**5.1. Стандарты сервиса в работе администратора**

Администратор — лицо барбершопа, которое формирует первое впечатление и настраивает клиента на долговременное сотрудничество. Сотрудник должен быть приветливым, доброжелательным и толерантным по отношению к клиентам и соблюдать стандарты сервиса сети.

**Приветствие**

**1. Приветствие клиента**

Обязательно приветствие каждого входящего в салон клиента. Сотрудник устанавливает зрительный контакт и одинаково доброжелательно здоровается **с каждым** посетителем, пришедшим в салон, независимо от его внешнего вида и цели; если в салон входит группа лиц одновременно в течение 30 секунд и дверь не закрылась ни перед одним из входящих, то достаточно один раз поздороваться громко и четко, обращаясь ко всем;

**2. Встреча клиента**

Каждому клиенту администратор должен предложить снять верхнюю одежду и позаботиться о размещении верхней одежды и личных вещей (сумки, зонты) клиента; если в салон входит группа лиц одновременно в течение 30 секунд и дверь не закрылась ни перед одним из входящих, то достаточно один раз предложить разместить верхнюю одежду и личные вещи громко и четко, обращаясь ко всем во множественном числе;

**3. Размещение клиента**

Администратор должен поинтересоваться у клиента:

* Пришел ли он по записи (Вы по записи? Проходите пожалуйста)
* Есть ли у него мастер, у которого он обычно обслуживается (Вы к определенному мастеру?)

Если определенный мастер занят, и клиент пришел не по записи, нужно сообщить примерное время ожидания и предложить подождать в зоне ожидания или предложить записаться.

Если у клиента нет определенного мастера, администратор представляет мастера, который освободился.

**Расчёт**

*Во время расчёта администратор должен:*

1. Уточнить у клиента, остался ли он доволен оказанной услугой, строго по скрипту: «**Вам все понравилось?**»
2. Предложить приобрести товар с витрины. Администратор должен применить технику продаж: выявление потребностей, рассказ о какой-либо позиции
3. Расчет клиента: «Стоимость вашей услуги…»
4. Попрощаться с каждым клиентом после расчета
5. Предложить вернуться в барбершоп ещё раз
6. **Ведение клиентской базы строго по скрипту:**

«Номер телефона продиктуете?»

Если клиент говорит у вас есть…или я уже оставлял…, админ должен ответить: «Я найду вас в нашей базе, визит сохранится в истории посещений».

Если клиент начинает диктовать, администратор внимательно заносит клиента в базу данных, спрашивая Фамилию, Имя и благодарит.

Если клиент отказывается, администратор оставляет это право за клиентом.