

Üzletnyitási ismeretek

(A 1210-66 modulszámú „Szépészeti szolgáltatóegység üzemeltetése” tantárgy oktatási segédanyaga.)

Nagyon sok vállalkozás jön létre, jó ötletekkel, alkalmasnak ítélt tevékenységre, szolgáltatásra, de és sajnos nagyon sok meg is szűnik. A megszűnéseknek több oka is lehet, jellemző az előre nem tervezett veszteség megjelenése és a tevékenység hibás működtetése. Ennek az elkerülésére az előre megtervezett munkafolyamatok segítenek, ami az információk begyűjtéséből és elemzésből áll.

I- Cégstratégia-tervezés

A stratégia az előre kialakított terv, munkafolyamat, és a megvalósítási ütem összegzése. A stratégia kialakításához szükséges az alábbi kérdések átgondolása, és a válaszok elemzése.

a) Milyen profilú szépségszalont szeretnék működtetni?

Az információkat a szalon-üzlethelység feltételezett működtetési szakmai profilja és ügyféligénye szabja meg. A profilt a szakmai tevékenységek alkotják, közülük válogathatunk, így ez fogja megadni a szalon arculatát, minőségét, volumenét. Természetesen figyelembe kell venni az üzlethelység méreteit m² adottságait, helyiségek elhelyezkedését, fogadóképességét. Tőkehiány esetén olyan tevékenységgel érdemes kezdeni, mely minimális eszközparkot igényel, és kevés személyzeti munkával is profitot eredményezhet.

b) Kivel szeretném működtetni? (Egyedül vagy többen?) Jogi és vezetési szempontok miatt célszerű a meghatározni a társakat. A családi vállalkozásoknak előnyei és hátrányai is vannak. A vállalkozás többszemélyes irányítása esetén érdemes konkretizálni a döntéshozó személyeket és döntés mechanizmusok módját, felelősségét, pl. ügyvezető döntéshozása, tőke arány szerint, szakmai szempontok szerint stb. Ellenkező esetben vitás eseteket tapasztalhatunk, mely a vállalkozás menetét hátráltatják. Ajánlatos a munkamegosztás feltételeit, is dokumentálni. A külsős személyekkel való együttműködés módjainak több formája lehet, ezt később a jogi és a munkaügyi szerződések témakörben részletezzük.

c) Management? Tőkéstársként, csendestársként mellékállásban tevékenykednék, vagy irányító szeretnék lenni. Esetleg a szakmát szeretném gyakorolni. Az előző (b,) pont szerint határozzuk meg a céljainkat a tevékenységgel kapcsolatban. Jellemző a vállalkozások kezdeti szakaszában az időhiány és a szervezési problémák. (eddigi napi programjaink átalakulnak, megszűnnek, problémássá válhatnak).

- d) **Mennyi tőkével rendelkezem?** A tőke az eszközök beszerzésének és a rezsiköltségek fedezésére meghatározott és rendelkezésre álló összeg. Javasoljuk, hogy az igények meghatározása a tőke nagyságával legyen összhangban. A vállalkozó igények mindig nagyobbak, mint azt a tőke megengedné. A tőkehiány jellemző a vállalkozásoknál, így várható, hogy a pénzügyi megszorításokat kell alkalmazni. A megszorítások alkalmazásánál érdemes figyelni a szükségszerűsége, pl. a csúcstechnikájú 500 GB HDD számítógép beszerzése nem feltétlenül fontos az üzleti adminisztráció alkalmazásában (elegendő a 80 GB is)

II. Pénzügyi tervezés a szalon működtetésében

A vállalkozás elindítása előtt szükséges megvizsgálni a bevétel és a kiadások összegszerűségét. A költségek megállapítása után konkretizálható és korrigálható az igényeink megvalósítása.

Milyen kiadások várhatók?

- a) A szalon bérleti díja: évente, havonta
- b) Rezsiköltségei: energia, közös költség, telefon
- c) A személyzet költségei: járulékok, formaruházat
- d) Adók befizetése havonta, 1/4 évente, 1/2 évente
- e) Könyvelő díjazása
- f) Anyagok beszerzési költségei, világítási eszközök
- g) Eszközpark költségei: takarítási eszközök, mosatás
- h) Marketing költségei: névjegyek, hirdetések, szóróanyagok, stb.
- i) Tőkefinanszírozási költség: hitel, áruhitel, árbevétel x %-a
- j) Banki költség
- k) Időszakos költségek: bútorzat, festés, dekoráció stb.

Milyen bevétel várható?

A **piackutatás** eredménye és a minimális bevétel meghatározása.

1. Piackutatás történhet földrajzi szempontok szerint a közvetlen környezetben, szemlézés szerint (irodaházak, lakótelepek, nyaraló övezet, családi házak) A piackutatás történhet saját hatáskörben helyszíni szemlével vagy megbízhatunk külső céget, személyt az információk beszerzésére.

