



SPA LEADERS

MANAGEMENT CONSULTING EDUCATION

II-MODUŁOWE SZKOLENIE MANAGERSKIE!

Już 20-21 września 2014 roku będziesz mógł wziąć udział w szkoleniu, które wprowadzi Cię w zakamarki zarządzania salonem i Spa, a także pozwoli Ci wybudować silną markę managera na rynku pracy! Program szkolenia zapewnia podniesienie kwalifikacji, rozwój kompetencji zarządczych, a także daje nowe spojrzenie na kierowanie obiektem i pracownikami, budowanie marki oraz kampanii reklamowych. Zapoznaj się z pełnym programem szkoleniowym i najważniejszymi informacjami! Musisz być z nami!



MODUŁ I - KREATYWNY MANAGER SPA / SALONU

- Uzyskasz niezbędną wiedzę by skutecznie zarządzać marką, personelem, odpowiednio budować strategię sprzedaży i promocji.
- Poznasz jak tworzyć autorskie oferty, po które Klient z rozkoszą przejedzie wiele kilometrów i będzie wracał.
- Dowiesz się jak przeprowadzić rebranding,
- Jak stać się prawdziwym liderem – zarządcą



MODUŁ II - SPRZEDAŻOWA OBSŁUGA KLIENTA I KONTRAHENTA

- Podczas szkolenia poznasz standardy profesjonalnej obsługi oraz zapoznasz się z tematyką obsługi sprzedażowej.
- Rozwiniesz umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach
- Zwiększysz efektywność w sprzedaży przy perfekcyjnym wykonywaniu codziennych obowiązków.
- Duża ilość prowadzonych warsztatów daje możliwość przetestowania własnych umiejętności praktycznych i ich poprawy



OPIEKA TRENERSKA

Jako że szkolenie jest bardzo intensywne, a ilość przekazywanych treści jest bardzo duża, zdajemy sobie sprawę iż przełożenie teorii na praktykę jest nieodłączną częścią szkolenia managerskiego. Dlatego po szkoleniu nie zostawiamy Klientów samych sobie, a wspieramy ich na każdym etapie wprowadzania treści szkoleniowych. To czas kiedy służymy pomocą, jesteśmy do dyspozycji telefonicznej oraz mailowej, a także dajemy nieograniczoną ilość konsultacji na Skype.



MODUŁ I - KREATYWNY MANAGER SPA/ SALONU

1. Wprowadzenie

- Polski rynek usług ekskluzywnych beauty&wellness
- Rozumienie tematyki Spa wczoraj i dziś
- Filozofia, specjalizacja – czemu służą? jak stworzyć filozofię, jak określić specjalizację?
- Manager obiektu kosmetycznego/Spa
- Zadania managera obiektu kosmetycznego/Spa – podział obowiązków
- Odpowiedzialność managera

2. Manager jako sprawny koordynator bazy zabiegowej

- Kontrahent, dostawca, serwisant
- Jak wybrać, zmienić, lub renegotjować, na co zwrócić uwagę?
- Stabilność bazy zabiegowej

3. Manager jako jednoosobowy dział marketingu i sprzedaży

- „ZWS” kluczem do poprawnej realizacji zadań
- Od czego zacząć?
- Analiza rynku, SWOT
- Konkurencja – kto ją naprawdę stanowi?
- Segmentacja – kim jest Twój Klient?
- „7P” Marketingu usług kosmetycznych

4. Menu – budowanie autorskiej oferty

- Co sprzedajesz, co ludzie kupują?
- Budujemy/zmieniamy ofertę – elementy menu
- Zabiegi, rytuały, pakiety
- Język branży Beauty – JAK napisać ofertę, czego absolutnie unikać?
- Cena – spa i salon to nie outlet!

5. Czas by ofertę poznali Klienci!

- Kanały dystrybucji
Internet (www, social media, blogi, PPC, PPV, pozycjonowanie...), Outdoor, prasa, radio, TV
- Nośniki informacji o Twoim obiekcie – jakość, cena a opłacalność
- Narzędzia promocji
- Programy lojalnościowe

6. Klient w obiekcie kosmetycznym/Spa

- Poznaj i rozwiej jego obawy
- Karta klienta – zadbaj o bezpieczeństwo Klienta i swoje!
- Obsługa klienta – daj się pokochać i spraw by wracał!

7. PR – czym jest, jak go kreować?

- Wizerunek w mediach – od zera do bohatera!
- Ambasador marki – Twój człowiek w eterze...

8. Manager w gąszczu procedur – Manual

- Mały i duży manual – nomenklatura proceduralna
- Bez manuala nie ruszysz!
- Biblia operacyjna zbiorem procedur
- Procedury obsługi Klienta
- Procedury recepcyjne jako szczególna dokumentacja postępowania
- Procedury zabiegowe
- Procedury porządkowe
- Procedury zachowania w sytuacjach kryzysowych i stresowych.

