

Jak skutecznie przeprowadzić wywiad i zakwalifikować klienta do zabiegu.

Materiał do samodzielnej pracy, nie dający „gotowca” a uruchamiający samodzielne myślenie i skłaniający do samorefleksji nad własną praktyką i ewentualną jej modyfikacją.

Opracowanie przy współpracy z Renatą Prus szkoleniowcem estGen.

Z najlepszymi intencjami dla Ciebie :)
Katarzyna Nozderko



Na wstępie:

estGen to nie „czary mary” choć wiele osób upatruje w nim magii i nie będę Was z tego wyprowadzać, kropla czegoś kosmicznego jest dodana ... ale to tajemnica producenta :)

Mimo odrobiny magii, proszę nie traktuj estGen jako magicznej różdżki na wszystkie problemy świata. To doskonałe i świadome narzędzie o zaawansowanej biotechnologii, każdy ze składników jest przemyślany tak, by tworzyć synergię i pomagać Tobie w tworzeniu skutecznych i przemyślanych terapii.

Sukces terapii nie leży jedynie w „narzędziach” choć one są niezwykle ważne, a w rękach i świadomości operatora, to my bierzemy pełną odpowiedzialność za nasze działania, dlatego mając nawet najlepsze produkty, jeśli brak nam kompetencji i świadomości tego jak ważna jest nasza rola, szybko przekonamy się, że nasze terapie nie są skuteczne i szybko będziemy się zniechęcać, a klienci nie będą wracać.

Nie odbieraj sobie MOCY sprawczej, nawet najlepsze produkty nie zastąpią Twojej wiedzy, a jestem przekonana, że ją masz i należysz do osób które wciąż podnoszą swoje kwalifikacje. W naszym zawodzie nie można stać w miejscu.

Świadoma i Zdrowa kosmetyka to wiedza interdyscyplinarna, w dzisiejszym świecie kosmetycznym nie możesz ograniczyć się tylko do wiedzy podstawowej, czytaj, szukaj, inspiruj się innymi. Słuchaj ekspertów wielu dziedzin: dermatologów, dietetycy, psychologów czerp garściami, wiedza jest teraz tak łatwo dostępna, wybierajcie to co dla Ciebie jest istotne, a najważniejsze wdrażaj w praktykę i obserwuj, aby wybrać to co sprawdza się w praktyce.

Interdyscyplinarna wiedza daje nam możliwość bezpiecznej i skutecznej terapii. Człowieka traktujemy jako całość, skóra nie jest jesiennym płaszczem, który możemy odwieść do szafy, stanowi całość i wszystko co się dzieje w naszym organizmie ma odzwierciedlenie na skórze.

Być może należysz do osób, które potrzebują naukowego potwierdzenia, że dieta, styl życia wpływa na stan skóry, że homeostaza w organizmie daje wynik zdrowej skóry, no cóż ... ja dokonuję własnych badań w zaciszu własnego gabinetu, w którym tygodniowo przyjmuję dziesiątki klientów u których moja praktyka sprawdza się.



Od lat stawiam na praktykę z której wyciągam wnioski, dużo czytam, słucham, ale dopóki nie zastosuje w praktyce i nie wyciągnę wniosków nie mogę zapewnić nikogo, że to działa.

Tak powstaje estGen, tak powstają procedury i choć przekazuje je na twoje ręce proszę nie ograniczaj się do nich!

Jako świadomy terapeuta widząc skład produktu wiesz kiedy i jak go zastosować.

Moja rola to inspirować Cię, a moja nagroda to Twoje efekty pracy!

Dziękuję!

Dzielę się z Tobą tym co działa, a Ty sam dokonasz wyboru czy chcesz z tego skorzystać czy nie :)

Lecimy z tematem ...

ŚWIADOMA KWALIFIKACJA

Podstawą skuteczności Twoich działań jest kwalifikacja do zabiegu, zrób to Świadomie nie szablonowo...

Zachęcam Cię do obejrzenia szkolenia „Świadoma kwalifikacja do zabiegu” przeprowadzonego przez naszego szkoleniowca Renatę Prus.

Łam schematy, idź pod prąd tak rodzą się nowe rozwiązania!