2. Milyen szakmai tevékenységre van igény? (kozmetika, masszőr, műkörmös stb a konkurencia tevékenysége alapján illetve a hiánytevékenység megfigyelése)

3. Konkurencia elemzés alapján: hány hasonló profilú üzlet a van a környezetben, milyen nagyságúak, és működésük mennyire rentábilis

4. Hirdetések gyakorisága szerint: mennyi nyomtatott média áll adott területen a lakosság rendelkezésére pl. ingyenes újságok gyakorisága, telítettsége stb. és azokban milyen gyakori a szakmai hirdetések száma
5. Szociális szempontok elemzése: életkor, nemek, lakossági létszám szerint (megfigyelések szerint)
6. Igényfelmérés alapján (kérdőívek, magánbeszélgetések visszajelzéseinek figyelembevételével)
7. Ügyfelek várható száma a szalonban: naponta, havonta, szezonálisan a szalonban (minimálisan és reálisan számolva is)

Példa: Milyen szépségszalont szeretnék működtetni?

65 m² helyiség, 3 különálló térrel.

Tevékenységek:

Fodrász:	30 m ²
Masször:	10 m ²
Kozmetikus:	10 m ²
Műkörmös:	5 m ²
Fogadóhelyiség:	5 m ²
Raktár, WC:	5 m ²

A helyiségek és a tevékenységek kiválasztásánál az ügyfelek mozgására is figyelni kell, pl a masszázst nem szabad a bejáratú ajtóhoz lévő legközelebbi helyiségben kijelölni, mivel az állandó jövés-menés, beszélgetés, köszönés zavarják a relaxálást. Inkább a fodrász tevékenységére alkalmas ez a terület (figyelve, hogy ne a huzatba üljenek a vendégek.) Ügyeljünk a természetes fény irányára mennyiségére, időszakára és az ablakok elhelyezkedésére, ennek megfelelően helyezzük el az eszközeinket, illetve az ügyfelek székét, ágyát.

Az üzlettársak megválasztása

A kiválasztásnál ne csak a szimpátiát figyeljük, hanem az alkalmasságot is vizsgáljuk meg. Óvakodjunk attól is, hogy „a Verácska olyan kedves, csöndes, majd elleszünk valahogy” döntés szülessen. Nem házibulira szervezünk társakat, hanem egy üzletbe és ennek megfelelően értékeljük a jelölt szakmai múltját, időbeosztását (!), hozzáállását. Sokan szeretnének jó profitot termelő vállalkozásban benne lenni, de tevékenyen nem tudnak részt venni az alkalmatlanságuk vagy időbeosztásuk miatt. A jelöltünkkel szemben fogalmazzuk meg, hogy mit is szeretnénk tőle és ő mit vár el az üzlettől.

Családi vállalkozás keretében a hierarchia kialakítása nem könnyű feladat, mert az már előzőleg valamilyen módon kialakult. A vezetői feladatunkat és a döntéseket el kell fogadtatnunk mindenkivel és annak következményeit is.

Időbeosztás: A családos hölgyeknél jellemző, hogy a gyerekekkel, a háztartásvezetéssel az üzleti életre nem sok idő marad. Ilyenkor külső segítséget lehet igénybe venni (nagyszülők vagy gyerekvigyázó személyében). Érdemes a feladatokat lehetőség szerint felosztani, pl. anyagbeszerzés, marketing, személyzeti, nyitás-zárás, ellenőrzés stb. alapon. Nem szükséges mindenhol ott lenni, és döntéseket hozni. Vigyázni kell arra, hogy a vállalkozó életmód ne legyen a család szétbomlásának az okozója. Nem hősöknek, hanem profi szervezőnek kell lenni.

Tőkehiány: A rossz elindulások egyik okozója az alábecsült pénzügyi tervezés. A vezetők nem számolnak olyan költségekkel, amit nem feltételeztek előre, illetve menet közben derült ki, hogy sok mindenre szükség lenne. „*Előbb van meg a gomb, mint a kabát*”. Előfordulhat, hogy sok tevékenységet szeretnék, de az eszközök beszerzésére már nem marad kellő fedezet. (Ekkor járhatunk úgy, hogy meghirdetett tevékenység nem található az üzletünkben.) Üzlethelyiségek eszközeinél előfordulhat, hogy a gépek csillognak, de a fogas vagy a várószék már muzeális tárgyként funkcionál. A tőkehiány akkor is megjelenhet, ha a bevétel túlbecsülik, és nem valósul meg az elvárt teljesítmény. Ekkor is finanszírozni kell a költségeket, amit a tőke már nem tud fedezni. A marketing költségekre jellemző, hogy a tervezésnél még megvolt, aztán a szükségletek kielégítése miatt mindig csökken az összeg, majd a nyitásra elfogy. Ekkor kész az üzlethelység, de reklám hiánya miatt nem tud róla senki.

