

# Коммуникации и забота о клиенте для компетенции «Парикмахерское искусство»

## Программно-учебный модуль

### Демоверсия

#### Структура курса:

##### Информация для пользователей

Сведения об электронном издании	Демоверсия
- О программно-учебном модуле	✓

##### Теоретические материалы

Введение	Демоверсия
- Введение	✓

Глава 1. Установление коммуникаций и забота о клиенте как основной фактор конкурентного преимущества в индустрии красоты	Демоверсия
--	------------

- Введение в главу	✓
- 1.1. Общие сведения о понятиях «коммуникация» и «забота о клиенте»	✓
- 1.2. Анализ методик клиентоориентированных технологий	✓
- 1.3. Применение клиентоориентированных технологий	✓
- 1.4. Классификация клиентов по психологическому типу	✓
- 1.5. Основные принципы установления коммуникаций при работе с клиентами	✓
- 1.6. Забота о клиенте как фактор качества и весомого конкурентного преимущества в индустрии красоты	✓

##### Глава 2. Технологии продуктивной организации процесса предоставления услуг

- Введение в главу
- 2.1. Специфика продуктивной организации процесса предоставления услуг
- 2.2. Применение клиентоориентированных технологий в практике мастера
- 2.3. Проблемы в установлении коммуникативных отношений с клиентом
- 2.4. Работа над ошибками, способы и этапы формирования эффективных коммуникативных стратегий работы с клиентом

Список литературы	Демоверсия
- Список литературы	✓

##### Контрольно-оценочные средства

##### Задания. Коммуникации и забота о клиенте для компетенции «Парикмахерское искусство»

- Общие сведения о понятиях «коммуникации» и «забота о клиенте». Задание 1
- Общие сведения о понятиях «коммуникации» и «забота о клиенте». Задание 2
- Общие сведения о понятиях «коммуникации» и «заботы» о клиенте. Задание 3
- Применение клиентоориентированных технологий
- Классификация клиентов по психологическому типу. Задание 1
- Классификация клиентов по психологическому типу. Задание 2

- Основные принципы установления коммуникаций при работе с клиентами
- Пирамида клиентоориентированности
- Применение клиентоориентированных технологий в практике мастера
- Проблемы в установлении коммуникативных отношений с клиентом
- Работа над ошибками, инструменты и этапы формирования эффективных коммуникативных стратегий с клиентом