



Protocolos de reapertura



SHORTCUTS
Salon & Spa Solutions

Nos encontramos en una situación excepcional en la que el confinamiento y la agenda sanitaria marcan de manera incierta la fecha de reapertura de la mayoría de centros. Es momento de estar en contacto con nuestros clientes y ofrecerles seguridad y confianza. En este panorama quizá se esté preguntando...

- ¿Debería contactar a los clientes y ofrecerles algo?**
- ¿Les podré ofrecer la misma calidad horaria cuando vuelva a abrir?**
- ¿Qué les digo a mis clientes si todavía no sé cuándo podremos abrir?**

Algunas de estas preguntas se las están haciendo incluso los mismos clientes, y desgraciadamente nadie tiene todavía una respuesta clara para ellas. Por eso, de momento, es importante focalizarse en lo que sí sabemos y podemos controlar.

P: ¿Debería reagendar ya las citas de los clientes que ya la tenían y no pudieron venir?

R: No hasta que sepa la fecha concreta en que podrá volver a abrir el negocio. Esto le permitirá centrarse en qué protocolos sanitarios necesitará resolver y tener listos antes de la reapertura. Esto no significa que no pueda contactar con ellos con anterioridad a la apertura, sino que

P: ¿Qué les puedo decir a mis clientes si no sé cuándo abriremos?

R: Es importante tener en cuenta que todo el mundo está en la misma situación. Los clientes entenderán que no le podamos dar una fecha concreta, pero no debes perder la comunicación con ellos, y debes informarles correcta y claramente. Un mensaje que les puedes enviar es el siguiente:

Texto general:

"Hola, soy _____ del centro _____ y espero que usted y los tuyos estén bien. Como sabrá, estamos en una situación excepcional y las fechas de reapertura de los negocios no son todavía claras. Le escribo para hacerle saber que estamos siguiendo cuidadosamente las noticias nuevas que aparecen para poder ofrecerle fechas en las que programar, de manera segura y cumpliendo con las medidas higiénicas, la cita que se perdió con nosotros debido a las circunstancias. Cuando tengamos esta información nos comunicaremos lo antes posible con usted para que pueda reprogramar la cita.

Quiero agradecerle personalmente que continúe creyendo en nuestro servicio y en nuestro equipo. ¡Lo apreciamos mucho y esperamos poder cuidar de usted pronto!"

Textos adicionales:

"Publicaremos asiduamente en nuestras redes sociales, así que asegúrese de seguirnos en (sea específico: ej. FB, IG). Si necesita más ayuda no dude en contactar con nosotros en el _____".

"Para garantizar la salud y la seguridad de todos a nuestro regreso me gustaría indicarle algunos cambios que puede notar en su próxima visita". (Enumere los nuevos protocolos y procedimientos de higiene y seguridad.)

"Hemos creado algunos recursos (tienda en línea, tutoriales, etc.) para ayudarlo durante este cierre temporal. Puede encontrarlos (insertar enlace / instrucciones)".

"También debe saber que estamos realizando envíos de productos a nuestros clientes. Si necesita alguno, háganoslo saber (dar información de compra, instrucciones, etc.). Estaremos en la empresa (cuando) para la recogida del producto".

P: ¿Qué hago si mis clientes me contactan para solicitar cita?

R: Al ofrecer servicios a los clientes muchos están en una posición difícil de tener que decir "no" a muchos clientes o no saber muy bien qué decirles. Por ello es importante tener una respuesta única y eficaz que proporcionar a los clientes y que libere a los empleados o a usted de tener que pensar en qué y cómo decir.

Texto general:

"En (Nombre del centro) le agradecemos que quiera verse y sentirse lo mejor posible en este momento. Actualmente estamos preocupados por la salud y el bienestar de nuestros clientes y familias, y también consideramos importante seguir los protocolos del gobierno para evitar sanciones. Estamos deseando reabrir y ¡servirle muy pronto! Pero por el momento no podemos. Le iremos informando en breve."

Si el cliente insiste ofreciendo un pago por visita a domicilio, insiste en que no está enfermo, etc.): "Lo siento, pero no podemos poner a nadie en riesgo: usted, yo, mi familia o mis compañeros de equipo; y ciertamente no podemos arriesgar nuestro trabajo. Algunas alternativas en las que podemos asistirle son (productos si realizan envíos a domicilio, tutoriales en redes sociales, etc.)".

El cliente solicita una solución para hacerse él mismo los servicios profesionales: "Lo sentimos pero no estamos capacitados para recomendarle nada al respecto que pueda ofrecerle el resultado esperado, por lo que realmente no puedo darte una recomendación".

P: ¿Debería anular las citas futuras ya reservadas para hacer espacio a los clientes que se perdieron una o más citas una vez reabramos?

