

ІЛОНА МООН



МАНІКІЇРО ФІЛОСОФІЈА

СОДЕРЖИТ

НЕЦЕНЗУРНУЮ

БРАНЬ

18+

Ilona Moon

Manikiūro filosofija

«ЛитРес: Самиздат»

2019

Moon I.

Manikiūro filosofija / I. Moon — «ЛитРес: Самиздат», 2019

Šita knyga atveria bendravimo su klientu paslaptis ir siūlo netipiškus darbo situacijų sprendimus. Joje nerasite praktinio mokymo, išskyrus porą patarimų. Tai filosofija, duodanti supratimą apie savo darbą ir kurią priėmus galima tapti geriausiu iš geriausių. Piustratorė: Liutsiia UlimaevaСодержит нецензурную брань.

© Moon I., 2019

© ЛитРес: Самиздат, 2019

Содержание

Pratarmė	5
Ko klientas ieško grožio meistre?	6
Savo darbo Meistras	8
Meistrų baimės	11
Bendravimas su klientu	13
Конец ознакомительного фрагмента.	14

Pratarmė

Knyga paremta tikrais įvykiais, pakeisti tik veikėjų vardai ir veiksmo vietos.

– Klausau!

– Laba diena, draugė davė jūsų telefono numerį, gal galėčiau pas jus užsirašyti?

– Žinoma, rytoj trečią, tiks?

– Puiku, labai ačiū!

Toliau – detalės: adresas, laikas, telefono numeris, vardas. Dedu ragelį ir grįžtu prie klientės. Dirbame toliau.

Aš buvau manikiūrininkė arba, kad skambėtų stipriau – grožio specialistė, savo profesijos meistrė. Dariau manikiūrą, pedikiūrą, viso kūno depiliaciją, tvarkiau antakius. Dirbau šešerius metus labai intensyviai. Turėjau begalę klientų ir savo darbą beprotiškai mylėjau.

Darbo laikotarpiu aš nežiūrėjau televizoriaus, nemačiau reklamų, neskaičiau laikraščių. Visa sužinodavau iš savo klienčių. Kas, kur, kada įvyko. Pakilo ar nukrito kainos. Kokią knygą paskaityti arba kokį filmą pažiūrėti. Kur eiti, ką ragauti. Kokiu kremu teptis – nuo raukšlių ar celiulito. Kur tepti – veidą, pilvą, kojas ar sėdimąją dalį. Kur nusipirkti įdomesnę megztuką. Na ir žinoma – pikantiški gandai, kaip be jų? Taip pat jų gyvenimo istorijos, keliai ir kryžkelės.

Mes šnekėjomės apie tai, ko nepapasakosi net artimiausiems žmonėms, apie tai, kas gėdinga ir baisu, o aš dėjau jų paslaptis į skrynią, kuri buvo paslėpta nuo kitų. Suprasiu, priimsiu ir išsaugosiu iki kito karto. Buvau panaši į kunigą, pas kurią eina išpažinties. Kartais mes kartu verkdavome, kartais juokdavomės iki pilvo skausmų. Palinksiu galva, reikiamu momentu pasakau – aha. Jeigu reikia – patariu, jei ne – patyliu.

Tai kodėl moterys eina pas manikiūrininkę? Daugelis pasakys – manikiūro. Jūs būsite teisūs, bet tik dvidešimčia procentų. Tvarkingos rankos, be abejo, yra vizitinė moters kortelė, kaip ir vyrų, bet ar jūs matėte filmą su Reese Witherspoon „Legally Blond“, kur pagrindinei veikėjai nenusisekė diena ir ji desperatiškai ieško manikiūro salono? Taip, moterys eina manikiūro, bet ne tik jo. Jos eina išsikalbėti arba paklausti. Patylėti, pabėgti nuo viso pasaulio. Pasijusti ypatinga. Jos eina pailsėti – nuo darbų, vyrų, vaikų, intrigu, atsakomybių, pabūti su savimi. Jos ateina gandų, naujienų, paslapčių. Jos ieško žmogaus, kuris nešališkai žiūrės į jų gyvenimus. Jos nori būti išgirstos, bet nenuteistos. Jos eina ten, kur gali būti savimi, laisvos ir be kaukių. Čia jos jaučiasi drąsiai ir saugiai.

