



## ТРЕНИРОВКА НАВЫКА ПРАВИЛЬНЫХ УДОВОЛЬСТВИЙ

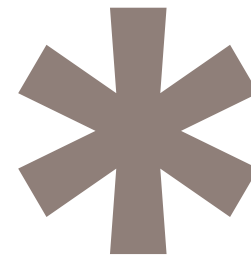
Автор: Андрей Сырченко

Иллюстратор: Виталий Подвицкий

Искусство жить, по одной из многочисленных версий, заключается в поиске и использовании источников полезных удовольствий.

Своевременное расслабление («релаксация», «антистресс», «перезагрузка», «пауза для осмысления», «быть в моменте», «находится здесь и сейчас» – названий этого процесса может бесчисленное множество) в условиях бешеного ритма мегаполиса, безусловно, – один из таких источников. По большому счету это даже необходимость.

Является ли для наших клиентов это правильное удовольствие (а точнее, услуги релаксации) первичной потребностью? Нет, не является. Почему? Потому что релакс – это процесс, неочевидный для окружающих. Это – для себя. То есть это для тех клиентов, которые приоритетом считают именно свое состояние, настроение и ощущение, а не мнение окружающих о себе.



Сегмент клиентов, потребляющих релакс-услуги, – это люди с достаточно высоким уровнем дохода и, главное, с высоким уровнем интеллекта. Очень условно все удовольствия можно разделить на три группы: полезные, бесполезные, вредные. Повторю, разделение весьма условно. И нередко грань между этими группами определяется дозой. Но есть одна четкая закономерность: быстрые удовольствия, как правило, или вредные, или бесполезные. Полезные удовольствия становятся удовольствиями, увы, через определенное время.

Допустим, проникнувшись идеей здорового образа жизни, вы решили начать бегать. Купили модные кроссовки, красивый спортивный костюм и отправились в парк. Пробежали минут 20. Получили удовольствие? Куда там! Одышка, сердце высккивает из груди, едкий пот попадает в глаза. А на следующий день невозможно сделать без боли ни одного шага. Каждая мышца словно мстит за вчерашний эксперимент, будто это и не пробежка была, а беспощадное избиение. А вот через пару дней боли исчезнут. И лишь спустя несколько недель, а то и месяцев, мы станем получать пресловутое полезное удовольствие от процесса тренировки, от нового ощущения послушного тела, от упругой походки и так далее.

Как всё вышесказанное связано с продажей релакс-услуг? Клиентскую потребность в полезных удовольствиях необходимо формировать. Иногда это формирование требует значительного времени. Иногда происходит «привыкание с первого касания». Но «любовь с первого взгляда» если и случается, то редко перерастает в устойчивое потребление.

Итак, настраиваемся на долгий процесс и кропотливую, продуманную, точно срежиссированную, почти ювелирную работу формирования потребности.

Сегодня в моей статье речь пойдет о стратегии перекрестной пролонгации.

Перекрестная пролонгация – это продвижение новой услуги одного подразделения салона с помощью услуг другого подразделения салона, пользующихся стабильным спросом. По аналогии с ресторанным меню, когда вы угощаетесь демOVERСией десерта – мини-пирожными. Понравилось? Отлично! Заказывайте полноценную версию, а в следующий раз не ограничивайте себя кусочком – забирайте торт целиком!

## Специфика экспресс-услуги:

- продолжительность – от 15 до 40 минут;
- самостоятельная процедура (АММА-массаж, бирманский массаж);
- сокращенный вариант базовой процедуры (пятый блок тайского традиционного массажа);
- как правило, задействован один специалист (массажист, косметолог);
- проведение услуги в одном месте (кабинете);
- обязательно воздействие на пять чувств клиента (запах, слух, визуальное терапевтическое пространство, организованное специальным образом, вкус и, конечно, искусство прикосновения);
- несмотря на короткое время воздействия, результат должен быть очевиден (обычно релакс-эффект или уменьшение болевых ощущений в мышцах, утомленных физической нагрузкой);
- используется как самостоятельная услуга, а также в качестве поощрительного бонуса к «основному блюду».

## Это дает клиенту возможность:

- за относительно короткое время и небольшие деньги ознакомиться с уровнем сервиса и профессионализма нового SPA (первый визит);
- получить представление о новой услуге;
- найти своего мастера.