Jogi ismeretek

Alkalmazotti, megbízotti szerződések formái, bérleti szerződések formái

- A szalonban lehetnek alkalmazottaink, akik részére alkalmazotti szerződés megkötése szükséges.
- Az alkalmazotti jogviszonyt a Munka Törvénykönyve szabályozza, attól eltérő feltételeket nem lehet kikötni.
- Lehetnek alvállalkozóink megbízási szerződéssel, pl. fodrász, masszőr stb.
- A megbízási szerződés közös megegyezéssel történik, formai kötelmekkel.
- Lehetnek tanulóink: tanulói szerződéssel. (Az adójogszabályok és a Munka Törvénykönyve tartalmazza az alkalmazás feltételeit.

A szerződésnek tartalmaznia kell:

1. A felek megnevezését: Megbízó és Megbízott vagy Munkáltató és Munkavállaló megnevezéssel (azonosítási adatokkal, név, cím, adóazonosító,)
2. A szerződés tárgyát, miről szól a megbízás. Pl. fodrász tevékenység.
3. A pénzügyi díjazásról, fizetésről, annak módjáról, határidejéről
4. Költségvállalásról, feltételrendszeréről
5. Javasolt a részletek dokumentálása az időbeosztásról, etikai normákról, felelősségéről, eszközparkok megnevezéséről

6. Felmondásról, megszűnésről annak módjairól
7. Jogi lépések kikötéséről
8. Aláírás a felek részéről

A bérleti szerződésnek tartalmazni kell

1. A felek megnevezését (bérlő és bérbeadó)
2. A bérleti helyszín megnevezését: cím, m²
3. A bérleti időtartamot
4. A bérleti díjat, annak fizetési ütemét, kézbesítésének módját
5. A bérleti foglalt
6. A bérlet rezsidíjának fizetésének módját, határidejét.
7. Átadás átvétel módját (külön melléklet is lehet)
8. A felmondási viszony idejét, módját

Üzletvezetési ismeretek

A szépségszalonnak működtetése, irányítása humánerőforrás oldalról

A siker mértékét a szalonban dolgozók minőségi szintje határozza meg. A kollégák kiválasztásának figyelni kell a szakmai képzettség minőségére, tapasztalatra.

Munkatársak kiválasztásának módjai szakmai és személyiség alapján:

- a) A személyiség jegyeknél érdemes vizsgálni a pontosságot is (megbeszélte interjúra mennyit késik az illető, illetve mikor kíván távozni)
- b) Figyeljük meg, milyen ruházatban jelenik meg, mennyire igényes vagy laza. Milyen „stílust” képvisel, és az hogy harmonizál a szalon „arculatával”
- c) Kérdéseinkkel megtudhatjuk, hogy hol dolgozott, milyen rutinnal rendelkeznek, miért hagyta ott előző munkahelyét. A válaszoknál figyelni kell a munkahelyi konfliktusok mennyiségére, és hogy mi volt a konfliktus oka. Figyelni kell a kompromisszum készségre is (pl. ideges, nyugodt stb.) A kérdések feltevésének megkönnyítésére kérdőív is használható.
- d) Önmagában az életkor nem meghatározó tényező a kiválasztásnál. Jellemzőek a szakmai tapasztalat, szakmai alázat szintje (*szakmai előadás témaköre*) és a viselkedési tényezők.
- e) Érdemes megtudni, hogy általában mennyi ideje van a munkára (munkaidő meghatározása) és milyen elfoglalt a magánéletében (a helyettesítések, szabadságok, betegségek miatt értékes az információ).

Ajánlatos próbanapokat tartani, amikor is megállapíthatjuk munkavállaló a valós teljesítményét. A jelentkezőket ne biztassuk azzal, hogy vezetőként könnyű velünk kijönni, mert nagy részben nem a vezetőnek kell alkalmazkodni a beosztottakhoz, hanem az alkalmazottaknak a vezetőhöz és az ügyfelekhez! A túl humánus vezető irányítása, problematikus kapcsolatot hoz létre.

Negatív tulajdonságok:

- Pontatlanság, állandó késés, a munkaidőzavar
- Szakmai pontatlanságok, hibák, lazaságok
- Szenvedélybetegségek: alkoholizmus, kábítószeres, napi 2 doboz cigaretta szívása
- Általános és hosszútávon látható, tapasztalható depressziós jelek
- Túlzott lazaság, túlzott humorizálás a munkatársakkal, ügyfelekkel
- Túlzott önteltség, irányíthatatlanság, flegma válaszok
- Mérlegelést kíván a lakóhely és a munkahely közötti nagy távolság is, az utazási fáradság miatt.

