Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Сологуб Светлана Михайловна, ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Фишман Ирина Самуиловна, Самарский филиал РАНХиГС

УД Сервисная деятельность

Тема: Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

**Комментарии**

При необходимости усложнить деятельность обучающегося можно убрать строки из бланка, попросив отчеркивать каждый новый предмет контроля отдельной строкой. При предъявлении обратной связи по итогам выполнения задания важно объяснить обучающимся, что текущий контроль имеет смысл планировать в тех точках, где возможна коррекция. С другой стороны, контроль требует ресурсов, поэтому тотальный контроль деятельности неэффективен.

## Вы работаете администратором салона красоты. Руководство салона приняло решение провести презентацию для привлечения клиентов, приурочив ее к 5-летию салона. В подготовке мероприятия участвуют все сотрудники, а вас назначили координатором этого проекта.

## Внимательно изучите план работ по подготовке мероприятия (источник 1). Ознакомьтесь с советами по организации презентаций (источник 2).

## Спланируйте текущий контроль реализации плана подготовки презентации вашего салона красоты. Запишите в бланке, когда, что и как вы будете контролировать.

| Дата | Предмет контроля  (что я контролирую) | Способ контроля  (как я контролирую) |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## *Источник 1*

## План подготовки презентации салона красоты

|  |  |
| --- | --- |
| 13-19 августа | Разработка и согласование сценария мероприятия |
| 13-15 августа | Подготовка макетов листовки-приглашения, флаера с информацией об услугах, именных приглашений, сертификатов на бесплатные услуги (лотерея) |
| 16-17 августа | Организация печати приглашений, листовок, флаеров, сертификатов |
| 18-19 августа | Рассылка приглашений |
| Распространение листовок в микрорайоне (почтовые ящики, доски объявлений) |
| 18-19 августа | Подготовка форм регистрации гостей, форм для записи на услуги |
| 20 августа | Заказ фуршета (услуга кеттеринга) |
| 20-22 августа | Разработка и согласование эскиза оформления помещения |
| 20-24 августа | Информирование сотрудников о сценарии и ролях, инструктаж, отработка ролевых действий |
| 23-24 августа | Подготовка плей-листа |
| 23 августа | Закупка расходных материалов для оформления помещения |
| 25 августа | Оформление помещения |
| Установка звукового оборудования |
| Проведение рабочего совещания с сотрудниками, итоговый инструктаж |
| **26 августа** | Прием фуршетного стола |
| **Проведение презентации** |
| Уборка и подготовка к рабочему дню салона |
| 27-28 августа | Обновление базы потенциальных клиентов по результатам регистрации участников презентации |

## Как провести успешную презентацию в вашем салоне красоты.

Прежде всего определите цель проведения акции, например:

* ознакомление потенциальных клиентов с салоном и предлагаемыми услугами;
* повышение доверия клиентов к вашим специалистам;
* продвижение конкретной услуги или пакета услуг (предложение услуг бесплатно либо со значительными скидками).

В процессе подготовки и проведения презентации можно выделить несколько важных этапов:

* подготовка и распространение информационных материалов;
* репетиция предстоящей презентации со специалистами салона;
* оформление помещения;
* встреча гостей и проведение презентации.

Для успеха будущей презентации важны:

* выбор времени проведения (дня и часа);
* определение целевой аудитории с составлением списков приглашенных и участников;
* составление текста и разработка дизайна приглашения и рекламных плакатов, заказ на их изготовление;
* подготовка учетных форм для регистрации участников презентации и записи клиентов на услуги;
* разработка сценария презентации, распределение ключевых ролей, отработка участия каждого сотрудника с обязательной репетицией;
* организация праздничной атмосферы с закупкой необходимых аксессуаров для оформления помещения;
* составление меню для угощения гостей, закупка продуктов и оформление зоны фуршета;
* генеральная репетиция всей презентации.

