

# Profesjonalna obsługa klienta w salonie fryzjerskim.

## Informacje o usłudze

<b>Czy usługa może być dofinansowana?</b>	Tak
<b>Sposób dofinansowania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników</li></ul>
<b>Rodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Podrodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Dostępność usługi</b>	Otwarta

Numer usługi		<b>2018/05/09/12600/165998</b>	
Cena netto	<b>1 500,00 zł</b>	Cena brutto	<b>1 500,00 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>214,29 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>214,29</b>
Usługa z możliwością dofinansowania		<b>Tak</b>	
Liczba godzin usługi		<b>7</b>	
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2018-06-11</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2018-06-11</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2018-05-09</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2018-06-11</b>
Maksymalna liczba uczestników		6	
Kategoria główna KU		<b>Marketing</b>	
Kategorie dodatkowe KU		<b>Marketing</b>	
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych		<b>Certyfikaty:</b> Znak Jakości TGLS Quality Alliance	
Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?		<b>Nie</b>	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?		<b>Nie</b>	

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?

**Tak**

## Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		<b>GRUPA TIPMEDIA Sp. z o.o.</b>	
Osoba do kontaktu	<b>Olga Łucziewicz</b>	Telefon	<b>533401192</b>
E-mail	<b>szkolenia@tipmedia.pl</b>		

## Cel usługi

### Cel edukacyjny

To szkolenie dedykowane jest do właścicieli oraz pracowników salonów fryzjerskich, dla których rozwój z zakresu profesjonalnej obsługi klienta jest ważny. Uczestnik zdobędzie wiedzę na temat: - Charakterystyki klientów salonu fryzjerskiego - Motywacji i potrzeb klientów - Wysokich standardów obsługi klienta - Typologii klientów i różnych strategii komunikacji - Różnic w oczekiwaniach klientów uzależnionych od ich wieku Uczestnik nabeździe umiejętności: - Rozpoznawania motywacji i potrzeb klientów - Podtrzymywania kontaktu z klientem - Utrzymywania najwyższych standardów obsługi - Rozpoznawania typu klienta i dobierania odpowiedniej strategii komunikacji z nim - Wychodzenia naprzeciw oczekiwaniom klientów z różnych grup wiekowych Uczestnik po odbytym szkoleniu: - Podniesie swoje umiejętności przez co poczuje się pewniej na rynku pracy - Zwiększy swoją konkurencyjność - Nabeździe podstawy do dalszego rozwoju

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

9:00 - 9:15

przywitanie i rozpoczęcie szkolenia

9:15- 12:15

sekcja obsługi klienta /część teoretyczna/

- Kto dokładnie jest klientem salonu fryzjerskiego?
- Dlaczego klienci przychodzą do salonu?
- Jak obsługiwać żeby klienci chcieli korzystać z usług teraz i w przyszłości?
- Jakie wyróżniamy typy klientów i jak się z nimi komunikować?
- Jak bardzo klienci różnią się od siebie w zależności od wieku (różnice pokoleniowe) i jak ich usatysfakcjonować?

12:15 -15:30

zajęcia szkoleniowe - sekcja obsługi klienta /część warsztatowa/

15:30 -16:00

Podsumowanie szkolenia i zakończenie spotkania

Proponowane szkolenie skupia uwagę na rozwoju niezbędnych kompetencji potrzebnych przy pracy z klientem w branży beauty - **podniesienie posiadanych kwalifikacji z zakresu obsługi klienta** - doskonalenie umiejętności i zdobycie wiedzy potrzebnej do profesjonalnej obsługi klientów w salonie.

**Budowanie dobrego standardu obsługi klienta** - ma na celu rozwinięcie umiejętności i zdobycie wiedzy potrzebnej do profesjonalnej obsługi klientów w salonie. Szkolenie ma charakter warsztatu polegającego między innymi na wspólnym wypracowaniu metod skutecznej komunikacji między fryzjerem a klientem poprzedzony częścią teoretyczną będącą wprowadzeniem do tematu.

