



Выстраиваем коммуникацию с клиентами салона красоты: полезные инструменты для бизнеса



www.ivatele.com 8 800 555 06 41





www.ivatele.com
8 800 555 06 41



“ Как сделать в салоне красоты непревзойденный сервис, который будет способствовать росту продаж? Нужно обратить внимание на взаимоотношения с клиентами. В этом помогут современные технологии: от ставших привычными рассылками до роботизированных звонков со множеством возможностей.



Подключаем голосового робота для увеличения продаж, подтверждении записи



Роботизированные звонки берут на себя значительную часть по **коммуникации с клиентами салона красоты**. Голосовой робот **помогает решить много задач:**

- напомнить о предстоящем визите или подтвердить запись на процедуру маникюра, стрижки, обертывания и пр.;
- проинформировать о специальных предложениях и акциях на конкретные услуги;
- собрать обратную связь о качестве процедуры;
- автоматизировать up-sale и кросс-продажи (повторные продажи), например, предлагая при окрашивании волос купить качественные средства для домашнего ухода за волосами;
- автоматизировать «холодные» звонки и увеличить количество привлеченных новых клиентов.

Голосовой робот становится настоящим **виртуальным помощником**, помогает решить проблему «спящих» клиентов, ведь он **может оперативно прозвонить любую клиентскую базу**, рассказать о новой акции, ответить на возникшие вопросы, **найти и передать в отдел продаж клиентов, уже готовых купить услуги**.

Внедрение **системы роботизированных звонков** с IVR-меню, распознаванием и синтезом речи **позволяет освободить рабочее время сотрудников** для выполнения других задач. Умный бот может сообщать свободное время конкретного мастера и вносить информацию о записавшемся клиенте сразу в расписание, **а при появлении вопросов переключает звонок на администратора**.

Подробнее об услуге



Настраиваем СМС-рассылку для связи с клиентами



Подробнее об услуге



www.ivatele.com 8 800 555 06 41

Опыт салонов красоты показывает, что **СМС-рассылка** — это действенный и **недорогой способ рекламирования услуг и удержания клиентов**. Есть как минимум 6 типов сообщений, которые необходимы организациям, работающим в beauty-сфере. Так, СМС-рассылка для салона красоты и парикмахерской может включать:

- **Новости.** Приглашайте клиентов на презентации новых косметических средств и новые процедуры, рассказывайте об изменениях в графике работы, открытии еще одного салона.
- **Информирование.** Сообщайте клиентам о дате и времени проведения мастер-классов, офлайн- и онлайн-курсов, семинаров — делитесь любыми интересными событиями.
- **Напоминание.** Отправляйте клиентам сообщение, где сможете напомнить о процедурах, на которые они записаны, в том числе тех, что проходят курсом или периодически.
- **Поздравления.** Поздравьте клиента с днем рождения или с другим праздником, предоставив по этому случаю скидку или бонус на какую-либо процедуру в салоне красоты.
- **Сообщение о специальных предложениях.** Рассказывайте клиентам об акциях, скидках, конкурсах, викторинах и подарках, которые будут разыгрываться. В СМС можно дать ссылку на сайт с подробными условиями конкретной акции.
- **Срочные оповещения.** Салон красоты поменял график работы? Или переехал в новое место? Не забудьте оповестить об этом постоянных клиентов и заодно завлечь их небольшой скидкой или бонусом.





