

## Семинары по программе профессиональной подготовки менеджеров-администраторов индустрии красоты и здоровья

Продолжительность каждого семинара 6 академических часов

### Основной блок (базовая программа)

№ п/п	Семинар	Состав семинаров
<b>Основы профессии</b>		
1	«Философия красоты: психология престижа»	Истоки и развитие культуры заботы о себе: История индустрии красоты Психология и философия наслаждения. Классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг.
2	«Основы профессии: вслух о самом главном»	Кодекс поведения и профессиональные стандарты в сфере обслуживания Правовые нормы предоставления услуг (ведение медицинских карт, заключение клиентских договоров, оформление информированного согласия и т.д.)
3	«Основы профессии: Наше место под солнцем»	Профессиональные основы работы администратора Функции администратора в системе управления предприятием индустрии красоты Основные должностные обязанности администратора индустрии красоты
4	«Основы профессии: учет и контроль»	Работа с материальными ценностями и финансовыми документами Материальная ответственность Проведение инвентаризаций Документирование нарушений трудовой дисциплины.
5	Основы профессии: смотреть, видеть. знать»	Обеспечение сохранности материальных ценностей и оборудования Учет и контроль расходования косметических средств и расходных материалов Работа с отчетной документацией и организация внутреннего учета
6	«Основы профессии: бухгалтерия на стойке»	Управленческий и финансовый учет Оформление финансовой документации Работа на ККМ Работа на компьютере (офисные программы, специальные программы)
7	Основы профессии: рекламная и маркетинговая коммуникация»	Имидж и реклама – основа индустрии красоты и здоровья. Личный имидж работников, как маркетинговый инструмент Ведение базы CRM и работа с ней Контроль за результативностью рекламных акций и сбор маркетинговой информации

8	«Основы профессии: всё под контролем»	Обеспечение безопасности Бесконфликтное обслуживание Обеспечение сохранности личного имущества работников и посетителей Контроль за соблюдением работниками и посетителями противопожарных и санитарных норм. Правила документирования внештатных ситуаций
9	«Основы профессии: хищник или жертва»	Правила поведения при взаимодействии с представителями контролирующих органов (тренинг)
10	«Основы профессии: мастер презентации»	Презентацию предприятия (экскурсия по объекту) Стилистика и дизайн объекта индустрии красоты и стиль администратора (тренинг)
11	«Основы профессии: деловой стиль, имидж и этикет»	Внешнее впечатление, как технология влияния. Профессиональные требования к деловому имиджу и стилю работы менеджера- администратора. Этикет делового общения Деловой этикет с клиентами Деловой этикет в коллективе. Ведение телефонных переговоров Умение сказать «нет» и авторитет в коллективе
12	«Основы профессии: профессиональный стиль, имидж и этикет»	Имидж и этикет Профессиональные требования к личному имиджу и стилистике менеджера-администратора Основы этикета Правила сервировки и подачи напитков Этикет речи и телефонных звонков

### **Знание профессиональных услуг**

13	«Всё о волосах»	Эстетические услуги и уход для волос (не требующие медицинской лицензии).
14	«Ручки & ножки»	Эстетические услуги и уход за телом (не требующие медицинской лицензии).
15	«Забота о лице»	Косметологические услуги по уходу за лицом. Аппаратные методы ухода за лицом.
16	«Забота о теле»	Косметологические услуги по уходу за телом. Аппаратные методы ухода за телом.
17	«Мир массажа»	Виды и направления массажа.
18	«Мир бани»	Банные услуги.
19	«СПА-технологии»	СПА-технологии.
20	«Мир СПА»	Комплексные СПА-программы.
21	«Эстетика: важное дополнение»	Аппаратные эстетические услуги (татуаж, пирсинг). Депиляция (в т.ч. аппаратная).
22	«Коктейль красоты»	Технологии искусственного загара. Технологии очищения. Применение БАД. Напитки красоты и здоровья.
23	«Философия движения»	Виды и направления фитнеса.

## Профессиональное мастерство

24	«Клиент всегда клиент»	Теория и практика сервиса Работа с неуверенным клиентом Работы с возрастным клиентом Работа с нестандартными клиентами Если клиент мужчина. Если клиент женщина. Гендерные аспекты работы с клиентами. Методы восстановления трудоспособности и эмоционального равновесия
25	«Красивый маркетинг»	Маркетинговые технологии. Правила ведения сайта предприятия
26	«Безопасность- это красивые отношения»	Организация безопасности в клиентских и подсобных помещениях. Договорные отношения с клиентами. Компенсация ущерба. Бесконфликтное обслуживание.
27	«Маркетинг на стойке»	Технологии продаж и обслуживания в индустрии красоты и здоровья. Организация CRM. Оформление витрин.
28	«Работа в коллективе: резервы коммуникации»	Работа с персоналом Организация графика работ и ведение записи клиентов Контроль за качеством оказываемых услуг Правила документирования нарушений трудовой дисциплины Управление конфликтом Корпоративный стиль: реализация и контроль
29	«Красивый бизнес - красивые продажи»	Работа с маркетинговыми инструментами (маркетинг на стойке) Маркетинговые технологии (обзор) Правила выкладки косметической и оздоровительной продукции Работа с сайтом предприятия
30	«Мини МЧС »	Правила поведения при возникновении внештатных ситуаций (тренинг)
32	«Весь мир-театр»	Тренинг публичных выступлений. Элементы театрального мастерства. Работа с дыханием и эмоциями. Самопрезентация.

## Дополнительные семинары (из курса подготовки руководителей)

33	«Тайна жизни»	Методы восстановления трудоспособности и эмоционального равновесия.
34	«Красота: шоу образов»	Эстетика для красоты и здоровья – стилистика.
35	«Красота: власть цвета»	Эстетика для красоты и здоровья – колористика.

36	«Вселенная счастья»	Технологии релаксации (медитация, ароматерапия, цветотерапия, музыкальная терапия и проч.).
----	---------------------	---

### **Углубленные семинары (из курса подготовки руководителей)**

37	«Безопасность – вооружаемся знаниями»	Управленческие аспекты безопасности предприятия. Правовые аспекты материальной ответственности. Обеспечение сохранности материальных ценностей и оборудования. Правила поведения при чрезвычайных ситуациях. Документирование чрезвычайных ситуаций. Страхование.
38	«Мой салон – моя крепость»	Соблюдение норм и правила эксплуатации помещений – риски и издержки. Общие требования к помещениям предприятия. Санитарные требования. Противопожарные требования. Внутреннее регулирование соблюдения работниками противопожарных и санитарных норм.
39	«Руководителями не рождаются!»	Базовый управленческий навык - умение управлять своими эмоциями, сохраняя профессиональную позицию. Навыки работы в системе «человек-человек». Психологическая самодиагностика и профилактика эмоционального выгорания.
40	«Технологичный бизнес: правила поведения»	Формализация бизнес-процессов и тайм-менеджмент. Анализ и планирование деятельности предприятия. Внедрение новых технологий. Деловой этикет, как технология управления.
41	«Строим сказку»	Стилистика и дизайн объекта индустрии красоты и здоровья. Дизайн помещений и идеология услуг.
42	«Сказка наизнанку»	Архитектурное планирование помещений. Требования к материалам и технологиям. Работа с подрядчиками.

### **Дополнительный модуль (не входит в базовую программу обучения)**

43	Работа на компьютере	Навыки работы со специализированным программным пакетом Уверенный пользователь: пакет офисных программ и работы с Интернет. Навыки редактирования сайтов.
44	работа на ККМ	Дополнительные занятия по работе на ККМ