

# **AKO SPRÁVNE UROBIŤ VSTUPNÚ KONZULTÁCIU S KLIENTOM V KOZMETICKOM SALÓNE**

Prvý dojem rozhoduje. Až 90 % dojmov klienta vzniká počas prvých 4 minút!

Vstupná konzultácia nie je len administratívny krok – je to základ profesionálnej starostlivosti, diagnostiky a dlhodobej lojality klienta.

Na našom odbornom kurze sa naučíte, ako z konzultácie urobiť profesionálny rituál, ktorý klientku nadchne, upokojí a zároveň poskytne všetky potrebné dáta pre správne kozmetické ošetrenie.

## **Cieľ kurzu:**

Poskytnúť účastníckam odborné vedomosti a praktické zručnosti, ako viesť komplexnú vstupnú konzultáciu s klientom – od prvého kontaktu až po odporúčanie starostlivosti, vrátane psychológie komunikácie, diagnostiky pleti a zákazníckeho servisu na najvyššej úrovni.

## **Obsah kurzu:**

### **I. Úvod a význam konzultácie**

- prvý dojem a budovanie imidžu,
- prostredie a atmosféra salónu,
- imidž a sebareprezentácia kozmetičky.

### **II. Príprava na konzultáciu**

- informovanie klienta vopred,
- príprava miestnosti, diagnostické pomôcky a formuláre,
- GDPR a informované súhlasy.

### **III. Etapy konzultácie a diagnostiky**

- osobné údaje a anamnéza (zdravotná, hormonálna, životný štýl, alergie, lieky),
- diagnostika pleti: farba, tonus, turgor, hydratácia, premastenie, reliéf, reaktivita, pigmentácie,
- medzinárodné klasifikácie: Fitzpatrick, Glogau, Rubin.

### **IV. Analýza a odporúčania**

- základný typ pleti a aktuálny stav,
- primárne a sekundárne potreby,
- odporúčania pre domácu starostlivosť a salónne kúry,
- úprava životného štýlu a prípadné odporúčanie odborníkov.

### **V. Domáca starostlivosť a fenomén 3×**

- prečo klient s domácou starostlivosťou zostáva 3× dlhšie,
- ako pripraviť balíček starostlivosti,
- pravidelnosť a správna technika aplikácie.

### **VI. Psychológia komunikácie a zákaznícky servis**

- verbálna a neverbálna komunikácia,
- personalizácia a budovanie dôvery,

- zásady luxusného zákazníckeho servisu,
- follow-up po procedúre.

#### VII. Administrácia a marketing

- správa údajov a dokumentácia výsledkov,
- mystery shopper a spätná väzba,
- vernostné programy a recenzie.

### Vzdelávacie výstupy

Po absolvovaní kurzu účastník/účastníčka:

- vie pripraviť prostredie a seba na konzultáciu,
- vedie profesionálny rozhovor s klientom a odoberá anamnézu,
- správne diagnostikuje pleť pomocou medzinárodných klasifikácií,
- dokáže odporučiť plán domácej starostlivosti a salónnych procedúr,
- ovláda psychologické princípy komunikácie a zákazníckeho servisu,
- zvláda administratívu a spracovanie údajov v súlade s GDPR.



### **Certifikácia (metodika hodnotenia a kritéria úspešnosti)**

Metodika hodnotenia:

- *Praktická časť:* vypracovanie modelovej konzultácie na základe zadania (vyplnený formulár + návrh odporúčaní).
- *Teoretická časť:* online konzultácia s lektorom, overenie pochopenia a schopnosti aplikácie do praxe.

Podmienky úspešného ukončenia:

- absolvovanie kurzu v plnom rozsahu,

**Odborný garant:** Mgr. Zuzana Vargicová

**Rozsah:** 4 vyučovacie hodiny + samoštúdium

**Cieľová skupina:** profesionálne kozmetičky, ktoré chcú zlepšiť kvalitu svojej práce s klientom, zvýšiť odbornú úroveň konzultácií a posilniť lojalitu klientov.

**Organizačná forma:** ONLINE VIDEOKURZ + samoštúdium

**Požadované vstupné vzdelanie:** minimálne stredoškolské vzdelanie a odborné vzdelanie „kozmetik/kozmetička“

**Cena: 97 €**

V cene je zahrnuté:

- videokurz,
- individuálna online konzultácia s lektorom,
- metodické formuláre a manuály v PDF,

- certifikát o absolvovaní.

**Začiatok kurzu**

Kedykoľvek po úhrade poplatku.

**Prístup ku kurzu:** 90 dní