*** A hivatás, szakma megválasztásával kapcsolatos kérdések**

1. Miért éppen ezt a szakterületet választotta?
2. Milyen személyiséget igényel az Ön által választott szakterület?
3. Részt vett-e szakmai gyakorlaton? Hol? Meddig?
4. Milyen szempontból kielégítő ez a munka? Anyagi? Elismerés? Siker? Kapcsolatteremtés?
5. Miért akar eljönni jelenlegi munkahelyéről?
6. Mennyire jól tudja beosztani idejét?
7. Mi a véleménye a túlóráról?

Vezetési, irányítási ismeretek, kapcsolattartás

A biztos sikerhez egy vezetési módszert vagy konkrét stílust nem tudunk meghatározni, mindenkinek megvannak az elképzelései a vezetési (főnöki) attitűdök meghatározására és annak megvalósítására. Ami megállapítható az a negatív viselkedésnek a jegyei, illetve a hibás döntések előzményei.

Amennyiben a vezetés megosztott, akkor már nem minden munka saját kezűleg történő elvégzése a lényeg, hanem annak delegálása, a beosztottak motiválása és ellenőrzése. Ez a vállalkozás formáiban (Bt. Kft.) több személy esetében megosztottságot jelent. Érdemes meghatározni (*erről már volt szó a vállalkozási ismeretknél, formáinál*) a feladatok leosztását, többek között azért is, hogy ne együtt végezzünk mindent, mert akkor időhiányban fogunk szenvedni.

A vezető feladatai: tervezés, irányítás, ellenőrzés

1. Határozzuk meg a beosztottaknak, hogy milyen stílust képviselünk és mit várunk el
2. Milyen elvárásaink vannak a szalonban való működésük közben: munkaidő kommunikáció, viselkedés, zene, tv hallgatása stb.
3. Milyen elvárásaink vannak az ügyfelek kezelésével, szolgáltatással, annak kommunikációjával kapcsolatban
4. Milyen elvárásaink vannak a problematikus ügyfelek kezelésében
5. Milyen elvárásaink vannak a munkatársi problémák kezelésében
6. Milyen kapcsolattartást kívánunk meg: telefon, levél, konkrét időpont

Teljesítményértékelésnél a már bevált módszer alkalmazása ajánlott „dicsérni mindenki előtt, kritizálni négy szemközt”. Ezzel el tudjuk kerülni az áskálódást és a megszégyenítés konfliktusát.

Vezetői önérvényesítés: mindenkinek lehetnek javaslatai, jó észrevételei, de a döntést a vezetőnek kell meghozni. Ebben az esetben el tudjuk kerülni, hogy a munkatársak saját elhatározásukból festék anyagot váltsanak, vagy átrendezték a szalont.

Vezetői negatív tulajdonságok:

1. Állandóan kritizáljuk a munkatársaink gyengeségeit, hibáit
2. Katonai parancsnok, diktátor szerepét játsszuk
3. Időhiány miatt nem foglalkozunk a munkatársakkal, problémáikkal, sikereikkel
4. Túl sokat foglalkozunk a munkatársak lelki ügyeivel (elveszi az időt a feladatoktól)
5. Ha sokat ígérünk, s nagy terveket vázolunk fel, ám a megvalósításból nem lesz semmi úgy munkatársaink következtlen vezetőként könnyvelnek el minket
6. Döntésképtelenség: adott esetben sokáig várunka döntéssel

Marketing politika

A szépségszalonnak biztonságos működtetésének egyik feltétele a marketing módszerek ismerete, alkalmazása, újítása, és a marketing összeg.

A kezdet mindig a piackutatással, információszerzéssel indul. A marketing módszerek alkalmazásának feltétele, hogy meghatározzuk,

- kinek szeretnénk az információt eljuttatni (célpiac),
- mit szeretnénk eljuttatni (milyen információt kívánok eljuttatni),
- hogyan szeretnénk eljuttatni (technika és mennyiség)

Mielőtt még a technikai eszközöket vizsgálnák meg, érdemes elgondolkodni a közvetlen környezetben történő piackutatás eredményeiről, földrajzi, szociális, életkorok és nemek szerint. *(vállalkozói ismeretek témakörben részletesen ismertetve)* mert a marketing módszereket ez alapján lehet kialakítani.

Természetesen az információnak a szalonnak színvilágát, hangulatát és elérhetőségét kell, hogy tartalmazza. Érdemes összehangolni a különböző megjelenési formákat, hogy egységes arculatot tükrözzön a szalonnak.