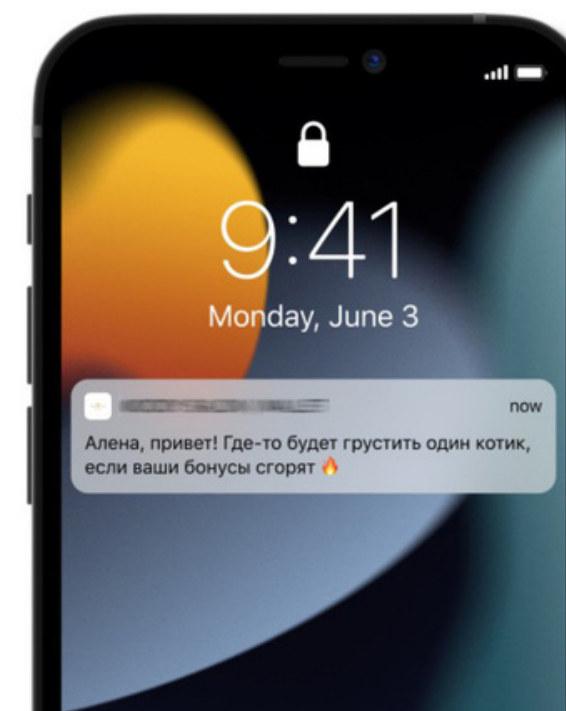
Внедряем **PUSH-уведомления** для **мгновенных уведомлений**



Одно из важных **преимуществ PUSH-уведомлений** заключается в том, что к ним **лояльное отношение**. Пользователи воспринимают их как нормальное явление и при скачивании **приложения салона красоты** изначально готовы к тому, что с ними будут «общаться» таким способом. Не менее важно, что **PUSH дешевле отправки СМС примерно в 8-12 раз**.

Если рассматривать возможности мгновенных оповещений, то они сравнимы с СМС-рассылкой. Так, **мобильные PUSH-уведомления для салона красоты** подходят для рассказа о **новостях, акциях, изменениях в работе, напоминании о записи на процедуру, сбора обратной связи**.

Комментарий эксперта: чтобы инструмент был эффективен, нужно не забывать о персонализации (вставлять имя клиента), искать разные подходы к разным категориям клиентской базы и внедрять искусственные ограничения по времени или количеству. Также на успешность рассылки пуш влияет креативность подхода. Обязательно необходимо продумать «упаковку» предложения, чтобы оно заинтересовало клиента.



Подробнее об услуге





В заключение

Очень удобно, когда помощник может записать клиента на процедуру, рассказать об акциях и выгодных предложениях, собрать обратную связь о качестве оказанных услуг. И все это без больших затрат и многочисленных настроек, а также с положительными результатами, которые будут видны уже с первых недель использования.

Перечисленные инструменты информирования помогут не просто построить взаимоотношения с клиентами, но и превзойти их ожидания, что не менее важно для качественного сервиса. Старайтесь постоянно придумывать новые фишки, внедрять целые цепочки СМС-рассылок или PUSH-уведомлений, создавать улучшенные IVR-сценарии, которые вызовут положительные эмоции, и действуйте незамедлительно, постоянно держа руку на пульсе, в чем поможем мы и грамотно выстроенный сервис информирования клиентов.



Полезные инструменты информирования клиентов для beauty-индустрии подробно:



www.ibatele.com 8 800 555 06 41



Тарифы

Рекламные сообщения

Информация об акциях и скидках, спецпредложениях, мотивирует клиентов сделать покупку или заказ.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Мобильные PUSH-уведомления

IOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Роботизированный звонок

Мобильные и городские России:
Стоимость 1 секунды соединение - 0,04 руб

- наш робот проговорит любой текст и позвонит вашему клиенту. В режиме разговора отправит смс с промо кодом (либо другую информацию), переведет на сотрудника для уточнения деталей, или автоматически подтвердит/отменит заказ, бронь на услуги.

