Как разговаривать со стилистом по волосам, чтобы получить причёску мечты?



Уход за волосами, перемена причёски или цвета волос - это популярный способ изменить себя не только внешне, но и внутренне: снять стресс, получить новые эмоции, посвятить время собственной красоте и комфорту.

> ***Но иногда поход в салон красоты оборачивается стрессом не меньшим, чем приём у зубного врача. Неподходящая стрижка или неудачное окрашивание способны надолго испортить настроение и повлиять на качество жизни***

В этом я убедилась на личном опыте. Как специалист по речи, могу сказать, что корень проблемы кроется в недопонимании

между мастером и клиентом: не все пожелания были высказаны, не оговорены нюансы, которые касаются процедур и их стоимости. Поэтому я решила найти мастера по волосам, который умеет не только качественно делать работу, но и беседует с клиентом, чтобы он мог получить радость и удовольствие от процесса и результата. Таким мастером для меня стала Леся Тараканова - профессиональный стилист по волосам, с опытом работы больше 12 лет. Надо сказать, что от беседы с Лесей волосы уже становятся лучше. Она ответила на некоторые вопросы, которые волнуют людей, которые решили обратиться к стилисту по волосам




Стилист по волосам, колорист, технолог команды LTRstyle

Леся, чем отличается стилист от парикмахера?
Обычно мастер по волосам имеет специальное образование. Существуют школы, где мастера получают базовые парикмахерские знания и обучаются по разным направлениям. Стилист - мастер, который может не только создать прическу или сделать окрашивание, но и подобрать образ по индивидуальным параметрам клиента, с учетом формы и цвета лица. С помощью изменений цвета волос или причёски профессиональный стилист

может подчеркнуть индивидуальные достоинства.

Как правильно объяснить стилисту, какой именно результат я хочу получить?

Если театр начинается с вешалки, то общение со стилистом начинается со звонка администратору, который должен грамотно разговаривать с вами и задавать правильные вопросы. Хорошо подготовленный администратор попросит прислать фото волос в разных ракурсах и при разном освещении. Если вы посещаете салон впервые, то лучше сообщить администратору историю ухода за волосами и краткое описание процедур, которые пережили волосы. Это нужно для того, чтобы стилист мог оценить исходную базу, с которой в дальнейшем предстоит работать. Администратор может попросить прислать фото желаемого результата и пригласить вас на предварительную консультацию со стилистом.

Для чего нужна такая консультация и сколько времени она занимает?

Консультация со стилистом помогает оценить состояние волос и сделать пробные тесты на окрашивание. В беседе со стилистом клиент может обсудить конечный результат, предпочтения и пожелания. Такой диалог может длится от пятнадцати до сорока минут. Подробная беседа поможет понять, какие у человека представления о красоте и насколько он готов к изменениям, что он допускает в своём образе, а что нет. Это тонкая психологическая работа, которая требует индивидуального подхода. В процессе беседы важно собрать много информации, чтобы клиент понимал, что его услышали и подобрали тот образ, который подходит по духу и по внешним данным.

Должен ли клиент знать названия разных способов окрашивания или причёсок, чтобы говорить со стилистом на

одном языке?
Нет, это совсем необязательно - разобраться в названиях разных техник непросто. Некоторые путают технику окрашивания и итоговый результат. Техника - это способ исполнения, с помощью которого можно добиться определённого эффекта. Эйр-тач, эйр-шатуш, мелирование, балаяж - это как несколько видов ножниц для разных типов волос. Конечный результат чаще всего один - сочетание светлых и тёмных прядей или брондирование. Можно просто сказать “Хочу добавить светлых прядей”, а стилист уже уточняет остальные моменты.

Бывают клиенты, с которыми на этапе консультации трудно договориться?
К нам приходят разные люди: одни заранее знают, чего они хотят, другие приходят впервые и не совсем представляют, каким должен быть конечный результат. Иногда клиент определил для себя образ, но стилист сомневается в том, что оттенок или причёска будут хорошо смотреться на волосах. Проблемы связаны с модными стереотипами, когда популярным становится определённый цвет волос или окрашивание. Модный оттенок может не подойти человеку или испортить волосы. Для этого и проводится беседа, чтобы максимально исключить вероятность результата, который не соответствует ожиданиям.

