

Индустрия красоты и здоровья, как сфера персонального сервиса:

Маркетинговые и правовые *аспекты*.

Перспективы развития.

Безопасность.

Индустрия красоты и здоровья

Это уникальная область персонального сервиса

Основные отличия:

Непосредственный контакт с конкретным клиентом во всё время оказания услуги.

Клиент полностью обеспечивает оказание услуги своим личным временем.

СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

Получение услуги
связано с затратой
клиентом своего
личного времени



Персональный сервис организации

Межгосударственный стандарт УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ Service for people. Terms and definitions ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94

услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Примечание - По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные

материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

Примечание - Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.

социально-культурная услуга: Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

Примечание - Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

обслуживание: Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

исполнитель: Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

потребитель: Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

предоставление услуги: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечание - Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания)

Структура услуги персонального сервиса

<p>ВРЕМЯ КЛИЕНТА</p>	<p>ГАРАНТИИ ПРЕДПРИЯТИЯ</p>
---------------------------------	--

ГАРАНТИИ предприятия в составе услуги

- Легитимность деятельности
- Безопасность технологий
- Достижение результата
- Изменение качества
- Законность сделки
- Психологический комфорт
- Безопасная материально-техническая база
- Защита личной информации

КЛИЕНТ

- Легитимность деятельности
- Безопасность технологий
- Достижение результата
- Изменение качества

ИНВЕСТОР

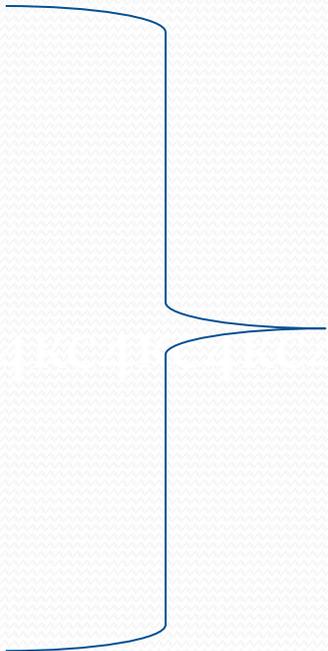
- Законность сделки
- Психологический комфорт
- Безопасная материально-техническая база
- Защита личной информации

Любой бизнес процветает когда совпадают интересы

Инвестор

Клиент

Руководитель



ЕДИННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
К ГАРАНТИЯМ



Многие ли руководители
преследуют свои интересы?

Все ли руководители преследуют
интересы бизнеса?