9. Trendy Spa&Beauty 2014 – 2024 – My już je znamy, Ty je poznasz, a nie wymienimy ani jednej marki!



MODUŁ II - SPRZEDAŻOWA OBSŁUGA KLIENTA I KONTRAHENTA SPA/SALONU

1. Wprowadzenie

- Typy Klientów a komunikacja z nimi.
- Wielopłaszczyznowe negocjacje. Za drogie...
- „Marudzę” a wracam – codzienność w obsłudze ☺

2. Poziomy obsługa i obsługa na poziomie.

A. Recepcja sercem obiektu.

- Bezpośrednia rozmowa z Klientem. To Ty jesteś gospodarzem!
- Telefoniczna rozmowa z Klientem. Brak szablonów to też szablon!
- Mailing – odpowiadaj szybciej niż to możliwe!
- Rozmowy z Klientem problemowym.
- Scenki rodzajowe – trening czyni mistrza
- Codzienne wyzwania recepcjonisty

II – MODUŁOWE SZKOLENIE MANAGERSKIE – SPA LEADERS

- B. Kadra wykonawcza – terapeuci, kosmetyczki
- Zasady prowadzenia przez strefy
 - Budowanie atmosfery i więzi z Klientem
 - Pracownik – sprzedawca, czyli jak pozostać specjalistą w swej dziedzinie a mimo to sprawnie pracować na premie z detalu?
- C. Manager – opiekun, pomysłodawca, sprzedawca.
- Rozmowy biznesowe. Specyfika obsługi Klienta korporacyjnego.
 - Przedstawienie wizji celem zdobycia zaufania potencjalnego Klienta
3. **Karta Klienta** – jakie narzędzie stanowi? Marketing i spokój Twojego OC. Zasady wypełniania w myśl *Ustawy o Ochronie danych osobowych*. Konieczność na drodze do perfekcji.
4. **Sytuacje trudne**. Klient roszczeniowy, awanturnik, oszust (!) Przygotuj się na każdą ewentualność a pozostaniesz perfekcjonistą i jeszcze na tym zarobisz!
5. **Obsługa sprzedażowa Klienta gabinetu i Spa. Obsługuj, by... zarabiać.**
- *Pracując w usługach sprzedajesz obsługę!*
 - Klient a potencjalny Klient – różnice w postrzeganiu i obsłudze sprzedażowej
 - Komunikacja werbalna i niewerbalna.
 - Specyfika pracy w sektorze usług a sprzedaż, czyli jak sprzedawać niewidzialne...
 - Marketingowo – sprzedażowe filary obiektu. Kto je stanowi?
 - Komunikacja marki Spa – język sprzedaży. Magiczne kilkanaście sekund.
 - Jak budować więzi z Klientami?
 - Kupią Ciebie, kupią od Ciebie!
 - Segmentacja kanałów sprzedaży
6. **Podsumowanie**
- Buduj chęć posiadania. Czy popyt nadal rodzi podaż w sektorze ekskluzywnym?
 - Jak Cię widzą tak Cię piszą?
7. **Warsztaty i scenki rodzajowe z udziałem wszystkich uczestników szkolenia**
– ćwiczenie czyni mistrza



TERMIN SZKOLENIA: 20-21 WRZEŚNIA 2014



KOSZT SZKOLENIA DLA JEDNEJ OSOBY :

- Przy rezerwacji do końca czerwca 2014 roku - 599 zł brutto (z vat)
- Przy rezerwacji do końca lipca 2014 roku - 699 zł brutto (z vat)
- Przy rezerwacji do końca sierpnia 2014 roku - 799 zł brutto (z vat)
- Przy rezerwacji między 1- 19 września 2014 roku - 899 zł brutto (z vat)

Chcesz wziąć udział w szkoleniu i zapłacić mniej? Zaproś znajomych! Za każdą zaproszoną osobę otrzymasz od nas zniżkę! Chcesz wiedzieć więcej? Zapraszamy do kontaktu!



CENA OBEJMUJE:

- Materiały szkoleniowe
- Wykłady i warsztaty (2 dni szkoleniowe)
- **Certyfikację** dokumentującą podniesienie kwalifikacji managerskich
- Każdego dnia Pyszny 2 daniowy obiad oraz stały serwis kawowy!



Konsultacje trenerów – GRATIS dla uczestników szkolenia!
(2 miesięczna Opieka Trenerska tylko w Spa Leaders!)

Wszelkie pytania i zapisy: biuro@spa-leaders.pl

Podaj w mailu swoje imię, numer telefonu, oddzwonimy jeśli tylko sobie tego życzysz!