Marketingköltségek hibás felhasználásai

1. Rossz célcsoportra költünk: nincs vagy rossz a piackutatás, információelemzés, szelektálás
2. A márkajelzések, emblémák, védjegyek arculati megjelenésének gyakori váltakozása

3. Megszokásból, hagyományból, általánosságokból történő költekezés
4. Rossz vagy hibás kapcsolati (vevői) ápolás
5. Rossz kapcsolat az értékesítés és a marketing stratégia között
6. Rossz grafikai megjelentetés (minőségi hibák) felületi (méret) hibák
7. Semmit mondó információk közlése (általános információk), információ hiányok

Technikai eszközök:

Névjegyek alkalmazása: Havonta átlagosan 100-200 ügyfél fordulhat meg a szalonban. Ügyeljünk a megfelelő mennyiségre. A házi készítésű grafika, olcsó minőségű papír nem biztos, hogy megfelelő az igényesség tükrözésére. Embléma használata ajánlatos.

Szórólapoknál: a nyomdai lehetőségek kiválasztása mennyiség alapján történik. Jellemzően 1000 db alatti megrendeléseknél a digitális nyomdák árajánlata a kedvező. Érdemes grafikust alkalmazni, a gyártási idő akár 1-2 hét is lehet. Folyamatos megjelenés ajánlott, pl. negyedévente.

Hirdetések: a nyomtatott médianál a lap példányszámát értékeljük illetve a földrajzi megjelenést. Érdemes a témakört és az olvasói kört minősíteni (szaklapoknál) Vizsgáljuk meg a hirdetések típusait, a konkurencia jelenlétét.

Internetes weboldal megjelentetése: a weboldalak információközvetítésének technikai és információs tartalma nagyon sokféle lehet. Amit ajánlatos betartani, hogy egyszerű kezelhetőséget biztosítsunk, átlátható menüsorokat és tartalmat közöljünk. Lehetőség szerint kerüljük a filmvetítések, animációk, trükkök sokaságát. Érdemes szakembert felkérni az elkészítésre és a karbantartásra, 1/4 -1/2 évente illik frissíteni, pl. marketing akciókkal a honlapot. A honlap készítés díja függ az oldalak mennyiségétől, grafikai összetételétől (képek mennyiségétől), mozgó technikai eljárások alkalmazásától. A jellemző díjszabás (*tájékoztató jelleggel*) 2-3 oldal esetén 30-50 ezer Ft, de az 5-6 oldalas 80-120 ezer Ft is lehet, ne lepődünk meg a több 100 ezer forintos árajánlaton sem. A fenntartási költségek havi 3-6 ezer Ft. körül mozog. A kész honlapot érdemes reklámozni banner cserével, adatbázisokban való megjelenéssel, hirdetési felületek igénylésével.

Média megjelenés: tv, rádió, szponzorálás stb. megfelelő pénzügyi háttér szükséges hozzá.

Direkt marketing: DM levelek, törzsvásárlók részére egyfajta kommunikációs lehetőség, mely az ügyfeleink megtartását és elkötelezettségét szolgálják. Általában 1/4-1/2 évente történnek az akciók, mely mindig tartalmaz újdonságokat (kedvezmények, új gépek, eszközök stb.). A DM levelek személyes megszólítással rendelkeznek. Statisztika: a hazánkban DM-re fordított összeg a teljes hirdetési költség 10-18 százalékát teszi ki, ugyanakkor Európában ez a szám 30-40 százalék körüli, a tengerentúlon pedig 50 százalék az arány. A címzett küldemények 83 százalékát olvassák el az emberek, míg a címzetlenek 68%-át.

Klubkártyák, törzskártyák alkalmazása: előnye, hogy az ügyekek jelentős része büszke a tagsági kártyára, mely adott esetben kedvezményre jogosít. A klubkártyák lehetnek időszakosak és véglegesek. Érdemes olyan klubrendszert kialakítani, mely jóváírás alapján működik, azaz a mennyiség határozza meg a kedvezmény mértékét. Ennek megfelelő adminisztratív illetve nyilvántartási módszert szükséges alkalmazni. Az eszköz gyártásakor a minőség elérése érdekében nyomdatechnikát alkalmazzunk.

Kommunikáció:

Minden elégedett ügyfél marketingesünk lehet. Az elégedetlen ügyfél lerombolhatja az összes marketinghatásainkat, ezért ügyeljünk a szalonban történő kommunikációra és kiszolgálásra. Egy kávé, tea, csokoládé, kis figyelmesség a névnapokon többet ér, mint 100 szóróanyag. Az ügyfelek gyakran ragaszkodnak egy személyhez és szolgáltatáshoz, még abban az esetben is, ha drága és messze van a lakóhelyétől, de megértést, empátikus bánásmódot és minőségi szolgáltatást kap az igényeire.