В статьи расходов необходимо также включить затраты на:

* печать;
* рассылку приглашений;
* изготовление плакатов;
* закупку продуктов для буфета и украшений;
* лотерею;
* подарки;
* приглашение прессы.

При подготовке презентации сотрудники не должны распространять никакой информации о готовящихся подарках, лотерее и т. п. для сохранения интереса у будущих посетителей вашего мероприятия и достижения эффекта приятной неожиданности.

Выбирая время для презентации, важно помнить, что начало недели требуется для организации и планирования работы. Конец недели – для отдыха. К тому же у многих людей после трудовой недели накапливается усталость и ухудшается восприятие новой информации. Проведение презентации в выходные или праздничные дни может значительно сократить число посетителей. Наиболее удобным временем для презентации является середина рабочей недели. Время проведения лучше назначить на вторую половину дня, с 16 до 20 часов.

Не забудьте пригласить на презентацию руководителей и работников предприятий вашего района, представителей местной администрации и контролирующих организаций, журналистов, жителей микрорайона. Акцию по распространению приглашений можно провести в местах совершения покупок, отдыха, проживания, работы ваших потенциальных клиентов.

Подготовка текста приглашения на презентацию строится по правилам составления рекламных материалов. Количество заказываемых приглашений зависит от масштабов мероприятия. Не бойтесь, что посетителей будет слишком много. Важным гостям отправляют именные приглашения. Рассылка осуществляется заранее, чтобы у приглашенных была возможность спланировать свое время. Для своевременной рассылки следует заключить договор с почтовым отделением или курьерской службой либо подключить сотрудников, знакомых (в целях экономии средств).

Подготовка подобного мероприятия может занимать в среднем две недели. Если руководитель определился с целями презентации и четко представляет себе аудиторию, с которой придется работать, то можно приступать к написанию подробного сценария, так как хороший экспромт должен быть заранее подготовлен.

В презентации должны участвовать все сотрудники салона. Каждый специалист должен знать хотя бы в общих чертах обо всех услугах салона и уметь о них интересно рассказать. Для этого необходимо составить детальный обзор. Внимательно подойдите к распределению ролей среди сотрудников. Гидами для данной презентации следует выбрать красноречивых, умеющих контролировать ситуацию в общении с группой клиентов, сотрудников. Остальной персонал салона будет занят встречей гостей, их регистрацией, записью клиентов на процедуры и услуги, проведением лотереи, организацией фуршета и т.д.

По окончании презентации обязательно поблагодарите всех сотрудников и помощников. Сразу наведите порядок в салоне, так как с утра к вам придут клиенты.

Презентация считается успешной, если она вызвала интерес и желание участников получить больше информации.

Из опыта проведения презентаций можно вывести некоторые статистические показатели. Отклик на рассылку приглашений в среднем составляет 1-3%, на персональные приглашения – около 50%. В итоге число участников может составить от 50 до 300 человек. Количество клиентов, записавшихся на последующие услуги, составляет в среднем 60 % от числа пришедших на презентацию. И не забудьте, что у вас остались координаты всех посетителей вашего мероприятия. Эту информацию вы сможете использовать позднее.

## *Использованы материалы источников:*

## */bzbook.ru/Superpribyljnyj-salon-krasoty-Kak-preuspetj-v-etom-biznese.104.html*

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Предмет контроля  (что я контролирую) | Способ контроля  (как я контролирую) |
| 15.08 | Корректность содержания и оформления макетов печатной продукции | Вычитка |
| 19.08 | Наличие листовок в запланированных местах | Выборочный осмотр |
| 24(25).08 | Готовность сотрудников к презентации | Собеседование \ проверочные вопросы \ репетиция \ пробные задания |
| 25.08 | Готовность помещения и звукового оборудования | Осмотр \ сопоставление с эскизом и пробный запуск |

|  |  |
| --- | --- |
| За каждый верно названный предмет контроля | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| За каждый способ контроля | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| За каждую верно определенную дату контроля | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| ***Максимальный балл*** | ***12 баллов*** |