R: Definitivamente no. Deje las citas ya agendadas y use los espacios en blanco para ofrecer citas a los demás siguiendo el criterio de contactar antes con aquellos clientes que han perdido más citas.

Planifique:

¿Es factible abrir durante más horas el centro? Háblelo con su equipo, piensen en la gran cantidad de clientes con los que se enfrentarán cuando regresen. ¿Los miembros del equipo están dispuestos a trabajar horas extra remuneradas? Si es así sume esas horas a sus calendarios. Este escenario será muy diferente para cada empresa, dependiendo de cuál fuera el volumen de trabajo antes del cierre.

O bien:

¿Qué ocurriría si por problemas de salud o por seguridad debe reducir temporalmente las horas de apertura del centro, ralentizando así las cosas?
¿Qué hará en las horas de menos? Cree algunos escenarios diferentes en los que la capacidad de ingresos y las horas de apertura sean diferentes, de este modo podrá tomar decisiones e informar mejor a su personal y clientes si surge la necesidad.

P: ¿Podré mantener la calidad de mi servicio al reabrir?

R: Cuando los clientes vuelvan por primera vez es posible que deba programar un poco más de tiempo por visita, ya que el descuido y la falta de cuidados profesionales habrán tenido unas consecuencias.

Es posible que también necesite planificar un tiempo extra en algún momento del día, dependiendo de los requisitos higiénicos que tengan que llevar a cabo con el personal, las herramientas o el centro.

Planifique:

Puede considerar la opción de realizar consultas por videoconferencia o telefónicamente antes de que el cliente regrese al centro. Estas reuniones virtuales no solo le permitirán satisfacer las necesidades del cliente en este momento, sino que también le evitará realizar desplazamientos innecesarios que podrían retrasar o interferir en el resto de servicios que deba realizar (Por ejemplo, si realizaba envíos de productos a domicilio o los tenía que preparar).

P: Se acerca la fecha de reapertura y estamos en condiciones de volver a reservar citas a nuestros clientes ¿Qué puedo hacer?

R: ¡Celebrarlo!

Texto general:

"Hola, soy _____ del centro _____. ¡Nos encanta informarle que nos estamos preparando para volver a abrir de manera oficial! Le contacto para programar una cita lo antes posible. Indíqueme, por favor, cuáles son sus necesidades en este momento, y así le reservaremos una cantidad de tiempo adecuada para atenderle como es debido".

Planifique:

Que le haya reservado un tiempo extra a cada cliente no significa que sólo lo vaya a necesitar ahora. De nuevo, tenga en cuenta la opción de realizar consultas por videoconferencia o por teléfono para realizar un seguimiento y volverle a reservar cita. Asegúrese también de proporcionar a su equipo unos guiones que vayan más allá de las preguntas básicas que normalmente les han hecho a los clientes al programar citas. Esto asegurará que tengan la información que necesitan para el momento adecuado. Esto les será de gran ayuda para conocer los servicios adicionales que podrían ofrecer al cliente.

Guion 1:

"¿Te has hecho algún tratamiento por tu cuenta en tu cabello / piel / uñas / pestañas desde la última vez que te vimos?"

Guion 2:

"Sé que tenías reservado un (nombre del servicio) desde antes de cerrar, pero ahora te recomendaría que reserváramos para (nombre del servicio más completo)".

Adicional:

"Mientras estás haciendo tus pestañas tenemos tiempo para hacerte las cejas con cera, y me encantaría reservarte eso también. ¿Te parece bien?"

Puntos clave para recordar:

- No tiene que hacer todo esto en un día. Cree un plan y atienda las llamadas en uno o dos días.
- Tenga un guion que le guíe pero que no le controle. Sea usted mism@ y practique el guion para que le salga de manera natural.
- Comprenda que tanto los clientes como su equipo no están pasando por un buen momento: Restricciones financieras, demasiado tiempo encerrados, cuidando de niños o ancianos, etc. y un cambio en la rutina puede ser frustrante. Intente ser empátic@ y sonríales mientras habla con ellos. Si ambos se transmiten felicidad ganarán mucho.
- Recuerde que cuanto más información le proporcione a su equipo sobre qué decir y cómo, más confianza sentirán y más le aliviará la ansiedad de tener que decidir por sí mismos. Esto será especialmente cierto cuando se aborden problemas de saneamiento / seguridad.
- Planifique su tiempo según un horario. Ahora más que nunca habrá muchas cosas que necesiten atención y planificación. Esto evitará que sienta ansiedad o que las cosas están fuera de control.



Si desea más información puede ver nuestra página especial sobre el COVID-19 accediendo a nuestra página especial <https://www.shortcuts.es/crisis/> y también en [https://blow.marketing/BLOW free/](https://blow.marketing/BLOW_free/)