Jest to pierwsze spotkanie z cyklu szkoleń biznesowych z programem przygotowanym specjalnie dla branży beauty, których celem jest wyposażyć uczestników w najbardziej optymalne narzędzia - dostarczyć merytorycznej wiedzy, zapoznać z obecnie używanymi technikami oraz pomóc wykorzystać nabyte kompetencje w praktyce.

---

## Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Uczestnik zdobędzie wiedzę na temat:

- Charakterystyki klientów salonu fryzjerskiego
- Motywacji i potrzeb klientów
- Wysokich standardów obsługi klienta
- Typologii klientów i różnych strategii komunikacji
- Różnic w oczekiwaniach klientów uzależnionych od ich wieku

Uczestnik nabędzie umiejętności:

- Rozpoznawania motywacji i potrzeb klientów
- Podtrzymywania kontaktu z klientem
- Utrzymywania najwyższych standardów obsługi
- Rozpoznawania typu klienta i dobierania odpowiedniej strategii komunikacji z nim
- Wychodzenia naprzeciw oczekiwaniom klientów z różnych grup wiekowych

Uczestnik po odbytym szkoleniu:

- Podniesie swoje umiejętności przez co poczuje się pewniej na rynku pracy
- Zwiększy swoją konkurencyjność
- Nabędzie podstawy do dalszego rozwoju

---

## Grupa docelowa

To szkolenie dedykowane jest do wszystkich stylistów/fryzjerów, dla których rozwój z zakresu profesjonalnej obsługi klienta jest ważny.

---

## Opis warunków uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest prawidłowy zapis na usługę w systemie Bazy Usług Rozwojowych.

## Materiały dydaktyczne

teczka - długopis - notes - autorskie dossier,  
certyfikat ukończenia szkolenia - dyplom imienny

## Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	przywitanie i rozpoczęcie szkolenia	2018-06-11	09:00	09:15	0:15
2	sekcja obsługi klienta /część teoretyczna/	2018-06-11	09:15	12:15	3:00
3	zajęcia szkoleniowe - sekcja obsługi klienta /część warsztatowa/	2018-06-11	12:15	15:30	3:15
4	Podsumowanie szkolenia i zakończenie spotkania	2018-06-11	15:30	16:00	0:30

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>Katarzyna Krygier</b>
Obszar specjalizacji	Obsługa klienta, sprzedaż, marketing, zarządzanie firmą, rekrutacja pracowników, tworzenie spójnego wizerunku marki/firmy,
Doświadczenie zawodowe	Ponad 20-to letnie doświadczenie w sprzedaży, marketingu i zarządzaniu firmą z czego więcej niż 10 lat w branży fryzjerskiej. Specjalizuje się w rekrutacji nowych pracowników, przygotowywaniu ich o pracy i wdrażaniu do organizacji. Dodatkowo konsultuje przy wprowadzaniu nowych produktów na rynek, doradza firmom przy planowaniu zmian organizacyjnych i uczy przedsiębiorców racjonalnego zarządzania własną firmą. Poza szkoleniami szczególną uwagę poświęca analizie doświadczeń klienta w celu polepszenia jego identyfikacji z marką. Od kilku lat pracuje w charakterze Interim Managera.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Doświadczenie w pracy managera grupy sprzedażowej, przebyte szkolenia typu „Train the Trainer” organizowane przez Procter&Gamble, prowadzenie szkoleń wewnętrznych dla sprzedawców oraz dla klientów z zakresu obsługi klienta, odsprzedaży produktów w salonach fryzjerskich, podstaw zarządzania biznesem w branży usługowej.
Wykształcenie	Zarządzanie Zasobami Ludzkimi WSEil Szkoła Coachingu Menadżerskiego MODERATOR Design Management SGH wraz z IWP

## Lokalizacja usługi

<p>Adres:  <b>Stefana Batorego 3/1</b>  <b>43-300 Bielsko-Biała, woj. śląskie</b></p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:  <b>SALON FRYZJERSKI HAIRPARK</b></p>	Warunki logistyczne:
---	----------------------