Закон прибыли

$$\Pi = \Pi = 3$$



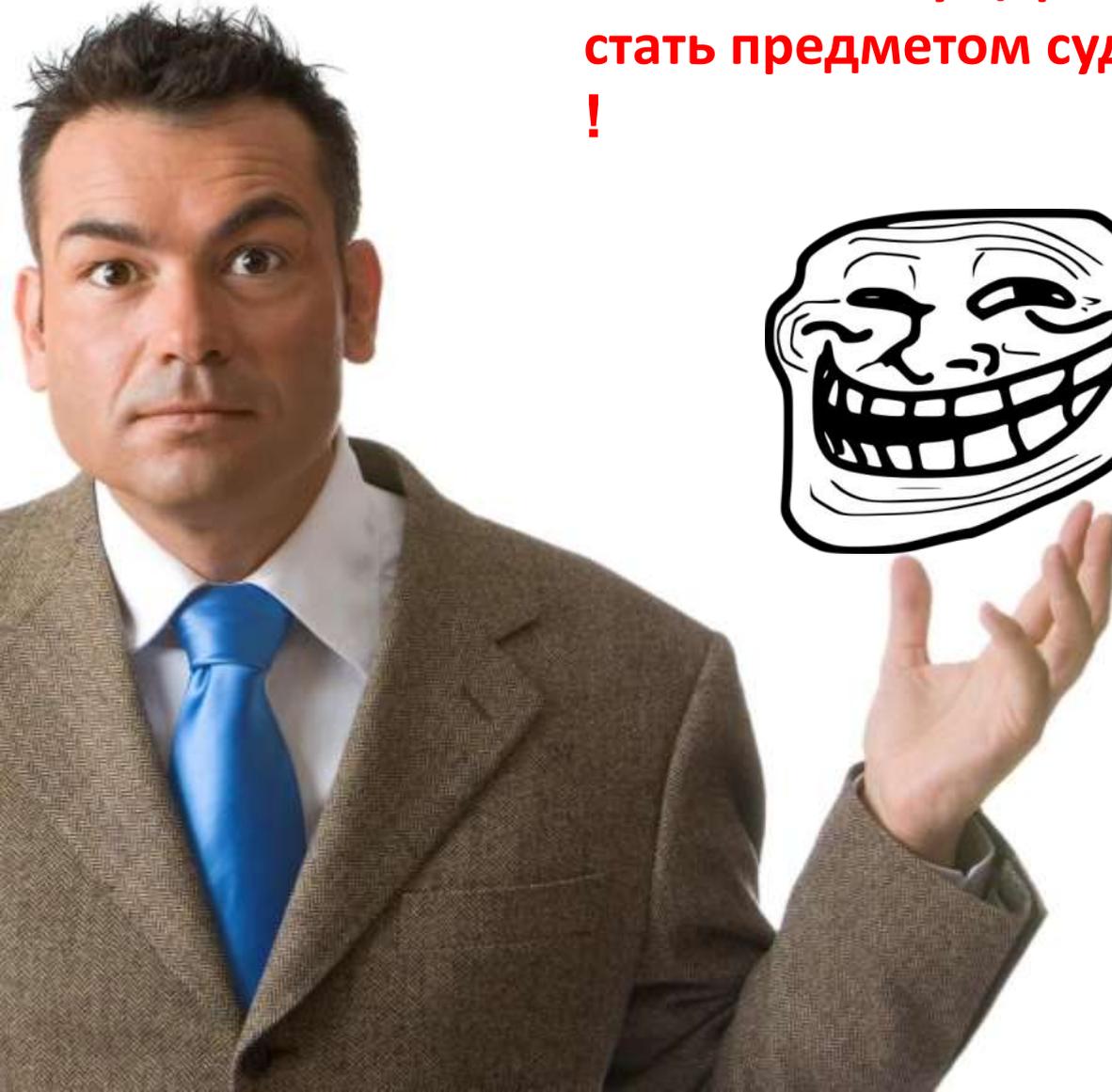
Матрица мотиваций клиентов



Позволяет избегать ошибок в ходе маркетинга услуг и продуктов путем:

- разработки индивидуальных критериев успешности исходя из локации;
- проработке идеологии рекламных компаний в эмоциональной соответствии с мотивацией основного потока клиентов;
- формирования критериев результативности акций и мероприятий (ТЗ и брифы) и экономической целесообразности дисконтных программ;
- подготовке персонала к «имиджевым продажам» на всех уровнях и стадиях оказания услуг (сверхсрочное обучение стандартам компании в отношении клиентов).

Нанесенный ущерб и его последствия могут стать предметом судебного разбирательства !



**Руководитель несет
полную ответственность
за результаты и последствия
ВСЕХ ОКАЗАННЫХ
на предприятии УСЛУГ !!!**



МАТРИЦА МОТИВАЦИИ КЛИЕНТА В СФЕРЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ (ВЭЛНЕСС)



РЕШЕНИЕ

Выбор и ведение определенного стиля жизни

Желание поддерживать традиции, принадлежность к определенному кругу, хобби, физическое благополучие

ЖЕЛАНИЕ

Стремление к удовольствию и релаксации

Желание повторения приятных ощущений, переживаний, состояний

Основные мотивы КЛИЕНТА

Wellness

НАМЕРЕНИЕ

Необходимость восстановления

Желание устранить косметические дефекты, физический дискомфорт, нервное напряжение

НАБЛЮДЕНИЕ

Поиск возможных впечатлений, развлечений, удовольствий

Желание получить новый опыт, попробовать изменить себя

Технологии

Маркетинг и реклама

- разработки индивидуальных критериев успешности исходя из локации

- проработке идеологии рекламных компаний в эмоциональной соответствии с мотивацией основного потока клиентов

Успешность
компании

- подготовке персонала к «имиджевым продажам» на всех уровнях и стадиях оказания услуг (сверхсрочное обучение стандартам компании в отношении клиентов)

- формирования критериев результативности акций и мероприятий (ТЗ и брифы) и экономической целесообразности дисконтных программ

Компетентность

Рынок



Технологии

- Авторский (Центр Дикуля и т.п.)

Маркетинг и реклама

- Национально – территориальный (турецкая баня, Карловы вары)
- Эколого-духовный (ню-эйдж) (Йога-центр, центр цветотерапии, ароматерапии и проч.)