Звонок 10 секунд (136 знака текста) - 0,40 руб
- *Здравствуйте, Оксана. Новая услуга, в нашем салоне - наращивание ресниц! Стоимость услуги от 100 рублей. Для записи, нажмите на цифру 7*

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Роботизированный звонок** - Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

Сервисные сообщения

Уведомления о статусе заказа, напоминание о записи на услугу, коды регистрации для записи на услуги и подобные сообщения.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Цифровое имя
(номер 7 9xx xxx xx xx в отправителе):
Все операторы России (в месяц):

от - 0,75 руб за смс

Мобильные PUSH-уведомления

IOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Цифровое имя** – доставка сообщений от мобильного номера телефона в формате +7 9XX XXX XX XX. Доставка 95 %.
- **Роботизированный звонок** - Подключение к вашей программе как для отправки смс, мы получим текст сообщения, наш робот проговорит ваше сообщение и позвонит клиенту. Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России. Подключение по протоколам SMPP, HTTP, возможна отправка из личного кабинета услуги.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

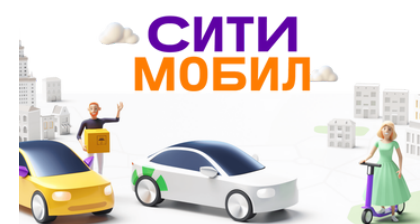
Тарифы



www.imatele.com
8 800 555 06 41



до 20% скидка клиентам партнеров



*Для ознакомления с полным списком партнеров, перейдите на наш сайт по ссылке ниже, или по QR-коду слева.
Ссылка в раздел "Партнеры": <https://ibatele.com/company/partners/>

Все партнеры



www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Чтобы начать работу с сервисом, вам потребуется всего 1 час

1 >>>>>

Шаг 1

Свяжитесь с нами по телефону 8(800) 555-06-41 мы ответим на все интересующие вопросы.

2 >>>>>

Шаг 2

Подготовим и отправим вам договор, пришлем скан-копии соглашений или оформим все через ЭДО.

3 >>>>>

Шаг 3

Предоставим логин и пароль для личного кабинета, данные для подключения ваших программ.

4 >>>>>

Шаг 4

Вы пополните баланс личного кабинета на необходимую сумму для предоставления услуг.

5 >>>>>

Шаг 5

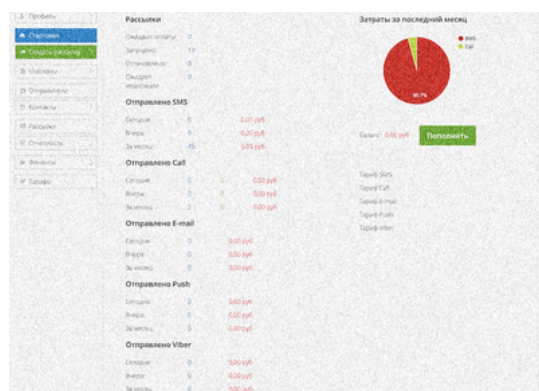
Вы запускаете информирование, сможете отслеживать статистику, корректировать стратегию, возвращать клиентов, повышать продажи

Способы работы с сервисом

Все услуги

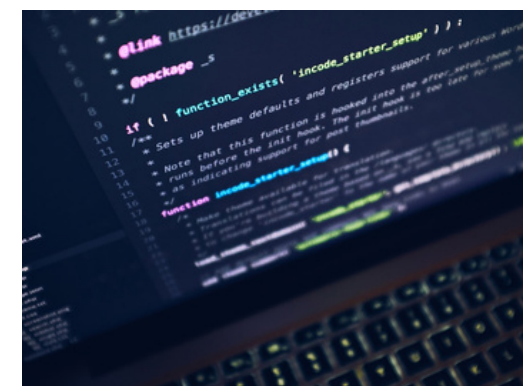


www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Web-кабинет клиента

Личный кабинет предназначен для самостоятельной работы с сервисами клиентом. Запуск рассылок, управление шаблонами, услугами, адресной книгой, черными списками и просмотр статистики.



Подключение ваших программ

- Подключим вашу программу бесплатно
- Стандартный SMPP протокол
- API
- Разработаны бесплатные модули интеграции с сервисами и ПО. Например 1с, Битрикс24 и подобные системы.



Спасибо!

Контакты

Телефон: 8 (800) 555-06-41

Почта: abonent@ibatele.com

Сайт: www.ibatele.com