Sakoma, kad manikiūrininkė turi būti geru psichologu, aš juo nesu ir jokia būdu nepretenduoju, tačiau, kai pas tave lankosi begalė žmonių – klientų, draugų, nejučia pradedi juos suprasti ir jausti jų poreikius. Tai, ką aš jums siūlau, yra savotiškas ilgametis tyrimas, kurią jums patieksiu ant sidabrinės lėkštutės. Aš daug mokiausi. Iš klientų ir iš savęs. Daug skaičiau įvairių knygų, straipsnių; lankiau daugybę seminarų. Visada ieškojau atsakymų ir užduodavau klausimus. Man vis trūko aiškiai ir konkrečiai išreikštos informacijos. Ir vis buvo maža. Kol pagaliau supratau, kad einu antrą ratą. Šioje knygoje aprašiau savo ir kitų meistrų patirtį. Tai, ką kažkada norėjau gauti pati. Naudokitės į sveikatą!

Na va, pasigyriau, net karūna į lubas įsirėmė. Pradedam?

Ko klientas ieško grožio meistre?



Daugelyje straipsnių, aprašančių meistro profesionalumą, o taip pat įvairiuose forumuose ir nagų serviso grupėse rašo: „klientas turi jus gerbti, jokio familiarumo, laikykitės verslo tono“ ir t.t., o vėliau stebisi – kur dingo klientai?

Tai ko gi ieško klientas? Profesionalumo, kokybės – pasakysite. Jūs būsite teisingi, tačiau pirma ir svarbiausia, kas tarp jūsų turi sutapti – tai vidinė energija. Ir būkite jūs nors triskart super meistras, jeigu tai nesutaps, klientas daugiau nebeateis. Jis renkasi jus intuityviai, pašamonės lygmenyje. Patinka jam jūsų kvapas – jis pas jus eis. Patinka jūsų juokas ar balso tembras – jis eis pas jus. Jį traukia jūsų vidinė kibirkštis, tai, ką jūs spinduliuojate. Jis ieško žmogaus, su kuriuo jam bus ramu, kuriuo jis gali pasitikėti, su kuriuo jis galės atsiverti, atsipalaiduoti, pailsėti. Žmogaus, su kuriuo jis bus ant vienos bangos. Klientas eina ne tiek manikiūro, kiek būtent šios „chemijos“.

Taip, su šituo išsiaiškinome, dabar pakalbėsime apie profesionalumą. Klientas ateina pas jus įvairiais keliais: pagal rekomendacijas iš savo draugų, pažįstamų, šiaip eidamas pro šalį. Daugelis meistrų galvoja, kad jei jie iškabins savo diplomus ir sertifikatus ant sienos, tai įrodys jų meistriškumą ir ypatingas galias. Tai nėra taip. Klientas į juos gali užmesti akį, bet tikrai neišsiskaitys. Jis žiūrės į

jūsų išvaizdą, jūsų elgesį, klausys, ką ir kaip sakote, kaip dirbate savo darbą, vertins atliktos paslaugos kokybę ir taip spęs apie jus, kaip apie meistrą. Pavyzdžiui, mano diplomai gulėjo paslėpti giliai spintoje ir nė vienam klientui nekilo noras į juos pažiūrėti.

Ir dar: žmogumi, kuris teikia įvairias grožio paslaugas, gali tapti bet kas, tačiau savo darbo Meistru – tik išrinktieji. Kaip gi tapti Tikru Meistru, kurį mylės, gerbs ir vertins? Skaitome toliau.

Savo darbo Meistras



Norite būti profesionalu savo srityje – skaitykite ir mokykitės. Skaitykite viską, kas susiję su jūsų profesija, lankykitės seminaruose ir ne šiaip sėdėkite dėl „popieriuko“, bet įdėmiai klausykitės. Dažnai lankantis seminaruose, pradėdi pastebėti, kad daugelis dalykų kartojasi. Sėdi ir galvoji – šitą žinau ir šitą žinau, o po to bum – tik vienas sakinyš ir tavo pasaulis apšivertė. Pavyzdžiui, mano kursuose kalbėjo apie tai, kad kutikulę reikia atstumti, bet kodėl ir dėl ko – nepasakė. Pasirodo, kad kutikulė priauga prie nago plokštelės ir taip stabdo jos augimą. Tik vienas sakinyš, bet iškart tapo aišku.