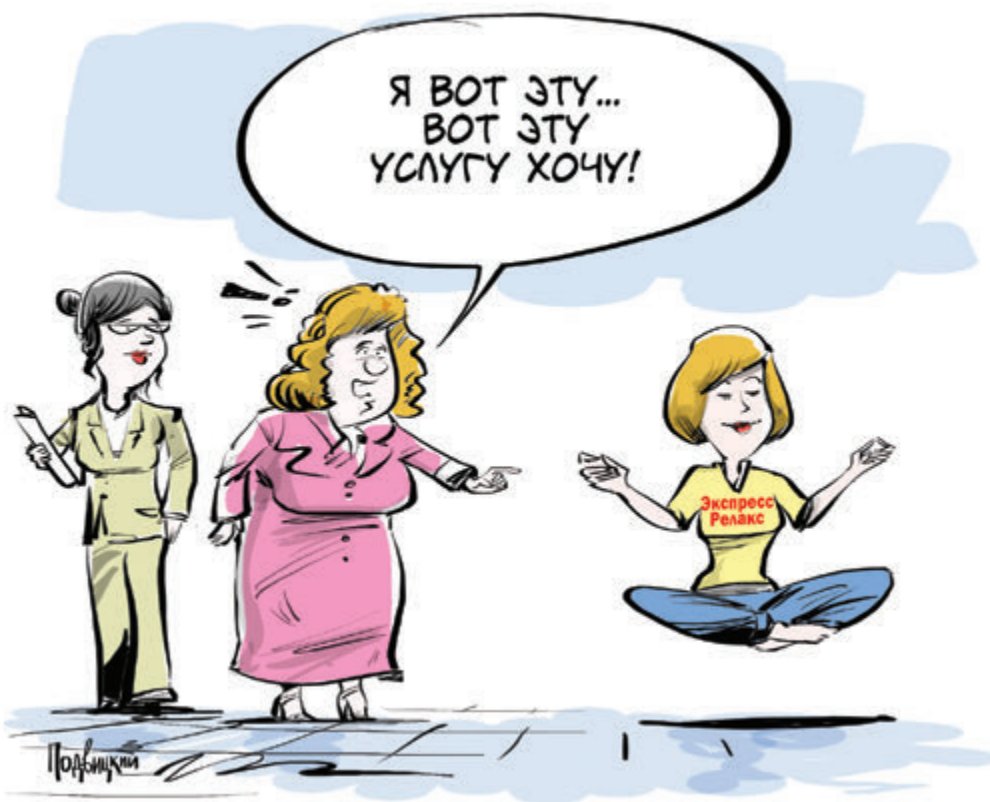
## Это расширяет и возможности вашего салона:

- инструмент повышения лояльности для «трудных» клиентов (бонусы);

## методы увеличения продаж

- увеличение спектра услуг с максимальным вовлечением целевой аудитории;
- наиболее привлекательный элемент при проведении презентаций SPA для новых клиентов;
- основной тип услуг для выездных мероприятий (CITY SPA mobile);
- укрепление «межцеховых связей» (тактика «прозрачные стены»: бирманский массаж прямо в парикмахерском зале);
- более короткий период «наработки» клиентской базы для новых сотрудников.

■ «Подводные камни»: техника проведения экспресс-услуги должна быть безупречной, в противном случае результат будет отрицательным, сделать «работу над ошибками» не удастся и клиент будет безвозвратно утерян.



Данная стратегия не только весьма эффективна, но и малозатратна для салона. Однако требуется определенный «репетиционный период» и обязательный экзамен, прежде чем предложить перекрестную пролонгацию через экспресс-услуги.

Обязательно уделяйте внимание «мелочам». В данном случае это система полисенсорного воздействия. Да-да, снова эта волшебная система. Времени у нас на экспресс-услугу мало, всего пятнадцать минут. Поэтому все пять чувств нашего клиента должны получить правильную и точную информацию из окружающего мира. Наша цель состоит в том, чтобы эндокринная система нашего клиента гарантированно выдала замечательный букет гормонов. Надеюсь, что все читающие понимают, что наши прекрасные эмоции – это последствия химических реакций с присутствием биологически активных веществ: эндорфина, серотонина, дофамина, окситоцина.

