**ИНСТРУКЦИЯ « ОТВЕТ НА ЗВОНОК И СООБЩЕНИЕ»**

- Центр эпиляции и эстетики тела НЕОДЕРМА , администратор ИМЯ ,добрый день/вечер , как я могу к Вам обращаться? ( Если видим кто звонит , пропускаем этот пункт ) .

- Очень приятно , Имя! чем я могу Вам помочь ?

**Варианты развития событий :**

**1. Хочу записаться на лазерную эпиляцию**

-Отлично , подскажите , пожалуйста, на каком лазере бы хотели сделать процедуру ? Либо я могу Вас проконсультировать какой Вам больше подходит, если Вы ещё не знакомы с данной процедурой ...

**А)** если знает что хочет , то клиент горячий , спрашиваем зоны и записываем, НЕ ИГРАЕМ В ПИНПОНГ , спрашиваем какие окошки посмотрим будни / выходной? Утро день или вечер? И сразу называем все возможные бижайшие окошки.

**Б**) Если нужна консультация, задаём вопросы : " подскажите, пожалуйста, как сейчас удаляете волоски? Как давно последний раз ? Какой по структуре волос? Темный или светлый? Тонкий или толстый? "

Исходя из этого подбираем аппарат при этом обязательно указать , что мы решим его проблему легко , " Проблема" ( озвучиваем : вросшие волосы, щетина или любая другая) - самый частый и простой запрос , который мы решаем и Вам точно поможем . Я бы рекомендовала Вам диод / александрит и рассказ ПОЧЕМУ\* ( описание после скрипта есть ) " либо может быть вообще электроэпиляция( если волос светлый ) и рассказ ПОЧЕМУ \*\* ( описание ниже ) ?

Если клиент сомневается, то можем предложить скидку на первое посещение 40% на весь прайс , с комплексами не суммируется ( тут ещё назвать итого сколько получается по зонам у клиента ) Вам подсказать ближайшие окошки или какой-то определенный день интересует?)

\*Мы работаем на 2 лазерах :

1. Диодный лазер Ruikd lamis xl, лидер рынка диодных лазеров, чтобы в этом убедиться можно в любом поисковике ввести «рейтинг диодных лазеров» и наш будет на первом месте ) Дешевле относительно александрита, хорошо работает с тёмным волосом , курс 10-12 процедур, процедуры раз в месяц.

2. Александрит DEKA MOVEO бесспорный фаворит всех европейских клиник , абсолютно безболезннный по сравнению с другими александритами и диодными лазерами. Работает со всеми типами волос даже с тонким и светлым волосом ( кроме пушка) , стоит чуть дороже , но курс 6-8 процедур ) Процедуры делаются чуть реже, например, голени раз в 2 месяца. Отличительная особенность можно загорать без ограничений)

Итог: если волос тёмный жесткий, то можно на оба аппарата , если тонкий /русый/ до этого был лазер уже , то лучше александрит) Но решение конечно же принимать Вам, а мы от себя сделаем все возможное, чтобы Вы были довольны резульатом.

\*\* Если у клиента светлый волос, либо зона лица рекомендуем сделать электроэпиляцию, либо хотя бы александрит.

**Если клиент отвечает ДОРОГО**

ИМЯ, мы работает на премиальном оборудовании из Италии и Кореи единственное в городе , у нас медицинская лицензия и все специалисты с опытом работы более 3х лет , также нас выбрали и закончили курс уже более 1 тыс клиентов ) мы даём гарантию результата, если за 10 процедур волоски не уйдут , то мы дополнительно проведём 3 процедуры бесплатно для удаления оставшихся волосков ( это можно ответить ещё на вопрос : " а мне точно поможет?"

**Если клиент отвечает Я ПОДУМАЮ**

Имя, подскажите , пожалуйста , что Вас смущает ? Почему не уверены ? Так мы выясним истинную боль клиента и закроем ее.

**2 . Меня интересует массаж ,**

Подскажите , пожалуйста, что бы Вы хотели получить от массажа ?У нас есть как ручной массаж классический и антицеллюлитный а также аппаратный массаж .Мы работаем с как с телом так и с лицом.

Здесь рассказ про 1) аппаратный аппарат на массаж, мы работаем на премиальном корейском аппарате Резоледи , он заменяет сразу три процедуры одной - это рф лифтинг для подтяжки кожи , кавитацию - для устранения жировых клеток и вакуум для уменьшения объёмов и запуска метаболизма организма . Массаж проводится всего 1 раз в неделю и это значительно экономит Ваше время и денежные средства.

2) Если хочет расслабиться , -как здорово , у нас как раз работает специалист с высшим медицинским образованием и поможет расслабить Вам каждую мышцу , поможет избавиться от болей и зажимов , а также даст рекомендации по домашнему уходу. Все клиенты очень хвалят её и благодарят ведь спина действительно перестает болеть.