Klausykite ir klauskite. Jeigu nejauku klausti prieš auditoriją, po seminaro visada galima prieiti prie vedančiojo ir užduoti jus dominantį klausimą. Informacijos per daug nebūna. Gali nuskambėti su patosu, bet atmintkite – kas valdo informaciją, tas valdo pasaulį. Mūsų atveju – grožio paslaugų pasaulį.

Pateiksiu pavyzdį. Kartą mano pamokos paprašė pradedantysis meistras. Tarp procedūros subtiliųjų rodymo mokinei, bendravau su kliente. Tuo metu mokinė nukrypėdavo į savo telefono ekraną ir prieš kiekvieną techninės pusės parodymą, aš turėjau ją nuo jo atitraukti. Taip ji praleisdavo

vieną iš įdomiausių temų – meistro ir kliento tarpusavio bendravimas. Jeigu jūs atėjote pasisemti žinių, siurbkite jas kaip kempinė, stebėkite bet kokią smulkmeną, gal būtent jos jums ir prireiks.

Skaitykite, tikslinkite informaciją, neškite tiesą į mases, žvelkite į perspektyvą. Daugiau nei prieš dešimt metų nagų serviso rinkoje atsirado naujiena – gelinis lakas. Meistrai sunkiai tai priėmė, nes prireikė naujų žinių. Po maždaug pusmečio viename populiariame laikraštyje perskaičiau straipsnį, kad gelinio lako procedūra, o tiksliau lempos, skirtos lako džiovinimui, iššaukia odos vėžį. Moteris savo logika – nuostabi būtybė, ji bijos kažkokios procedūros, bet vis tiek ją darys, nes na... mes norime būti gražios ir nesvarbu kokia kaina. Prisimenate viduramžius? Moterys balino veidą pudra su švinu, nuodijosi, bet vis tiek tai darė. Aš supratau, kad klientai neatsisakys šios naujovės, bet klausimų kils, todėl nuėjau į Google atsakymų. Skaičiau viską – tyrimus, mokslinius darbus, medicininius straipsnius, peržiūrėjau susirgimų statistiką per tuos dvidešimt metų, kai lempos nagų priauginimui yra rinkoje, skaičiau ultravioletinių lempų charakteristikas. Viską, ką sužinojau, suformavau į trumpą penkių minučių paskaitą. Kai atėjo pirma klientė, susirūpinusi šiuo klausimu, sugebėjau suprantama kalba jai viską paaiškinti. Klientė buvo patenkinta, nusiramino ir drąsiai naudojos teikiama paslauga.

* Gelinio lako atsiradimas skaudžiai paveikė meistrų finansus. Medžiagos, mokymai buvo brangūs. Ne visi norėjo kažką keisti. Dėl to pasklido gandas per pasaulį, kad ši procedūra gadina nagus. Aš ir vėl praleidau porą naktų su savo draugu Google. Vėliau, realybėje, palyginau savo darbą su kitų meistrų darbais, kažkam skambinau, su kažkuo ginčijausi, kažką kankinau. Išvada – gelinis lakas arba jo procedūra – negadina nagų, o atvirksčiai – juos saugo. Nagus gadina neatsakingi, tingūs žinioms ir nemylintys savo darbo meistrai, kurie, vietoje to, kad pripažintų savo klaidą ir ją taisyti, kratosi atsakomybės ir dezinformuoja klientą. Taip netenkama kliento pasitikėjimo. Viskas, ką reikėjo padaryti – paskaityti, pasidomėti, sužinoti.

Verta paminėti, kad pasaulyje bet kokia naujiena ar progresas visuomet pasitinkami su dideliu pasipriešinimu ir daugeliu atvejų tai nieko kito, kaip komerciniai žaidimai iš pasenusių technologijų stovyklų – tai juk grėsmė jų verslui. Taigi, gelinis lakavimas ir UV lempos ne išimtis. Ir apibendrinant – iš savo praktinės pusės apie gelinio lakavimo procedūrą galiu šnekėti tik teigiamai.