Minden olyan információ közvetítésére szükség van, amely a szalont, vagy szolgáltatásait mutatja be. Érdemes a szakmai lapokat, hirdetési újságokat is figyelni .

Ügyfél kommunikáció

Az ügyfelekkel való kommunikáció a kapcsolatteremtésnél kezdődik.

Kommunikációnak két formája van: **verbális** (tehát szavakkal való kommunikáció) és **non-verbális** kommunikáció (azaz a testbeszéd, gesztusok, mimika, stb).

A kapcsolatteremtésben fontos hogy az udvariassági szabályokat betartva az alábbiak szerint kommunikáljunk:

- Szemkontaktus (ha lehet, ne a tükrön keresztül)
- Köszönés (udvarias, kornak, nemnek, megfelelően)
- Bemutatkozás (név, szakma)
- Kérdezés (igényfeltárás)
- Kiszolgálás, (szolgáltatás végzése)
- Elköszönés (udvarias, kornak, nemnek, megfelelően)

A testbeszéd jellemzően a szemkontaktusra épül. Óvakodjunk a fizikai megnyilvánulásoktól. Ne fogjuk meg a vendég karját, ne simogassuk meg a vállát, ne tapogassuk a vendéget!
Viszont adott helyzetben a kabát lesegítése, feladása figyelmességet jelent.

A szóbeli kommunikáció a vendég nemétől, korától, személyiség jegyeihez alkalmazkodó. Irányelv, hogy a vendég nem beszélgetni, csacsogni jött, hanem a szolgáltatás igénybevételére. Természetesen a vendég beszélgetési kezdeményezésére reagálhatunk, (nem lehetünk mogorvák), de figyelni kell arra, hogy nézeteink, meggyőződésünk, ne legyen negatív élmény számára.

Vendég felé történő kéréseket, információkat egyértelműen, röviden, de udvariasan közöljük, pl. hova üljön, hova tegye a kabátját stb. Az esetleges egy időpont módosítást ne magyarázzuk 10-15 percig, mert a vendég nem a problémáinkra kíváncsi, hanem az új időpontra. Ne követeljünk, és ne utasítsuk a vendéget, lehetőség szerint mi alkalmazkodjunk hozzá.

Az üzleti ajánlatok megkeresését is a fenti szempontok alapján kezeljük.

- Megkeresés megköszönését (szóban vagy írásban)
- Ajánlat értékelése (igénylés vagy elutasítás, szóban vagy írásban)
- Névjegyek elfogadását (üzleti információ)
- Elköszönést (információ megköszönése)

Az üzleti tárgyalások időpontja lehetőség szerint ne csúcsidőben történjen, ne a vendég jelenlétében és a beszélgetés ideje érdemben 15-20 percnél ne tartson tovább. Ügyeljünk arra, hogy lényegre törő legyen a beszélgetés és a felek kényszerű prezentációs bemutatkozása rövid legyen, 3-5 mondat.

Érdektelen üzleti ajánlatot udvariasan, röviden és egyértelműen utasítsunk vissza.

Konfliktuskezelések

A megoldások nem az igazság realizálásra adnak megfelelő irányt, hanem a kezelések helyességére. A konfliktusok nézeteltérések az érdekek különbségeiből adódnak, melynek kezelése lehetőség szerint érzelmi megnyilvánulások elkerülésével is megoldhatók.

A konfliktusok eredői az alábbiak lehetnek

1. Konfliktusok munkatársakkal
2. Tárgyalásból, kommunikációból eredő konfliktusok
3. Termékből, szolgáltatásból adódó konfliktusok
4. Konfliktusok ügyfelekkel
5. Szakmai ismeretekből adódó konfliktusok
6. Információáramlási problémák

Konfliktuskezelések munkatársakkal: pl. minőségi problémák, viselkedési, elszámolásai stb. miatt. A konfliktusok elkerülése adott esetekben elkerülhető, megelőzhető, hogy ha előre meghatározzuk és tudatosítjuk az elvárásainkat. Amennyiben a probléma bekövetkezett, akkor ne a probléma elmélyítésével, taglalásával foglalkozzunk, hanem a megoldáson. A személyes problémát lehetőség szerint szűk körben tárgyaljuk meg, a többi kolléga és a vendégek kizárásával. A probléma rendezése nem tartozik a vendégekre, nem előttük kell példát statuálni. Nem célszerű megalázni, megszegényíteni a probléma okozóját. viszont rendreutasíthatjuk és az elvárások, szabályok betartását megkövetelhetjük. A megoldások közös megoldására kérhetünk javaslatot de ha ez nagyon időigényes akkor a leggyorsabb utat kell választani. A probléma vizsgálatával később is ráérünk foglalkozni. Érdeemes önvizsgálatot is tartani, mert a vezető is ember és tévedhet, adott

esetben lehet a probléma okozója. Tévedést beismerni és a kellemetlenségért elnézést, kérni becsületbeli ügy. A probléma lezárását lehetőleg minél gyorsabban végezzük el.

