**Регламент ведения клиента на массаж**

**Первичный клиент на массаж**

**1. После процедуры**

* **Опрос клиента о процедуре:**
  + Спросите, как прошла процедура, изменилось ли самочувствие, какие ощущения в теле. Например, "Имя, хотели бы зафиксировать состояние/ощущения и на регулярной основе посещать массаж?"
* **Представление предложений по массажу:**
  + Рассказать клиенту о предложениях на массаж, включая виды массажа, совмещение ручного и аппаратного массажа, экономию времени на аппаратном массаже, высокие результаты с минимальными затратами, а также финансовую выгоду от приобретения абонемента.
* **Заключение сделки:**
  + Выход на условия приобретения: "Имя, Вам удобнее посещать массаж с поразовой оплатой или по абонемнету?

**2. Если клиент не покупает абонемент**

* **Запись на следующий визит:**
  + Если клиент отказывается по финансовым причинам, предложить оплату абонемента в два платежа (50% сразу, 50% по договоренности).
  + Рассказать о 30-минутном ручном массаже спины, стоимостью 5000 рублей за абонемент из 5 процедур (30 минут), с возможностью расширения до часового массажа с доплатой.
* **Информирование о выгодах:**
  + Если клиент отказывается, не настаивайте, просто проинформируйте его о выгодах и условиях.

**3. Продажа абонемента**

* **Задачи администратора:**
  + Через 4 процедуры (4 недели) ставится задача допродажи абонемента и предложить гостю доплатить до абонемента на 10 сеансов, чтобы он мог посещать по выгодным ценам.
* **Организация записи:**
  + Важно сразу записать клиента, пояснив, что запись очень плотная, особенно на ручной массаж, так как специалист один.

**4. Задачи администратора по ведению клиента**

* **Сбор обратной связи:**
  + В середине и конце курса администраторам необходимо собрать отзывы клиента и продлить абонемент при необходимости.
  + Если абонемент на 5 процедур, то ОС (обратная связь) собирается после 5 недель.
  + Если абонемент на 10 процедур, то собираются два отзыва: в середине курса (5 процедур) и после завершения курса.

**5. Завершение курса и дальнейшие шаги**

* **Продление абонемента:**
  + На последнем визите предложить продление абонемента.
* **Специальные предложения:**
  + Через 2 недели предложить специальные предложения на косметологию.
  + Через месяц отправить интересные статьи о продуктах с мотивацией на усиление результата через домашний уход.

**6. Работа с отзывами**

* **Сбор отзывов:**
  + Через день после визита клиенту автоматически отправляется сообщение от управляющей с просьбой оставить отзыв.
  + Если клиент уже был в клинике, администратор пишет сам.
  + Администратор передает ответ клиента управляющей, делая скрин с телефона и отправляя его в чат "Администраторы".
* **Обработка положительных отзывов:**
  + Если отзыв положительный, администратор отправляет скрин в группу Neoderma с указанием специалиста.
  + СММ-специалисту Дарье также отправляется скрин с пометкой процедуры и специалиста.
* **Обработка негативных отзывов:**
  + В случае негативного отзыва информация передается управляющей, которая определяет дальнейшие шаги.