**Регламент ведения клиента косметология**

**Новый гость косметология (клиент посетил процедуру):**

**1. После процедуры Косметика:**

После процедуры администратор: 1. Берем ОС после процедуры: состояние, самочувствие 2. Ориентируемся на "Рецепт красоты" и проговариваем гостю: МИ, сегодня вы были на \_\_\_\_\_ Ваш специалист \_\_\_\_\_ рекомендует Вам в качестве домашнего ухода \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, сейчас сориентирую по стоимости \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Далее проговариваем 3 выгоды: от использования, отзывы, -10% на 3 продукта Завершаем продажу вопросом: "Сегодня в домашний уход все продукты включаем?", если "да" - то хорошо, если "нет", то оставляем то, что сегодня точно нужно взять (эта информация будет на рецепте) и говорим, Ваш специалист особенно сделал акцент на этом продукте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ можно начать домашний уход с него и затем уже добавлять позиции, но вот его \_\_\_\_\_\_ специалист рекомендовал Вам как самое важное

**1.1 Если купил домашний уходи:**

1.1.1 В АМО администратор ставит: 1. Задача: "ОС продукт" Когда: через 7 дней после покупки Цель: узнать все ли понравилось, собрать отзыв

1.1.2 В АМО администратор ставит: 2. Задача: "ОС управляющая" Когда: через день после визита Цель: узнать все ли понравилось, собрать отзыв, узнать самочувствие Через день после ее визита ей поступит автоматически сообщение от управляющей "Как все прошло?" - это сбор обратной связи первички, важно!!! сообщение автоматически уходит только тем кто в клинике впервые, а те, кто уже был на др процедурах - нет, поэтому им пишем сами Администратор ОБЯЗАТЕЛЬНО передает ответ клиента управляющей - скрином с айфона(не фото с компа) в чат " Администраторы"

**1.2 Если не купил домашний уход:**

1.2.1 Информацию по продуктам заносим в комментарий в YC и в АМО, что клиенту предлагали, но отказался

1.2.1.1 Ставим задачу в АМО: Также ставим задачу 2. "ОС упр" и идем по регламенту сбора отзывов

1.2.1.2 Ставим задачу в АМО: 1. через 2 недели связаться и предложить спец-предложение на те товары, которые ей нужны, если отказ, то спрашиваем, хотела бы она получать спецпредложения в дальнейшем и если да, то ставим 2. задачу через 1 месяц " отправить спец-предложения" на те товары, которые ей нужны

**2. После процедуры повторная запись**

На "Рецепте красоты" будет информация по повторной записи и рекомендуемой услуге Задача администратора озвучить "МИ, далее Ваш специалист рекомендует Вам процедуру \_\_\_\_\_\_\_, примерно \_\_\_\_\_\_\_ дата, подберем комфортное время для визита?

**2.1 Если записалась:**

Задача подтверждение за день до назначенной даты визита

**2.2 Если отказалась:**

Уточнить, неактуально сейчас и имеет смысл связаться позже или просто отказ. Если актуально, но позже, то ставим задачу напомнить о том, что хотела на такую-то процедуру (либо задача контроль записи) и обговорить с ней, когда ей лучше написать

2.2.1 Ставим задачу в АМО: 1. исходя из договоренности, например, через 2 недели проверить запись, если нет записи, то связаться и предложить запись, если отказ, то спросить, хочет ли она получать информацию о наших спец-предложениях и через неделю написать ей снова и дать ей спецпредложение на услуги, которые ей интересны 2. Если отказ, то спрашиваем, хотела бы она получать спецпредложения в дальнейшем и если да, то ставим 2. задачу через 1 месяц "отправить спец-предложения" на те услуги, которые интересны

**Работа с отзывами**

**Если отзыв негативный:**

Передает информацию управляющей, далее работаем по шагам, которые в текущей ситуации расписывает УК

**Если отзыв хороший:**

Администратор делает скрин отзыва с телефона и отправляет: 1. В группу Neoderma с указанием даты, процедуры и специалиста, чтобы он видел ОС от своей работы 2. СММ специалисту Дарье (она добавлена в вотсап) с пометкой: процедура \_\_\_\_\_\_\_\_\_, специалист\_\_\_\_\_ ВАЖНО! при отправке скринов, обрезаем его, что бы не было указано номера телефона