ŚWIADOMA KWALIFIKACJA to podstawa w pracy od niej wszystko się zaczyna, a tak naprawdę zaczyna się od momentu, kiedy klient przekracza drzwi Twojego gabinetu, a TY witasz go z szerokim uśmiechem. TAK! Szeroki, ciepły uśmiech od samego początku jesteś tam z intencją wszystkiego co najlepsze dla swojego klienta, jesteś tam, by mu pomóc i wysłuchać o tym za chwilę.

INTENCJA to piękne narzędzie i zachęcam Cię do poszukania i zgłębiania tematu, być może odmieni Twoje życie, tak jak odmieniła moje wiele, wiele lat temu.

Oczekiwania naszego klienta są kluczowe, każdy trafia do nas z „jakąś” potrzebą, nawet jak nie informuje bezpośrednio o niej to z uwagą należy wsłuchiwać się i wyciągać wnioski z każdego słowa. Pierwszy kontakt pozostawia trwałe wrażenie!

Zaczyna się od pierwszego uśmiechu, gestu, intencji jaka Tobie przyświeca, więc kiedy przychodzi do Ciebie klient zostaw



za drzwiami problemy, lęki, frustracje utrzymuj w sobie radość i chęć niesienia pomocy, klient czuje to wszystko niewerbalnie i zapamięta UCZUCIE z jakim był przy Tobie, będzie chciał do niego wracać.

Od samego początku bierz pod uwagę wszystkie odczucia klienta, obserwuj, słuchaj i ucz się, każda informacja jest bardzo istotna.

Na każdym etapie kontaktu dawaj z siebie 100% dbając o doświadczenia klienta i dzieląc się z nim tym co masz najlepsze, nie ulegaj modzie, marketingowi, nie przekładaj korzyści materialnych nad dobro klienta, zawsze wybieraj terapie względem potrzeby nie zysku!

Praca którą wykonujesz może odmienić czyjeś życie, poprawić jego jakość, jesteś mentorem, więc „bądź prawdą, którą głosisz, a nigdy nie będziesz musiał nikogo przekonywać do tego co robisz i kim jesteś”

Aby zrealizować oczekiwania klienta musisz je poznać, to tu zaczyna się najważniejszy etap konsultacji pozwala Ci na dokonanie obserwacji kondycji twojego klienta w kontekście psych-fizycznym.

Terapeuta estGen nie oddziela psychiki od fizyczności, wie jak ważny element stanowi ona w powodzeniu terapii i potrafi być przewodnikiem w drodze do ZDROWEJ SKÓRY.

Umiejętna weryfikacja zebranych informacji i obserwacja skóry daje możliwość odpowiedniego zakwalifikowania klienta do zabiegu, poprzez wyznaczenie celu, który chcemy osiągnąć poprzez zastosowaną terapię.

KARTA KLIENTA to źródło wiedzy o kliencie, on jego potrzebach, oczekiwaniach i wymaganiach.

Podczas rozmowy wybieraj informacje, które będą dla Ciebie istotne:

- Potrzebne w celu postawienia diagnozy kosmetologicznej i wyboru odpowiedniej dla klienta terapii.
- Są dostosowane do profilu terapii, którą zastosujesz u klienta.
- Te, które dają Ci obraz mogący wpłynąć na dalsze losy terapii (np. dieta, pielęgnacja domowa)

Podczas wywiadu są pytania, które mogą wzbudzić zdziwienie, zakłopotanie a nawet wzburzenie.



Podaj intencje dlaczego zbierasz takie informacje np. „jak Pan/Pani się wypróżnia?” Pamiętaj jesteś terapeutą estGen i interesuje Cię zdrowie klienta, bo jesteś świadomy jaki ma to wpływ na stan jego skóry.

Pytania zawsze powinny być dopasowane do rodzaju wykonywanego zabiegu. Możesz mieć opracowaną ogólną kartę informacyjną a w rozmowie wybierasz to co istotne w danym przypadku.

Podczas rozmowy notuj to co dla Ciebie istotne. Nie ma sensu, aby klient opisywał Ci stan swojej skóry, bo Twoja ocena będzie obiektywna. Klient patrzy emocjonalnie na swój problem.

Zestaw informacje uzyskane od klienta z własnymi obserwacjami stanu skóry.

Rozmowa z klientem zawsze powinna przebiegać w atmosferze spokoju i poczuciu bezpieczeństwa o charakterze otwartej rozmowy, jesteś ekspertem, ale zawsze z pokorą i gwarancją dyskrecji traktujesz swojego klienta.

