**5.3. Правила работы мастера**

Мастер должен быть на рабочем месте за 15 мин до начала работы, чтобы подготовиться к приему клиентов: разложить инструменты и приспособления, проверить исправность аппаратуры, получить чистое белье и материалы и разместить их на туалетном столе или тележке. При первом контакте с клиентом необходимо предложить ему сесть в кресло. Для этого кресло вначале следует развернуть так, чтобы клиенту было удобно садиться, затем — так, чтобы клиент оказался лицом к зеркалу. Беседуя с клиентом, мастер выясняет, какие услуги он хочет получить. Предлагая клиенту дополнительные услуги, мастер должен заранее оговорить их стоимость. Приступая к работе, мастер моет руки и дезинфицирует инструменты так, чтобы это видел клиент.

Чтобы провести диагностику волос и проверить, нет ли у клиента заболеваний кожи и волос, мастер тщательно расчесывает его волосы, определяя тип и качество волос, их состояние, направление роста. При обнаружении какого-либо заразного заболевания кожи или волос мастер в корректной форме отказывает клиенту в обслуживании.

В случае удовлетворительного результата осмотра мастер укрывает клиента бельем в соответствии с видом работы. Чаще всего подготовительные работы заканчиваются выполнением гигиенического мытья волос.

Начав работу, мастер не имеет права отвлекаться какими-либо посторонними делами или разговаривать с другими посетителями или обслуживающим персоналом. Все внимание должно быть обращено только на выполнение работы по обслуживанию клиента.

**К заключительным работам** при обслуживании клиента относятся вычесывание мелких остриженных волос; снятие парикмахерского белья с клиента; смахивание волос с его лица и шеи; наведение порядка на туалетном столе после обслуживания каждого посетителя и т.д.

Заключительные работы производятся после основной процедуры. Они начинаются с диалога мастера и клиента: мастер выясняет, всем ли тот доволен. Если у клиента есть замечания, мастер должен исправить недостатки. При согласии клиента на дополнительные виды работ мастер выполняет их, после чего снимает с клиента парикмахерское белье и направляет клиента к администратору для расчета.

**Правила поведения мастера в салоне красоты, которые важны для клиентов:**

1. Соблюдать спокойствие даже в стрессовых ситуациях.
2. Внимательно следите за временем, не опаздывайте и не спешите.
3. Занимайтесь только клиентом. Перерывы и перекуры, как и общение с коллегами, во время работы недопустимы.
4. Располагайте на рабочем пространстве только инструменты, это не место для мобильного телефона или других личных вещей.
5. Держите рабочее пространство в чистоте.

Мастера должны соблюдать правила этики. Это работники, с которыми гость проводит больше всего времени. Ключевое правило для посещения клиентом салона красоты – следите за своей внешностью. Именно в учреждении, работающем в сфере красоты важен опрятный, элегантный внешний вид.