

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС В BEAUTY-ИНДУСТРИИ Г. НОВОСИБИРСКА

Великодная Анжелина Евгеньевна

студент, кафедра бизнеса в сфере услуг, Новосибирского государственного университета экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Карицкая Ирина Михайловна

научный руководитель, канд. социол. наук, доцент кафедры бизнеса в сфере услуг Новосибирского государственного университета экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Аннотация. Актуальность данной темы обусловлена высоким, ежедневным спросом услуг индустрии красоты во всем мире. В работе определяются главные проблемы сервиса в данной сфере и возможные пути их устранения.

Ключевые слова: сервис, салон красоты, услуги, клиенты, конкуренция.

В настоящее время насчитывают порядка двух с половиной миллионов салонов красоты и сетей парикмахерских услуг по всему миру. Согласно исследованию, каждая вторая женщина в мире хотя бы раз обращалась за той или иной услугой в салоны красоты. В XXI веке появились сотни тысяч дополнительных техник в различных видах услуг, которые ранее людям были неизвестны и недоступны.

Если изучить статистику об индустрии красоты в целом, остается вопрос, являющийся главным для нашей работы: «Каждому ли салону красоты удастся сохранить свою индивидуальность, привлечь клиентов и держать клиентский сервис на высоте среди колоссальной конкуренции?» Далеко не всем компаниям индустрии красоты удастся поддерживать высокий уровень и статус.

Beauty сфера имеет одну из самых больших монополистических конкуренций на рынке, тем самым заставляет соперников работать более плодотворнее и рациональнее. Как в бизнесе, так и в жизни всем известно, что практически невозможно преуспеть во всех сферах жизнедеятельности, какая-то одна, обычно, уступает, тем самым мы осознанно делаем акцент и расставляем приоритеты в пользу более успешного и, как нам кажется, верного пути. Если говорить о клиентском сервисе, качестве работ, квалификации мастеров и самой атмосферы в целом, а также не забывать о соотношении «цена=качество», на что в первую очередь обращают внимание клиенты, таким образом, подходящих салонов красоты можно будет пересчитать по пальцам.

Как правило, в престижных салонах красоты с мировым именем, цена, соответственно, бывает запредельно высокой, но там, разумеется, совершенно другой уровень обслуживания клиентов и высококвалифицированные мастера, которые многие годы зарабатывали свое имя в данной сфере, чтобы работать в таких компаниях с мировым брендом, известным, как и марки лучших автомобилей, всему миру.

Целью будет проверка от и до главных составляющих салонов, общее представление и прайс-лист.

Для анализа рассмотрим ведущие салоны красоты в Новосибирске, пользующиеся популярностью и большим потоком клиентов, такие как: NABS, Camille Albane, Shik Studio, Famous, ESELEVICH Studio, и GOLOVA.

Все перечисленные салоны являются лучшими по версии оценки посетителей и Народной премии НГС в номинации «Салон красоты года».

Более подробно рассмотрим отзывы, все плюсы и минусы салонов красоты NABS и Camille Albane.

NABS, открывшийся в 2013 году, является одним из востребованных салонов красоты в силу своей геолокации в разных районах города, всего их шесть. Данный салон берет на себя широкий профиль услуг, такие как: маникюр, педикюр (основная услуга среди постояльцев), парикмахерские услуги (стрижки, укладки, сложные окрашивания), услуги бровиста (оформление и окрашивание), эпиляция, наращивание ресниц и макияж. Если говорить о ценовой политике, о NABS нельзя трактовать, как о бюджетном салоне красоты, например, цена маникюра и однотонного покрытия составляет 1500 рублей, что на порядок выше, чем во многих других. Об этом салоне красоты «ходят» неоднозначные отзывы: кто-то из посетителей восхищается атмосферой салона и очень доволен качеством процедур, а кто-то говорит о не клиентоориентированности, низком уровне работы и обслуживания за столь приличную цену, а также часто можно встретить такую фразу: «качество услуг страдает из-за большой текучки». Следует отметить, что каждый положительный и негативный отзыв относился к салону в определенном местоположении, то есть подводить под одну гребенку мастерство персонала и организованности нельзя. Как выяснилось, где-то оно страдает, а где-то действительно оправдывает ожидание от салона, как один из лучших в Новосибирске. Однако, если руководитель решил расширять сеть своих салонов красоты, он обязан проверять качество работ, профессионализм сотрудников и атмосферу в каждом из них, брать качеством, а не количеством.

Далее поговорим о салоне Camille Albane. Это единственный в Новосибирске французский салон красоты, находящийся недалеко от центра города, который по всему миру имеет более 350 точек.

Он является одним из самых дорогих в нашем городе и имеет статус премиум.

Салон делает акцент на парикмахерских услугах, но, а также занимается косметологией и ногтевым сервисом.

Прейскурант цен является один из самых высоких, например, маникюр с покрытием гель-лака обойдется в 2500-3000 рублей, а стрижка и окрашивание 2500 и порядка 10000 рублей соответственно. Не смотря на столь высокую стоимость услуг, отзывы о Camille Albane в большинстве своем, положительные. Клиенты один за другим твердят о профессионализме мастеров, но бывают и такие, кто остался недоволен результатом. Нередко можно встретить такие слова: «ждала уют и атмосферу студии, а получила понты и высокомерие администраторов», что говорит о статусе салона, который сотрудники пытаются показать всем своим видом, от чего очень часто у посетителей вызывает негатив.

Рассмотрев два лучших салона красоты можно сделать вывод, что даже в престижных салонах имеют место быть свои минусы.

Определенно, главной проблемой множества подобных предприятий является непрофессионализм сотрудников, что, к большому сожалению, явление не редкое. Безусловно, невозможно понравиться всем, и для кого-то даже самый лучший мастер не оправдает ожиданий, но так как все больше людей остаются недовольными после посещения определенных салонов красоты, говорит статистике о не качественности работ, ставит клеймо на самом салоне красоты, без желания давать второй шанс. Работодатели нередко набирают сотрудников из-за нехватки мастеров в салоне и большой загруженности, тем самым делая **ТОЛЬКО ХУЖЕ, ПОРЯ МНЕНИЕ О САЛОНЕ В ЦЕЛОМ.**

Любая работа — это огромная ответственность, в том числе за свое поведение, пунктуальность и главное-качественное выполнение своих обязанностей.

Список литературы:

1. Басова Е.В., Теоретические аспекты изучения агрессивности в сфере услуг индустрии красоты // Проблемы Науки. 2016. №36 (78). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-aspekty-izucheniya-agressivnosti-v-sfere-uslug-industrii-krasoty> (дата обращения: 15.06.2021).
2. Василевская А.Е., Дубова Юлия Игоревна Особенности маркетинговой деятельности предприятий в сфере услуг, работающих в индустрии красоты // Kant. 2018. №2 (27). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-marketingovoy-deyatelnosti-predpriyatiy-v-sfere-uslug-rabotayuschih-v-industrii-krasoty> (дата обращения: 15.06.2021).
3. Глушкова Т. С. Механизмы коммерческой номинации объектов индустрии красоты // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2017. №3 (16). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mehanizmy-kommercheskoy-nominatsii-obektov-industrii-krasoty> (дата обращения: 15.06.2021).
4. Грекова Е.И. Индустрия красоты в современном медиакультурном пространстве // Человек в мире культуры. 2017. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/industriya-krasoty-v-sovremennom-mediakulturnom-prostranstve> (дата обращения: 15.06.2021).