

L'ORÉAL PARIS

PROFESSIONNEL

Aprendamos a mejorar el trato con nuestro cliente

Día a día entra a nuestro salón de belleza una gran cantidad de clientes que busca verse bien a través de los diferentes servicios que ofrecemos, pero verse bien comienza con sentirse bien y es por ello que el trato profesional y cordial que tengamos con nuestros clientes garantiza que crean en la belleza que le estamos ofreciendo. Es por eso que L'Oréal Professionnel ha desarrollado un paso a paso que tenemos que seguir para mejorar el trato hacia el cliente el cual le hemos llamado los "Reflejos Expertos".

Descubramos juntos 6 reflejos que son etapas que crea una relación profesional y emocional con su cliente

Reflejo 1 Recibimiento

La regla de las 4 veces 20

Esta regla de 4 x 20 ilustra bien la importancia del recibimiento en la visita de una clienta:

20 primeros pasos: Caminar al encuentro de alguien no es siempre tan fácil como parece. Muchas personas miran los pies o simplemente hacia otra parte, caminan muy rápido o muy lento, llegan frente al interlocutor a una mala distancia (muy cerca o muy lejos).

20 primeros gestos: Esos gestos deben estar destinados a la clienta: una mano tendida en signo de bienvenida, tomar la vestimenta, acompañar a la clienta a su lugar, hay que ir delante de la clienta con un paso seguro, permanecer a una buena distancia para no penetrar en su < zona de intimidad >

20 primeras expresiones del rostro: Sonría y observe franco son las dos reglas a respetar. ¡No sonrisas comerciales! Sea natural, la mirada debe ser franca y no escurridiza.

20 primeras palabras: Desde que la clienta entra en el salón, saludarla, si usted la conoce, llamarla por su nombre. Preguntarle la razón de su visita.



John Mojica
Gerente de Formación

CONTINUARÁ...

Nunca tenemos una segunda oportunidad de dar una primera buena impresión



expert
série

Tips

El "Método de los 3 sí": Hay que ser siempre positivo! Para que una clienta este en condición de escucharle, ella debe sentirse positiva en su cabeza. Hágala decir "sí" y usted habrá ganado, tan pronto como ella llegue, hágale 3 preguntas a las cuales ella responderá afirmativamente.

- Si usted conoce su nombre ¿Sra.? / Si
- Si es una nueva Clienta ¿Es la primera vez que usted viene a vernos? / Si
- " He visto que le han ofrecido un café, una revista" / Si
- "¿Puedo sentarme a su lado?" / Si
- "¿Puedo tocar su cabello?" / Si

RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS

Dirección Técnica L'ORÉAL PROFESSIONNEL

¿Cómo hacer para disminuir o atenuar la intensidad de tono?

Tengo un cliente de cabello natural que le gustaría obtener el **brillo** que se obtiene en una coloración pero ella no quiere cambiar el color de su cabello. ¿Qué debo de aplicarle?

Me encanta el color que obtengo cuando decoloro las mechas, por lo general no las matizo pero me gustaría dar el **brillo** y la suavidad que se obtiene con el matizado. ¿Qué debo de aplicarle?

Tengo muchos clientes que les gusta llevar sus canas pero las quieren **brillantes**. ¿Qué debo de aplicarle?

Descubre las respuesta en la próxima edición de guía del estilista


John Mejica
 Gerente Técnico-Comercial



SOÑAR, SUPERARSE Y TRIUNFAR... JUNTOS