> ***Даже если стилист считает, что клиенту подойдут тотальные изменения, он не станет его шокировать, а подберет максимально подходящий цвет или причёску***

Когда, как и с кем лучше обговаривать общую стоимость услуги?
Стоимость окрашивания или стрижки нужно обсуждать с заранее с администратором. Он должен рассчитать сумму или обозначить ценовой диапазон. Не успели детально проговорить этот момент с

администратором? Не беда - можно ещё раз уточнить у стилиста. Важно понимать - сумма не должна быть сюрпризом для клиента. Стилист несёт ответственность за любые изменения оплаты и рассказывает клиенту обо дополнительных процедурах, их цене и необходимости. Когда денежный вопрос закрыт заранее, человек больше доверяет мастеру.



Моё преображение

Насколько корректно беседовать с мастером в процессе оказания услуги или задавать вопросы?

Это индивидуально для каждого клиента: одни люди хотят общаться, а другие нет. В некоторых салонах мастерам запрещают беседовать, но это может быть неприятно самому клиенту. Стоит попытаться завязать беседу и расположить к себе человека. Важно показать, что это не просто клиент, а человек, который интересен. Это поможет расслабиться и получить удовольствие от процедуры. Некоторые посетители много говорят и это может мешать работе в те моменты, когда нужно сконцентрироваться. В этой ситуации стилист вежливо просит

прерывать беседу на некоторое время, чтобы завершить серьезную процедуру. Обычно клиенты с пониманием относятся к таким моментам и ведут себя очень ответственно.

Могу я попросить мастера комментировать действия, если мне интересно, что происходит с волосами?
Некоторые люди спокойно воспринимают разные этапы процедур, а некоторые могут насторожиться. Поэтому важно объяснять и комментировать весь процесс работы, чтобы человек знал, к чему готовиться. Иногда бывает так, что клиент спокойно воспринимает процедуру, но какой-то шаг вызвал у него беспокойство. Важно это заметить и объяснить человеку свои действия и их необходимость.

Если не устраивает результат, как сказать об этом стилисту?
Лучше сказать об этом сразу стилисту. Главное - не волноваться, не стесняться и говорить спокойно. Проблему проще решить на месте, пока у мастера под рукой все необходимые инструменты. Если не сказать вовремя, поправить ситуацию будет сложнее: переживания и волнения по поводу того, что нужно выделить время для повторного визита в салон.

Могу я рассчитывать на консультацию по уходу за волосами? Как понять, что мне предлагают купить продукт для ухода, который мне не нужен?
Обязательно спросите у стилиста, как лучше ухаживать за волосами. Мастер, который хочет, чтобы клиент надолго оставался доволен результатом, без проблем расскажет вам, что нужно делать для поддержания ухоженного состояния волос. Обычно стилист предлагает средства по уходу - это один проверенный шампунь или маска. Если перед клиентом выкладывают десяток разных средств, скорее всего это маркетинговый ход для реализации линейки продуктов, которые

на практике могут оказаться неподходящими. От такого предложения лучше вежливо отказаться.





Подведём небольшие итоги - как говорить с мастером по волосам, когда надо объяснить свои пожелания:

- правильные вопросы задаёт администратор
- клиент может не знать названия разных техник и процедур
- общение помогает наладить контакт и получить желаемый результат
- стилист по волосам проводит консультацию, чтобы подробно обсудить все пожелания клиента
- администратор и мастер по волосам несёт ответственность за изменение суммы оплаты
- профессиональный стилист может с помощью причёски и цвета волос подчеркнуть индивидуальные достоинства внешности человека

Не стесняйтесь задавать вопросы стилисту и говорить о своих сомнениях и переживаниях. Посещение салона красоты - это не только способ приятно изменить свою внешность, но и возможность попрактиковаться налаживать контакт и получить коммуникативный опыт. Будьте уверены в себе, доверяйте своему выбору и вкусу

Наш сайт благодарит салон LTR Style за комфортные процедуры, приятное общение и красивые волосы

Автор статьи - Шамардина Анастасия - профессиональный логопед для взрослых, июль 2020