Wszystkie te informacje powinny zostać udzielone, żeby później nie było wątpliwości, czy niejasności

My korzystamy z **Booksy**. Jeśli chcesz wiedzieć, co to za program, jak działa, założyć sobie bezpłatne konto i to sprawdzić, poniżej masz link. Jeśli założysz konto testowe z tego linku, to będę miał dla Ciebie

dotatkowy pakiet darmowych SMS-ów plus moje wsparcie z zakresu ustawień, strategii co najlepiej działa i jak ja to robię.

Otrzymasz materiał video, w którym krok po kroku pokażę Ci co i jak. Jeszcze jako dodatek dorzucam swoją pomoc we wdrażaniu nowych funkcjonalności. Jest ich sporo i są naprawdę użyteczne. Zatem jeśli jeszcze nie masz żadnego programu do rezerwacji lub nie jesteś zadowolona/y z obecnego, to klikaj testu i pisz do mnie.

http://bit.ly/test_booksy

- Jeśli jest to osoba już umówiona, należy wskazać osobę i miejsce, gdzie będzie wykonywana usługa.
- Jeśli nastąpiło jakieś opóźnienie, oczywiście należy przeprosić za opóźnienie, podać przyczynę i powiedzieć mniej więcej za ile czasu ta usługa będzie wykonana. Może osoba nie ma tyle czasu i mogłaby sobie wyjść i coś załatwić. Jeśli nie, oczywiście może pozostać w salonie. Wtedy wskaż jej, gdzie może napić się herbaty, kawy, gdzie jest toaleta, gdzie są gazetki. Tak żeby ten czas minął jej szybko i przyjemnie.
- Ważnym elementem tej części obsługi klienta jest zaznajomienie osoby z salonem. Może masz kilka sal, może osoba jest pierwszy raz, nie wie, gdzie jest toaleta, nie wie, gdzie może zrobić sobie kawę, czy w ogóle kawa jest płatna, bo są też miejsca, gdzie za kawę się płaci. Lepiej, żeby osoba o tym wiedziała, że kawa jest płatna, niż miała by się rozczarować, podczas płatności.
- Pomyśl co Ty chciałbyś lub chciałabyś wiedzieć jeszcze, wchodząc do tego salonu, na przykład czy jest płatność kartą, czy może jest jakiś inny darmowy parking blisko.
- Wiesz, wszystko wynika z lokalizacji i specyfiki danego miejsca. Pamiętaj, że klient pozostawiony samemu sobie, którym się nikt nie zatroszczy, może po prostu obrócić się na pięcie i wyjść. A nigdy nie wiesz kto to był, może to była naprawdę fajna osoba, która mogła by Ci zrobić dobry marketing, polecić Cię wielu osobom, robić naprawdę dużo dobrego dla Twojego biznesu.

Jest to tylko jeden z elementów poprawnej obsługi klienta, a przecież pozostaje nam jeszcze wiele innych ważnych czynników, jak:

1. odbieranie telefonów,
2. zapisywanie,
3. konsultacje,
4. prośba o polecenia, o opinie,
5. informowanie o tym, że są zapisy online, jak to zrobić,
6. kiedy jest kolejna wizyta,
7. czy mamy program lojalnościowy,
8. sprzedaż produktów,
9. informowanie o fanpagu.
10. pożegnanie.

Zapewniam Cię, że jest jeszcze wiele elementów, które zrobią **idealną obsługę klienta**, natomiast te pozostałe pozostawiam na kurs, do którego Cię serdecznie zapraszam, a do którego **zapisy niebawem ruszą**.

W kursie, oprócz obsługi klienta, poruszę również takie tematy, jak :

- rekrutacja pracowników,
- sposoby ich wynagradzania,
- motywowanie,
- robienia z nich lojalnych pracowników oraz oczywiście
- pozyskiwanie klientów,
- reklamę,
- a także jeszcze wiele, wiele innych.

Zapisać się na listę możesz poniżej:

http://bit.ly/lista_priorytetowa

Warto, ponieważ osoby z tej listy dostaną informację 12 godzin przed oficjalnym startem sprzedaży.

Ale to nie wszystko, ponieważ pierwszych 20 osób, które zainwestują w kurs, dostaną ode mnie niesamowity prezent.

Na dzisiaj to już wszystko, ale zapraszam do kolejnego materiału, który ukaze się za kilka dni, a będzie w nim o tym, jak pozyskać lojalnych klientów.

Pozdrawiam serdecznie,

Marcin Głuszyński