

**Итоги исследования уровня
профессиональной
подготовки руководителей
и администраторов салонов
красоты
Санкт-Петербурга**

ISMС

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

Санкт-Петербург (все районы кроме Курортного, Пушкинского, Павловского, Петродворцового, Ломоносовского, Колпинского)

**Период исследования:
ноябрь 2009 – май 2010**

**43 салона красоты разной локации
и ценовой категории** (по 2 посещения разными участниками)

**Методы: включенное наблюдение,
тайный покупатель (анонимное
интервью)**

ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

**Индустрия красоты и здоровья –
сфера обслуживания**

**Критерий оценки
профессионализма:**

«КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ»

ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

Параметры определения уровня культуры обслуживания в салоне красоты (ресепшен)

1

• Комфорт и легкость при первом контакте, нейтральное располагающее общение

2

• Готовность вести с клиентом диалог, отвечать на вопросы, предложить решение его задачи

3

• Готовность предоставить лицензии и сертификаты, сохраняя дружественную атмосферу общения

4

• Понятность прейскуранта, готовность его разъяснить

5

• Располагающий внешний вид, хорошие манеры и речь

6

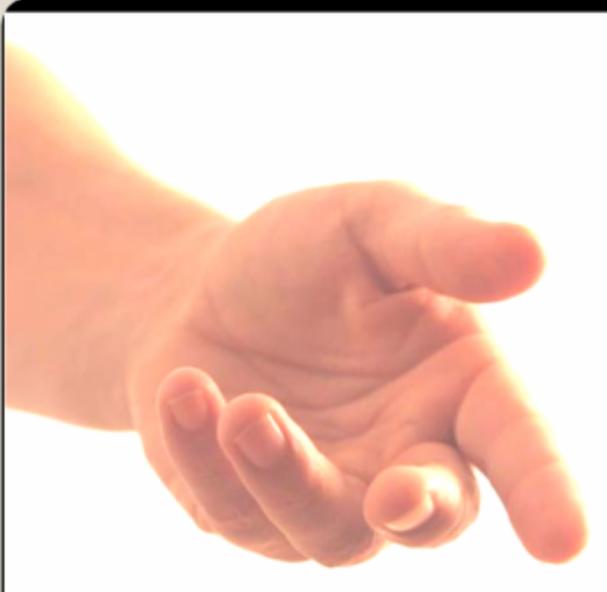
• Заинтересованность в клиенте, готовность уделять ему необходимое время

7

• Уверенное намерение получить услуги

ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса



СУБЪЕКТИВНЫЕ ОЦЕНКИ 17 УЧАСТНИКОВ

ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

Условия проведения исследования

1

• Каждый участник посетил от 3 до 5 предприятий

2

• При следующем обращении участник шел за другой услугой (солярий, маникюр, педикюр, чистка лица, укладка)

3

• Исследование проводилось в будние дни, в середине дня

4

• Все исследуемые предприятия находились в проходных местах, работали более года

5

• Все исследуемые предприятия посещали дважды. Участники не обменивались мнениями друг с другом и не были близко знакомы

6

• Возрастной состав участников от 20 до 41. Мужчины – 6, женщины – 11

7

• Изъявившим твердое намерение обслужиться, услуги были оплачены (о чем участники заранее не информировались)

8

• Среди участников постоянно пользуются услугами салонов красоты – 7; редко – 5; иногда – 5

ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

1

• Комфорт и легкость при первом контакте, нейтральное располагающее общение

40%

2

• Готовность вести с клиентом диалог, отвечать на вопросы, предложить решение его задачи

25%

3

• Готовность предоставить лицензии и сертификаты, сохраняя дружественную атмосферу общения