Kommunikációs problémák érzelmi megnyilvánulásai: hisztéria, kiabálás, vádaskodás, elbeszélés egymás mellett. Ilyen esetekben kerülni kell a vitapartnerünk stílusát. Megoldásként jelezzük, hogy ez a hangnem most nem alkalmas az érdemi párbeszédre ezért most beszüntetjük.. A szünet nem menekülés és nem igazságszolgáltatás, hanem egy szituáció értékelése, aminek a folytatása számunkra minőségtelen eredményre vezetne. (Ennek a megoldásnak az alkalmazása higgadtságot kíván meg, amit nem biztos, hogy minden egyes alkalommal sikerül alkalmazni, de törekedni kell a megoldásra, a saját érdekünk miatt.) A szünet ideje a vezető megítélésén múlik 10 perctől, akár 24 óráig is tarthat. Arra figyeljünk, hogy probléma kommunikációs megoldását ne halogassuk sokáig, mert a vitapartner megoldatlannak véli a konfliktust, esetleg menekülésnek vagy igaznak véli sérelmét.

A következő beszélgetéskor jelezzük partnerünknek, hogy az előző vitát nem kívánjuk folytatni, főleg nem a hangnemét, és most a megoldásra törekszünk. Amennyiben sorozatosak a félreértések és a viták hevessege, feltétlenül vizsgáljuk meg az okokat, és kellő mérlegelés után változtassuk álláspontunkon, reakcióinkon, vagy munkatársainkon..

Fontos: a kommunikáció ne tükrözze a partnerünk hangnemét, viselkedését. Maradjunk higgadtak, de ne legyünk flegmák. Érezzük át a partnerünk problémáját, és lehetőleg keressük meg a megoldást igényeire.

Ügyfeleknél

A termék minőségéből és az árból adódó problémák:

A minőségi igényeket szakmai szempontból vizsgáljuk meg és kezeljük.

Állapítsuk meg a termék szavatosságát, hatását, mellékhatását és annak tükrében a szakmai felelősséget. A lejárt termékek használatáért a vezető és az alkalmazott egyaránt felelős.

Az árból jelentkező problémát a minőség és szolgáltatási szempontból elemezzük. A szépségszalon nem varázslatra vállalkozott, ebből adódóan az elvárható és az el nem várható hatást előre kívánatos jelezni az ügyfelek részére. Természetesen tapintatosan és kiemelve, hogy törekszünk a pozitív hatás elérésére.

A termékekből adódó jogos minőségi problémát érdemes jóindulattal kezelni, és a díjat visszafizetni a vendég részére (ne küldjük a gyártóhoz az ügyfelet, de ajánljunk fel egy garanciális helyreállítást).

Szakmai ismeretekből adódó konfliktus: ismerjük fel a vendég hozzáértését. Amennyiben többet tud a termékről, mint mi, akkor se próbáljuk bebizonyítani, hogy mi is tudunk valamit . Inkább a problémára koncentráljunk. Ha nem ért hozzá, de úgy tesz, mintha értene, akkor se menjünk bele a szakma rejtelseibe, csak a szükséges információkat érdemes közölni. Lehetőleg kerüljük a felesleges okoskodást.

Amennyiben olyan szakmai hibát észlelünk, ami megítélésünk szerint minőségi romlást okoz a szolgáltatásban, akkor hibát meg kell szüntetni. *(A hiba megszüntetésre hívjuk fel a kolléga figyelmét- Elmulasztásának következményeit is közöljük. A következményekkel, amik a felelősségre vonatkoznak ne fenyegezzünk, hanem megszívlelendő tanácsként adjuk számára.)*

Ne harcoljunk a vendégünkkel!

Indulatai kezelésével hallgassuk meg, és az alábbi kérdések realizálásával oldjuk meg a helyzetet. Udvariisan mondjuk azt, hogy ” Kérem, tegye lehetővé számomra, hogy segíthessek önnek”
A felmerült probléma esetén mérlegeljük:

- Mi váltotta ki a panaszt?
- Követtünk-e el hibát?
- Mit szeretne (szeretett volna) vendégünk?
- Megoldható-e a probléma azonnal?

A vendéggel való kapcsolattartás során érdemes megfogadni: a vendégnek a gyors megoldás megnyugvást okoz és nem kelti rossz hírünket Marketing felmérések szerint a rossz hír kb. tízszer-hússzor annyi emberhez jut el, mint a jó. Néhány elégedetlen vendég komoly károkat tud okozni gondosan felépített marketing stratégiánk célpiaci személyei között.