Człowieka nie należy traktować instrumentalnie, jak przedmiotu na fabrycznej taśmie ... nie takie miejsca wspiera idea estGen, dla nas najważniejszy jest człowiek.

Budujemy trwałe relacje oparte na zaufaniu, samo obłożenie się ankietami i dyplomami nic nie da, jeśli nie zbudujesz bezpiecznej i przyjaznej przestrzeni.

W ankietach, które dajesz klientowi znaleźć się powinny oprócz danych osobowych ;

- Styl życia
- Dieta
- Praca
- Aktywność fizyczna
- Leki
- Suplementy
- Ostatnie zabiegi z zakresu medycyny estetycznej
- Ostatnie zabiegi pielęgnacyjne
- Choroby
- Alergie
- Pielęgnacja domowa



Przykładowe pytania do ankiety:

1. Czy choruje Pani na choroby przewlekłe? (jeśli tak,to jakie)
2. Czy przyjmuje Pani leki, suplementy, zioła?
3. Czy w ostatnim czasie przeszła Pani zabiegi medyczne?
4. Czy i kiedy stosowała Pani zabiegi medycyny estetycznej i laseroterapii?
5. Czy korzystała Pani z leczenia dermatologicznego
(Kiedy, jak przebiegała kuracja, jaki dała efekt)
6. Czy w przeszłości po jakimkolwiek zabiegu wystąpiły reakcje niepożądane? (Jeśli tak, to jakie?)
7. Czy jest Pani w ciąży, stara się o dziecko lub karmi piersią?
8. Jak ocenia swój styl życia?
9. Jak wygląda jej codzienne odżywianie? (jakie produkty dominują w diecie?)
10. Ile wody wypija?
11. Jak pielęgnuje cerę na co dzień, jakich produktów używa?
12. Z czego jest zadowolona, a co chciała by poprawić?
13. Co jest dla niej największym problemem?
14. Jakie efekty chciała by uzyskać i w jakim czasie?
15. Z jakich zabiegów korzysta i dlaczego przerwała?

Podziękuj za informacje i przeprowadź ocenę stanu skóry.

Rozmawiaj z klientem o tym co widzisz, jakie Ty masz obserwacje i zadawaj dodatkowe pytania.

Standardowe kwestionariusze wywiadu kosmetycznego zawierają na ogół pytania zamknięte, aby poznać klienta używaj pytań otwartych, dających Ci możliwość poznać lepiej oczekiwania i słuchaj, słuchaj z uwagą, dopytuj o to co istotne, aby dojść do przyczyny problemu.

Po przeprowadzeniu wywiadu i ustaleniu jaki zabieg będzie wykonywany i nie będzie stanowił żadnych zagrożeń dla jego zdrowia, należy przekazać klientowi szczegółowe informacje na temat zabiegu i upewnić się czy klient wszystko zrozumiał i czy ma pytania.

Dopiero wtedy możemy powiedzieć, że uzyskaliśmy świadomą zgodę na zabieg.

Przykładowe pytania otwarte, które wykorzystujemy podczas konsultacji:

1. Jak do tej pory próbowała Pani sobie poradzić z problemem?
2. Na czym najbardziej Pani zależy?
3. Co jest ważne i dlaczego?
4. Ile czasu może Pani poświęcić dla swojego zdrowia i urody?
5. Co było (jest) decydujące przy wyborze zabiegu....?



6. Czy przy wcześniejszych zabiegach zdarzyły się sytuacje o których powinnam wiedzieć?
7. Z mojej oceny wynika, że terapię powinniśmy rozpocząć od....., co Pani o tym myśli?
8. Czy przed podjęciem pracy ma Pani pytania i wątpliwości, chętnie odpowiem i wyjaśnię?

Na początku konsultacji ujawnione przez Ciebie intencje, pomogą zadbać zaufanie klienta, co jak wiemy jest bardzo istotne od samego początku współpracy. Podczas wizyty zadбай o dobre samopoczucie klienta, zadбай o jego wygodę i potrzeby.