20%

4

• Понятность прейскуранта, готовность его разъяснить

60%

5

• Располагающий внешний вид, хорошие манеры и речь

30%

6

• Заинтересованность в клиенте, готовность уделять ему необходимое время

25%

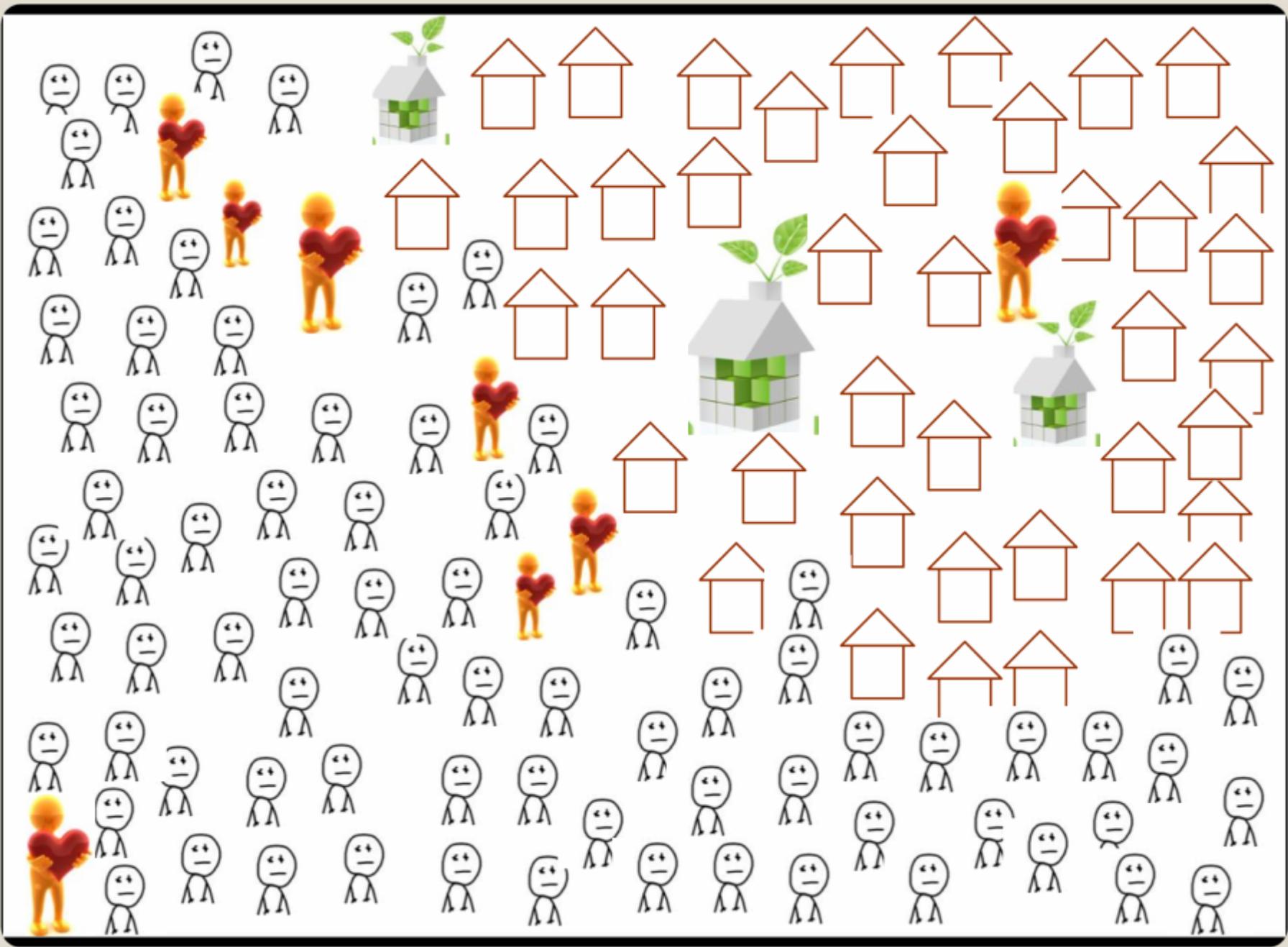
7

• Уверенное намерение получить услуги

8 РАЗ

ISMC

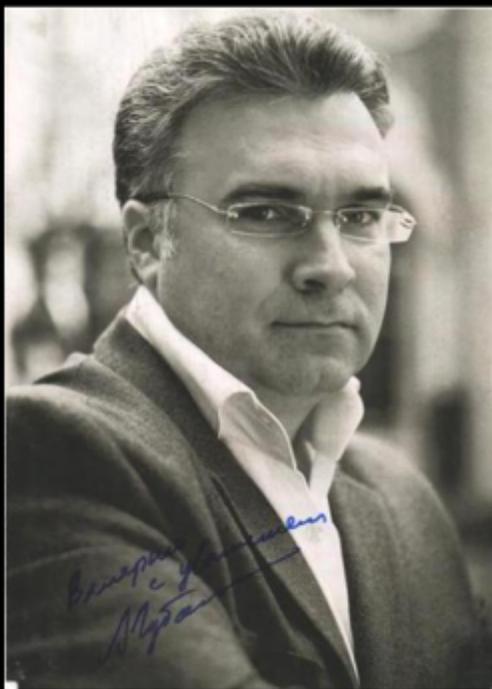
Международное сообщество менеджеров и руководителей социально ответственного бизнеса





НИФИГА

ФИГА



20.08.2010

«В последнее время мы утрачиваем истинно петербургский - толерантный, деликатный - стиль поведения. Борьба с бескультурьем – задача сложная, но, безусловно, требующая серьезных общегородских усилий»

Программа направленная на борьбу с негативными поведенческими стереотипами, а также на повышение уровня социальной ответственности горожан «Культурная столица» будет принята в конце этого года.

www.ismss.ru