На первое посещение у нас также действует скидка 50% на любой из видов массажа , стоимость будет всего 1000 рублей вместо 2000 руб . Подсказать Вам ближайшие окошки или какой-то определенный день интересует?

3) С лицом работаем как классическим массажем , который работает на расслабление и немного с овалом лица, так и ручной лифтинг массаж , который очень круто борется с первыми признаками старения, выравнивает тон лица, избавляет от отеков.

Вы можете подойти на процедуру и уже совместно со специалистом решить какой массаж Вам больше подходит.

**Как часто нужно делать аппаратный массаж?**

Процедура проводится всего лишь раз в неделю, в отличии от других аппаратов, которые нужно посещать 2-3 раза в неделю. Что очень экономит, время и денежные средства .Обычно видимый результат уже виден после 3-ей процедуры, но многие наши клиенты замечают улучшенное состояние кожи уже после первой процедуры.

Ручной массаж тела и любой массаж лица делается 2-3 раза в неделю.

**Какая длительность процедуры?**

Процедура занимает около часа. Прорабатываем все проблемные зоны ( бока, живот , бёдра , ягодицы, при надобности и руки)

**Какая стоимость и есть ли абонементы?**

Стоимость одного сеанса 2000 руб, при покупке 5 процедур 8500 (1700 за процедуру) , 16.000 за 10 процедур .

**Сколько длится курс?**

Курс массажа занимает в среднем около 8-10 процедур, рекомендовано добавить к нему обёртывание. Обёртывание можно сделать у нас, мы можем предложить Вам большой спектр ( Tshock, контрастное , холодное , горячее , водорослевое и т.д ) , после обертывания Вас ещё расслабляюще промассажирует специалист .

**3.Про Электро по той же схеме**

Если знает что хочет именно электро :

Подскажите, пожалуйста, ИМЯ уже знакомы с данной процедурой ?) почему решили выбрать именно электроэпиляцию?) тут могут быть разочарования в лазере / любые другие причины - обязательно поддержать клиента и сказать , что хорошо что обратился к нам и электро точно поможет , так как это единственный способ удаления волос именно навсегда любой структуры , даже самые тонкие и белые волоски )

**Электроэпиляция -** это аппаратная процедура удаления волос навсегда.

Процедура проводится на специальном аппарата с помощью электрического импульса, которым мастер обрабатывает абсолютно каждый волос на поверхности кожи (зонд вводится в устье волоса, кожа НЕ прокалывается, достигается корня волоса и подаётся импульс, после чего волос свободно вытаскивается с помощью пинцета). В результате чего данный волос больше не вырастет никогда.

**А это больно ?** У нас работают специалисты с медицинским образованием и по специальной технологии благодаря которой 80% наших клиентов легко переносят данную процедуру, а если все таки будет чувствительно , то мы с Вами будем использовать обезболивающий крем.

**Это не апилус!** Согласна , мы работаем на российском аппарате Микротерм , но в электроэпиляции не столь важен аппарат как техника проведения процедуры специалистом, в них я уверена.

**Это дорого !** - ответ как на лазер , плюс электроэпиляция это вложение в будущее , да , в моменте кажется, что достаточно дорогостоящая процедура, но так как это удаление волос навсегда и не нужно будет даже поддерживать результат, то в пересчёте на 5-10 лет выходит даже дешевле бритья

**А это точно поможет ?** Да , конечно , у нас уже более 100 человек завершили курс и наслаждаются идеальной гладкостью кожи , результат Вы уже увидите после первой процедуры

**За один раз все удалить возможно?**Было бы неплохо, но нет. Данная процедура так же любит регулярность, так как за 1 сеанс возможно убрать только те волоски, которые на данный момент находит на поверхности кожи.

**Сколько нужно процедур?** В среднем от 8 до 12 по всему телу и 12-15 на ноги, но ориентируемся на 1,5 года работы , так как всё индивидуально.

**Как часто нужно повторять процедуру?** Все тело - 4 недели, подмышки - 3 недели, над верхней губой - 7-10 дней, так как в этой зоне волос не удаляется полностью за 1 раз, а лишь прореживается (тонкая, чувствительная кожа, гармонозависимая зона). Ближе к концу курса интервалы будут увеличиваться.

У нас есть пробная бесплатная процедура , включена консультация специалиста и 15 минут работы аппарата . Попробуете на себе эту процедуру и потом уже примите решение подходит она Вам или нет

**После этих диалогов :** - подскажите, пожалуйста, у Вас есть на этом номере Вотс ап ?) Я Вам продублирую информацию по подготовке к процедуре и отправлю видео как к нам добраться ) потом : может быть у Вас есть какие либо вопросы ещё?) хорошего Вам дня!

**По примерной аналогии строим диалоги в сообщениях!**