Dar pora pavyzdžių:

* Kiekvieną sezoną įvairūs mados žurnalai rašo apie tuo metu madingas nagų lako spalvas. Bet madingos spalvos ne visada tinka klientui. Pavyzdžiui – žiema, lauke vėjas, šaltis – kliento rankos pamėlo arba gali būti natūraliai blyški jo rankų oda. Madinga spalva – blizgančiai pablukusi žydra arba pilka su alyvų atspalviu, arba šaltai sidabrinė. Padažysime mes nagus šiomis spalvomis ir kliento rankos primena skenduolio rankas. Madingos spalvos ne tos, kurias kažkas aprašė, o tos, kurios tinka jūsų klientui. Ir išnagrinėkite spalvinę gamą.

* Taip pat įvairūs moteriški žurnalai mėgsta rašyti straipsnius pavadinimu „Naminis pedikiūras“. O mums patinka nemokami dalykai, nors ir žinome, kad nemokamas sūris būna tik pelėkautuose. Klientas perskaitė straipsnį, paremtą „bibučių“ receptais, pasinaudojo jais ir šias klaidas teks taisyti jums.

O dabar įdėmiai stebėkime vaizdą. Straipsnį, kuris paremtas labiau kažkokio žurnalisto fantazijomis arba tą žurnalistą spaudė laikas ir jis tiesiog nepatikrino esančios informacijos, perskaitė tūkstantis žmonių. Iš jų pas jus atėjo dvidešimt. Kiti išsibarstė pas kitus meistrus ir gal tie meistrai nebus tokie protingi kaip jūs. Tiems dvidešimčiai klientų jūs paaiškinote ir papasakojote, kaip viskas yra iš tikrųjų ir iš jų, tik trys klientai paaiškins tai teisingai savo draugėms. Dabar įsivaizduojate perduodamos dezinformacijos mastą?!

Taip kad, laikykite ranką ant pulso, savarankiškai sekite profesionalų tendencijas, tikrinkite faktus, analizuokite gautą informaciją, draugaukite su gydytojais ir kitais savo profesijos specialistais, mokykitės galvoti ir jūs tapsite nepakartojamu meistru. Meistru, apie kurį kalbės ir rekomenduos draugams.

Ką daryti, jeigu nežinote atsakymo į užduotą klausimą? Sąžiningai prisipažinkite: „nežinau, bet sužinosiu iki kito jūsų apsilankymo.“ Laikykitės duoto žodžio, bet svarbiausia – neskleiskite neteisingos informacijos. Kai kurie meistrai, bijodami netekti kliento, pradeda pasakoti nesąmones, kad nepasirodytų neišmanėliu. Praktika rodo, kad tokie meistrai, laikui bėgant visgi netenka klientų. Nereikia laikyti klientų kvailais. Jie viską supranta, mato, girdi. Būkite sąžiningi, tai visada traukia. „Ir telydi jus Jėga“ (c.) *Žvaigždžių karai*.

Meistrų baimės



Ko bijo meistrai? Pagrindinės baimės, trukdančios ramiai dirbti – tai kliento netekimas, o su juo ir piniginio pelno bei konkurencija. Per jas daromos klaidos, rezgamos intrigos, kyla kivrčiai, prieinama iki peštynių.

Kaip atsikratyti šių baimių? Pirma – nesidalinti neužmuštos meškos kailiu, prisimenant, kad klientas pats renkasi meistrą. Antra – klientų užteks visiems.

Praktikos pradžioje renkasi klientų bazę. Tai užtrunka metus, dvejus. Priklauso nuo vietos, kur jūs dirbate, nuo jūsų žinių, nuo jūsų elgesio su klientais, nuo laiko – jį reikia kantriai išlaukti. Vieni klientai ateina, kiti išeina. Tai normalu. Jeigu jūs viską atlikote teisingai, tačiau klientas pas jus negrįžo, atsipalaiduokite, tai tiesiog ne jūsų klientas – jūsų dar ateis. Visata nemėgsta tuštumos. Nereikia savęs graužti, pergyventi ir pavydėti kitiems meistrams. Šitas kelias veda link sveikatos pablogėjimo, draugiškų santykių su kitais meistras ir klientų netekimo. Geriau užsiimkite saviugda, tobulinkite savo įgūdžius, mokykitės, leiskite šį laiką naudingai. Žinios duoda pasitikėjimą savimi, savo darbo supratimą ir baimės dingsta savaime, ne iškart, bet taip bus. Vėliau ateis laikas, kai jūsų gyvenimas prisipildys nuostabiais žmonėmis, būtent tokiais, kokių jūs nusipelnėte. Pasakysiu daugiau

– ateis laikas jūsų laisvo pasirinkimo su kuo dirbti. Juk ne tik klientui turi būti su jumis gera, bet ir jums su juo komfortiška.