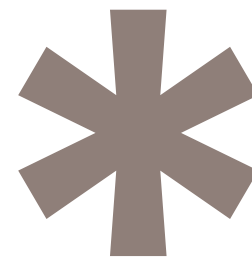
Итак, давайте договоримся: несмотря на краткое время воздействия, мы будем нашего клиента... угощать!

### Вкус

Перед тем как прикоснуться к нашему клиенту, мы делаем ему предложение, от которого он не может отказаться. «Не желаете ли отведать?» – говорите вы.

Конечно, не стоит предлагать сразу полгастронома – можно выбрать одну-две позиции из этого списка и периодически обновлять ваше комплимент-меню.

Угощение	Эффект
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Небольшой кусочек темного шоколада, для особых гостей – можно с острым перцем.</li> </ul>	<p>Эндорфины естественным путем вырабатываются в нейронах головного мозга в ответ на боль и стресс и помогают облегчить беспокойство и депрессию. Подобно морфину, они действуют как болеутоляющее и успокаивающее средство, уменьшая наше восприятие боли.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Банан;</li> <li>• несколько долек апельсина;</li> <li>• щедрая горсть миндальных орехов;</li> <li>• продольные ломтики моркови и оранжевого перца (подача – вертикальные слайсы в стеклянном стакане; выглядит это, как распустившийся цветок).</li> </ul>	<p>Выработка дофамина (допамин) – нейромедиатора, который мотивирует человека на достижение целей, удовлетворение желаний и потребностей. Формируется в мозге человека и вызывает чувство удовлетворения (или удовольствия) в знак поощрения за полученный результат. Играет важную роль в системе мотивации и обучения людей.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хороший сыр;</li> <li>• инжир (пары ягод будет достаточно; опять же должна быть элегантная подача).</li> </ul>	<p>Выработка серотонина, который помогает чувствовать собственную значимость и важность. Его недостаток ведет к алкоголизму, депрессии, агрессивному и суицидальному поведению. Есть мнение, что нехватка нейромедиатора является одной из причин, по которой люди становятся преступниками. Многие антидепрессанты сосредоточены на выработке серотонина.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Финики и авокадо.</li> </ul>	<p>Выработка окситоцина, усиливающего чувство доверия, снижающего тревогу и страх; гормон дарит спокойствие и уверенность, укрепляет человеческие отношения. Например, участвует в формировании связи между матерью и ребенком сразу же после родов, а также вырабатывается во время оргазма у мужчин и женщин. Предполагается участие окситоцина в развитии чувства любви.</p>



## Ароматы

Не будем переоценивать значение запахов (Патрик Зюскинд точно перестарался). Однако и недооценивать ароматерапию – несомненное упущение. Согласно индийской аюрведе особенно подвержены влиянию ароматов люди с конституцией «капха» – «эндоморфы-парасимпатика».

Обращу ваше внимание на то, что все рекомендации по применению тех или иных эфирных масел могут быть бесполезны в конкретном случае с конкретным клиентом. Может быть индивидуальная непереносимость и аллергия.

Поэтому обязательно проведите ароматест. Просто сделайте изящный взмах шелковым платком с каплей эфирного масла в 10–20 сантиметрах от лица клиента. Каждый взмах – новый платок. Новый платок – новый аромат. Новый аромат – восторженный вздох.

Пусть клиент сам решит, какой аромат ему сегодня подходит. Мята? Апельсин? Ваниль? Иланг-иланг? Герань? Лаванда? А может, левзея?

Мастеру достаточно нанести пару капель на свои ладони, растереть и... творить!..

## Слух

Вряд ли у нас будет возможность в парикмахерском зале даже на 15 минут выключить все фены коллег, изменить драйвовый звуковой ряд и призвать всех мастеров и их клиентов к благоговейной тишине во имя исполнения антистрессового массажа в отдельно взятом кресле. Поэтому есть только голос мастера, выполняющего массаж. Спокойный. Уверенный. Не громкий, но слышимый. Есть интонация и темп, переключающие внимание на мастера и замедляющие ритм остального пространства. Это не магия и не гипноз. Это вопрос тренировки. И конечно, если клиент не возражает, ему предлагается на 15 минут надеть наушники. А там – умиротворяющий шум набегущей волны, или пение птиц, или волшебные звуки флейты.



