

Ільїна К.О.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Реалізація принципу орієнтація на замовника у діяльності косметичного салону

Науковий керівник: Зборовська Т. В.

t.v.zborovska.83@gmail.com

Успіх косметичного салону значною мірою залежить від здатності задовольняти потреби клієнтів і забезпечувати їм високий рівень обслуговування. У сучасних умовах конкуренція на ринку послуг вимагає постійного вдосконалення сервісу. Орієнтація на споживача є основою для створення лояльних клієнтів, що забезпечує стабільний фінансовий результат салону. Це вимагає від салону не тільки високого рівня професіоналізму, але й адаптації до змінних потреб клієнтів, особливо сьогодні при значному впливі карантинних та воєнних років.

Мета: аналіз впровадження принципу менеджменту якості у діяльність косметичного салону, визначення тенденцій з покращення якості послуг та задоволення потреб клієнтів.

Матеріали та методи. Дослідження базувалося на аналізі літературних даних, стандартів серії ISO 9000 система менеджменту якості.

Результати. Принципи менеджменту якості, визначені у стандарті ISO 9000, можуть бути ефективно адаптовані до специфіки косметичного салону (рис. 1). Основні аспекти їх реалізації включають підходи до формування системи управління в малих колективах, роботи з активної оцінки споживчої думки та мінімізації витрат на невідповідності за рахунок підвищення компетенції персоналу та залучення споживачів.

Персоналізація послуг — це одна з основних складових ефективної орієнтації на споживача. Кожен клієнт має індивідуальні потреби, тому важливо здійснювати попередні консультації для визначення типу шкіри, стану волосся або інших індивідуальних особливостей.



Рис. 1. Принципи системи управління якості.

Залучення новітніх технологій для збору і аналізу відгуків дозволяє салону краще розуміти, що саме потрібно його клієнтам, а також вчасно реагувати на зміни їхніх уподобань.

Якість обслуговування є ключовим фактором задоволення клієнтів. Важливо, щоб працівники салону були не тільки висококваліфікованими, але й емоційно чуйними до потреб клієнтів. Атмосфера салону також має величезне значення. Успішний косметичний салон створює комфортну і заспокійливу обстановку, яка сприяє релаксації клієнтів і формує позитивне враження.

Впровадження новітніх методик у косметології, таких як інноваційні процедури для омолодження або новітні технології для догляду за шкірою, може значно покращити якість послуг, що надаються.

Пропозиція персоналізованих послуг, допомагає підвищити рівень задоволення і лояльності. Розвиток програми лояльності для постійних клієнтів є ефективним способом підтримки інтересу до салону. Спеціальні акції, бонуси або знижки для постійних клієнтів стимулюють їх повернення.

Сучасні косметичні салони активно використовують цифрові канали зв'язку з клієнтами, такі як соціальні мережі, месенджери та онлайн-консультації, що дозволяє оперативно відповідати на запити та пропонувати індивідуальні послуги. Важливо, щоб персонал салону був доступний для клієнтів не тільки під час візиту, але й через зручні канали зв'язку, забезпечуючи комфорт і зручність у взаємодії.

Постійний моніторинг відгуків клієнтів на різних платформах дозволяє вчасно виявити проблеми та покращити якість обслуговування. Важливо активно реагувати на відгуки, як позитивні, так і негативні, адже це допомагає створити атмосферу довіри. Робота з негативними відгуками повинна бути конструктивною, з пропозицією рішень для вирішення проблеми. Це дає клієнтам відчуття важливості їхньої думки та сприяє поліпшенню іміджу салону.

Косметична індустрія швидко змінюється, і салони повинні бути готові до нових тенденцій. Наприклад, все більше клієнтів шукають екологічно чисті та сталі бренди, тому важливо використовувати натуральні та органічні засоби. Важливим трендом є використання інноваційних технологій, таких як штучний інтелект для визначення індивідуальних потреб клієнтів або віртуальні консультації.

Висновки. Реалізація принципів менеджменту якості у діяльності косметичного салону є необхідною умовою для забезпечення стабільного розвитку, підвищення задоволеності клієнтів і конкурентоспроможності. Інтеграція цих принципів у повсякденну діяльність салону сприяє створенню довгострокової лояльності клієнтів, підвищенню ефективності процесів і зміцненню репутації на ринку.

Орієнтація на споживача є не лише стратегією для досягнення короткострокових результатів, але й ключем до довгострокового успіху в індустрії краси. Постійне вдосконалення обслуговування, розуміння потреб клієнтів, а також адаптація до нових трендів допомагає салону стати лідером на ринку і забезпечити високу лояльність клієнтів, що сприяє стабільному розвитку.