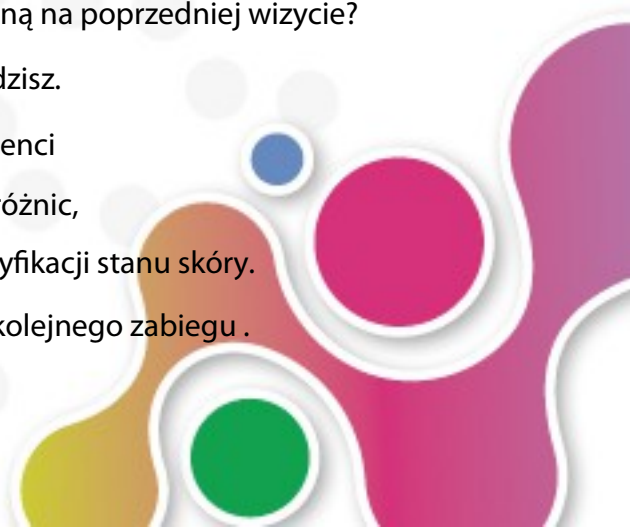
Jeśli jest to pierwsza wizyta pokieruj klientem od samego wejścia, tak, by nie czuł się zagubiony, pokaż gdzie znajduje się szafa na ubrania, toaleta, zapytaj czy chce czegoś się napić.

Podsumowując konsultacje zaznaczamy istotne dla dalszej terapii informacje, a szczególnie te które realnie mogą wpłynąć na dalsze efekty

- Rodzaj problemu z którym klient zgłasza się i jak go widzi swoimi oczami (aspekt psychologiczny).
- Stan cery na moment podjęcia terapii.
- Niepokojące Cię symptomy samo-zabiegów, samo-pielęgnacji.
- Jakie zabiegi proponujesz teraz i co przewidujesz w przyszłości, dając sobie prawo do modyfikowania czasu i ilości zabiegów, dokładnie tłumacząc klientowi z czego to może wynikać.
- Jakie były reakcje na wcześniejsze zabiegi, jak zachowuje się skóra po zabiegu przeprowadzonym u Ciebie?
- Zalecenia ogólne (dieta, suplementacja, sugerowane konsultacje u specjalistów)
- Zalecenia pielęgnacyjne.

Przy kolejnych zabiegach pytamy o:

- Wrażenia po ostatniej wizycie?
- Jakie reakcje występowały na skórze po zabiegu?
- Jak skóra przyjęła pielęgnację domową zaproponowaną na poprzedniej wizycie?
- Ocen obiektywnie skórę i opowiedz klientce co Ty widzisz.
- Bardzo ważne są zdjęcia porównawcze, często nasi klienci patrząc codziennie na siebie w lustrze nie zauważają różnic, a zdjęcia porównawcze dają Ci możliwość realnej weryfikacji stanu skóry.
- Wysłuchaj z pokorą uwag i zastosuj istotne z nich do kolejnego zabiegu.



NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY

1. Brak znajomości procesów fizjologicznych powoduje ,iż zbyt szybko i głęboko pracujesz przy pierwszym zabiegu, obiecując klientce natychmiastowe efekty, a estGen to terapia, tu na efekt trzeba poczekać i spojrzeć interdyscyplinarnie na całość problemu.
Przy pierwszym zabiegu wykonanym zbyt głęboko bez wytłumaczenia klientce zasad i procesów możesz uzyskać efekt odwrotny oraz dodatkowo zrazić klienta.
2. Zaburzenia na osi NMF, ceramidy, HL są przeciwwskazaniem do podjęcia terapii uszkodzeń, w pierwszej kolejności zadбай o odbudowę środowiska, mogą pojawić się powikłania.
3. Stan zapalny to nie tylko "pryszcz", każda choroba ogólnoustrojowa, autoagresja, leki wpływają na procesy naprawcze uwzględnij to, nie uszkadzaj w przebiegu trądziku różowatego, AZS, łuszczycy, egzemy.
4. Zbyt krótki czas na podjęcie terapii uszkodzenia po kuracji steryd/antybiotyk.
5. Zbyt krótki czas na podjęcie terapii po laserach i innych uszkodzeniach termicznych, obietnica szybkiego efektu bez znajomości procesu, który został wywołany w tkance poprzez uszkodzenie termiczne.
6. Brak pielęgnacji pozabiegowej lub źle/przypadkowo dobrana.

Mam nadzieję, że powyższy konspekt zainspirował Cię do refleksji
i że znalazłeś coś dla siebie:)

Powodzenia i do zobaczenia na szlakach ZDROWIA I URODY.