# методы увеличения продаж

## Зрение

Если экспресс-услугу оказываем в общем пространстве, в парикмахерском зале, вполне подойдут нейтральные повязки для глаз либо специальные экспресс-маски.

Если есть возможность сделать акцент на определенный медитативный объект, отлично. Огонь в камине, падающая вода фонтана, живописный закат за окном, плывущие по небу облака... Это совсем идеально.

## Магия прикосновений

Сегодня, пожалуй, три хита экспресс-массажа:



## Ритуал

### Бирманский массаж головы

Это мягкая остеопатическая техника массажа головы, шейно-воротниковой зоны и паравerteбральных зон. Результат достигается снятием фасциального напряжения и напряжения Galea aponeurotica за счет декомпрессии шейного отдела и снятия мышечного напряжения шеи и надплечий.

#### Показания:

неврозы, бессонница, головные боли напряжения, синдром хронической усталости, шейно-грудной остеохондроз, улучшение эффекта косметических процедур, укрепление корней волос.

Продолжительность – 15–20 минут.

Выполняется в одежде, сидя.

### Гречишный массаж

Методика мягкого мануального массажа с использованием 2–4 мешочков с нагретой гречкой. Сухое тепло гречки обладает анестезирующим и расслабляющим действием. Массажист сочетает воздействие мешочками и ручной массаж, таким образом достигается более глубокое воздействие и меньшие энергозатраты специалиста. Кроме этого, гречка обеспечивает сорбирующий эффект, а значит, способствует детоксикации.

#### Гречишный массаж эффективен для:

- профилактики и лечения заболеваний опорно-двигательного аппарата;
- снятия нервно-мышечного напряжения;
- улучшения качества сна;
- профилактики и лечения фиброзного целлюлита.

В экспресс-варианте мастер работает с областью воротниковой зоны и с областью рук. Продолжительность – 15–20 минут.

## Где делать и с чем сочетать

- В парикмахерском зале (например, в качестве комплимента перед сложным окрашиванием);
- в кабинете косметолога перед инвазивными процедурами.

По аналогии с бирманским массажем. Особенно эффективен в холодное время года и при недостатке солнечных дней.

### Индийский массаж лица «Камала»

«Камала» в переводе с санскрита означает «лотос». Эта методика массажа лица относится к обязательной части аюрведической омолаживающей программы «рассаяна». Аналогия с красивым цветком не случайна. Лотос произрастает в заболоченных местах, порой в загрязненной воде. Однако, несмотря на неблагоприятную внешнюю среду, сам цветок всегда сохраняет свою свежесть и привлекательность.

Лицо и голова человека ассоциируются с цветком лотоса, шейный отдел позвоночника – со стеблем, руки – листья, позвоночник ниже 7-го шейного позвонка и ноги – корень лотоса. Чтобы «цветок» был прекрасен, несмотря на стрессы и плохую экологию, важно, чтобы «другие части растения» функционировали эффективно.

Таким образом, лицо человека в данной методике воспринимается не как нечто отдельное, а как часть единого и взаимосвязанного организма. В связи с этим, прежде чем приступить к работе непосредственно на лице, специалист снимает напряжение в мышцах шеи, рук, надплечий. Обеспечивается улучшение циркуляции крови и лимфы в этих областях, а также опосредственно в области головы и конкретно в области лица.

#### Массаж «Камала» обладает очевидными эффектами уже после однократного применения:

- улучшение эстетического вида лица – снижение отечности, улучшение цвета лица, формирование более четкого овала;
- коррекция психоэмоционального фона;
- снижение частоты сердечных сокращений и незначительное снижение артериального давления в ряде случаев.

У большинства клиентов наблюдается улучшение самочувствия, повышается потенциал активности и настроения, что подтверждается тестами САН (самочувствие – активность – настроение), а также тестами Люшера и Спилберга.

- В массажном кабинете после лечебного сеанса, сеанса по коррекции фигуры, после аппаратных процедур;
- в кабинете косметолога до основных процедур;
- в кабинете педикюра во время самой процедуры.



И в завершение: помните, что экспресс-услуги – это не самоцель. Это процесс выработки привычки получать правильные удовольствия. Это своеобразный мостик между отсутствием релаксирующих услуг и системным потреблением полноценных, 1,5–2-часовых релакс-композиций. ■