Стилистика организации

- Медико-технологический (Институт красоты, клиника эстетической медицины)
- Научно-футуристический (Стволовые клетки, «Технологии омоложения» и т.п.)

- Брендовый (СПА марки «Эсте Лаудер», СПА гостиницы)

Компетентность

Рынок



Технологии

Маркетинг и реклама

- Конституция (Основной закон) РФ
- Кодексы, в т.ч. Гражданский кодекс

- Федеральные и Федеральные конституционные законы
- Подзаконные НПА на их основе

Требования государства

- 
- Постановления Правительства РФ
 - Указы Президента РФ

- НПА федеральных и региональных органов власти
- Директивные документы негосударственных органов, носящие н/п характер

Компетентность

Рынок

Технологии

Маркетинг и реклама

- 
- Легитимность деятельности
 - Безопасность технологий

- Достижение результата
- Психологический комфорт

Гарантии
предприятия

- Изменение качества
- Защита личной информации

- Законность сделки
- Безопасная материально-техническая база

Компетентность

Рынок

Ответственность за нарушение ГАРАНТИЙ

- Ответственность за всю деятельность предприятия носит персональный характер и законодательно возложена на Руководителя.
- Услуга является зоной ответственности предприятия.
- Специалист обслуживая связан с клиентом только через предприятие (трудовые отношения).
- Персональная ответственность специалиста за последствия его действий устанавливается в судебном порядке.

Виды ответственности

- Дисциплинарная
- Гражданско-правовая
- Административная
- Уголовная





Как же обеспечивать все эти ГАРАНТИИ?

- Легитимность деятельности
- Безопасность технологий
- Достижение результата
- Изменение качества
- Законность сделки
- Психологический комфорт
- Безопасная материально-техническая база
- Защита личной информации



Набрать специалистов супер-профессионалов?

- Легитимность деятельности
- **Безопасность технологий**
- **Достижение результата**
- **Изменение качества**
- **Законность сделки**
- **Психологический комфорт**
- **Безопасная материально-техническая база**
- **Защита личной информации**



Все контролировать самостоятельно?

- Легитимность деятельности
- **Безопасность технологий**
- **Достижение результата**
- **Изменение качества**
- Законность сделки
- **Психологический комфорт**
- Безопасная материально-техническая база
- Защита личной информации



Ввести жесткую систему взысканий?

- Легитимность деятельности
- Безопасность технологий
- Достижение результата
- Изменение качества
- Законность сделки
- Психологический комфорт
- Безопасная материально-техническая база
- Защита личной информации

**КУДА ВЕДЕТ ПРИВЫЧКА
ПОЛАГАТЬСЯ НА ВЕЗЕНИЕ?**





**ИНДУСТРИЯ
КРАСОТЫ -
ВЫСОКИЕ
ПРАВОВЫЕ
РИСКИ**



НЕУЖЕЛИ НИЧЕГО НЕЛЬЗЯ СДЕЛАТЬ?



СТАНДАРТЫ ОКАЗАНИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ

- Необходимы для услуги каждого вида
- Ориентированы на усредненное стабильное качество
- Являются объективной системой контроля
- Позволяют управлять имиджем предприятия
- Позволяют выстроить иерархию управления
- Обеспечивают руководителю правовую защищенность



РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СООБЩЕСТВА



СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УПРАВЛЕНЦЕВ



КОМПЛЕКСНОЕ РАЗВИТИЕ СЕКТОРА
И ЦЕЛЕВЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В ЕГО ИНФРАСТРУКТУРУ

Современные тенденции для индустрии красоты и здоровья



Законодательство предъявляет всё более высокие требования к образовательному уровню и профессиональной компетенции руководителя любого предприятия.

После кризиса в «красивый» бизнес пошли управленцы и специалисты из смежных областей (медицина, маркетинг, сервис), т.к. ниша профессионально подготовленных специалистов свободна.

Активно заполняться ниша «элиты» консультантов и специалистов, в основном за счет людей из компаний поставщиков оборудования и косметики. Тех, кто крайне заинтересован в повышении продаж и дополнительном заработке за счет подготовки «специалистов», постоянно нуждающихся в дальнейшей поддержке и консультировании.



wellness – услуги XXI века!

ЭТО ЦЕЛЫЙ МИР!

ЭТО БОЛЬШОЙ БИЗНЕС!

СМОТРИТЕ В БУДУЩЕЕ!

ИДИТЕ ВПЕРЕД!



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

www.ismss.ru