Dalinkitės savo žiniomis su kitais meistras. Dažnai būna, kad meistras, žinodami kai kurias darbo paslaptis, nutyli apie jas dėl konkurencijos baimės. Yra tik apie dvidešimt procentų klientų, kuriems visiškai nerūpi, kas juos aptarnaus. Kiti, kaip jau rašiau, patys renkasi meistrą. Tai ar verta jaudintis dėl šių dvidešimties procentų? Ar verta pyktis, išsižeisti, aiškintis santykius? Paleiskite šią baimę. Drąsiai dalinkitės informacija, padėkite, palaikykite ir auginkite vieni kitiems sparnus ir tada jūs turėsite kolegas, o ne konkurentus.

Vietos keitimo baimė. Per savo neilgą praktiką pakeičiau penkias darbo vietas, aštuonis kartus mane bandė pervilioti į kitus grožio salonus. Pirmoje darbo vietoje dirbo po šešis – septynis žmonės pamainoje. Pamainos buvo dvi ir kartais jos keisdavosi tarpusavyje. Grožio salonas buvo gerą žmonių srautą turinčioje vietoje. Tai buvo nepakartojama praktika – darbo greitis, greita reakcija, persijungimas nuo vieno kliento prie kito, o taip pat konfliktų sprendimo būdai kolektyve ir su klientais. Iki šiol visiems pradedantiems meistras siūlau rasti tokią vietą. Antra vieta buvo prestižinė, bet su bloga finansine politika. Ten išmokau save vertinti. Trečia – tai buvo pasakiškas laikas su nuostabiu kolektyvu. Ten radau komandinį darbą, palaikymą ir draugystę. Mums buvo liūdna skirstytis po salono uždarymo ir, nors mus išsklaidė po pasaulį, mes iki šiol atsimeiname mūsų kartu praleistą laiką. Ketvirta vieta davė man supratimą, kad toliau viską galiu pati. Penkta – tai jau mano laisvė, dirbti pačiai sau.

Kur aš vedu? Sunku išeiti tik pirmą kartą. Ypatingai, jei jus sieja geri santykiai su salono savininkais, kolektyvu. Baisu pradėti iš naujo. Pažįstu daug meistrų, kurie dirba blogose vietose metų metais tik dėl baimės kažką keisti, netekti klientų keičiant vietą. Tikrai neverta. Viskas yra pamoka ir patirtis. Klientai susirinks nauji, plus seni jus susiras. Atminkite – jums turi būti gera. Jums turi būti komfortiška. Tada jums viskas puikiai seksis.

Kai išeinatė iš darbo, keičiate darbo vietą, nereikia aiškintis santykių ar išdidžiai trankyti durimis. Skriskite gražiai. Tai traukia žmones ir ateityje jums dovanos nuostabius santykius su aplinkiniais.

Bendravimas su klientu



Kaip kalbėti su klientu? Apie ką su juo kalbėti? Ar reikia su juo išvis kalbėti? Koks turėtų būti mano elgesys? Klausimai klausimai. Ramiai. Giliai įkvepiame ir atsipalaiduojame.

Pradžioje buvo mandagumas, taktas, paslaugumas. Užėjo klientas, prieikite prie jo, paklauskite, ko jis pageidautų, palydėkite į paslaugos suteikimo vietą arba, jei jūs dar užsiėmusi, nešaukite per visą salę, atsiprašykite esančio kliento, atsistokite ir prieikite prie žmogaus. Paprašykite palaukti. Pasiūlykite kavos ar arbatos. Palydėkite į laukiamąją vietą. Skirkite jam tą minutę savo laiko. Kiekvienas klientas vienodai svarbus. Ir net ne dėl to, kad jis klientas, tai tiesiog elementarus mandagumas ir išsiauklėjimas.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.