Legyen a szemünk előtt: a vendégnek mindig igaza van, hiszen csak akkor reklamál, ha nem az elképzelései szerinti a végeredmény. Olyan nincs, hogy mi hibátlanul dolgoztunk, a vendég meg Ekkor is hibáztunk, mivel el sem kellett volna vállalni a munkát.

Mellékletek:

BÉRLETI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

.....(cégnév)

.....(képviselő neve)

.....(székhely)

.....(adószám)

.....(számlavezető pénzintézet)

.....(bankszámlaszám)

mint Bérbeadó (a továbbiakban: Bérbeadó)

másrészről

.....(cégnév)

.....(képviselő neve)

.....(székhely)

.....(adószám)

.....(számlavezető pénzintézet)

.....(bankszámlaszám)

mint Bérelő (a továbbiakban: Bérelő)

között, a mai napon az alábbi feltételekkel

1. Bérbeadó bérbe adja, Bérelő pedignapjától határozatlan / határozottig terjedő időtartamra bérbe veszi a bérbeadó tulajdonát képező, a-i földhivatalnál hrsz. alatt nyilvántartott, a valóságbanszám alatt található ...m² alapterületű helyiséget (a továbbiakban: bérlemény) céljára.

2. Bérbeadó a bérleményt újszerű állapotban / a megtekintett állapotban átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásával egyidejűleg adja át a Bérelőnek.

3. Szerződő felek a bérleti díj összegét havonta ..Ft/m² + Áfa, azaz forint/ m²+ áfa összegben állapítják meg. A bérleti díjat a felek közös megegyezéssel módosíthatják. A Bérelő az évenkénti béremelésre vonatkozó ajánlatát legkésőbb a tárgyévet megelőző év december 15. napjáig köteles a Bérelővel írásban közölni.

4. Bérelő 3. pont szerint számított bérleti díjat előre, a tárgyhót megelőző hó 15. napjáig köteles a Bérbeadó Banknál vezetett számú számlájára átutalással megfizetni. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Bérelő fizetési kötelezettségének késedelmes teljesítése, illetve kérelmére engedélyezett bármilyen fizetési halasztás esetén a Bérbeadó évi 20 százalék mértékű késedelmi kamatot jogosult felszámolni.

5. A Bérleti díjon felül a Bérelő - számla alapján - az alábbi költségeket köteles megfizetni: villamosenergia-költség, vízdíj, fűtési költség, telefondíj, szemétdíj. Ezeket a költségeket a Bérelő a számlák kézhezvételét követő 3 napon belül köteles a Bérbeadó részére készpénzben kifizetni. Késedelmes fizetés esetén a 4. pontban foglaltak megfelelően irányadók.

6. Bérbeadó köteles gondoskodni az épület karbantartásáról, központi berendezéseinek állandó üzemképes állapotáról - kivéve, ha a meghibásodás a nem rendeltetésszerű használatból ered.

7. Bérelő tudomásul veszi, hogy a bérleményben csak a Bérbeadó előzetes írásbeli engedélyével és saját költségére végezhet beruházásokat, átalakításokat, korszerűsítést. (A felek megállapodnak abban, hogy a Bérelő által a bérleményen végzett értéknövelő beruházásokat a Bérelő ... Ft értékben beszámítja a bérleti díjba.)

8. A Bérelő a bérleményt és az épület általa is használt közös helyiségeit, területeit kizárólag rendeltetésének és a jelen bérleti szerződésnek megfelelően használhatja. Felelős minden olyan kárért, amely a rendeltetésellenes vagy szerződésellenes használat következménye.

9. Bérbeadó előzetes hozzájárulása szükséges az épület, illetve a bérlemény külső részén, valamint az épület közös használatú részére történő táblák, feliratok elhelyezéséhez. Bérelőnek a tevékenységére utaló tábla elhelyezéséhez a Bérbeadó a hozzájárulását jelen szerződés aláírásával megadja.

10. Bérelő a bérleményben folytatni kívánt tevékenységet köteles - a jogszabályi előírások szerint - a hatóságoknak bejelenteni, illetve -

jogszabályi előírás esetén - ahhoz a szükséges hatósági engedélyeket beszerezni. Felelős minden olyan kárért, amely ezen szabályok be nem tartásából ered.

11. A felek a határozatlan időre szóló bérleti szerződést bármikor írásban felmondhatják. A felmondás a hónap utolsó napjára szólhat, azzal azonban, hogy a felmondási idő nem lehet kevesebb napnál. (A határozott időre szóló bérleti szerződés a határozott idő elteltével megszűnik.)

12. Ha a bérlő a fizetésre megállapított időpontig a bérleti díjat, illetve a 4. pontban szereplő költségeket nem fizeti meg, a bérleti szerződésben vállalt kötelezettségeit nem teljesíti, illetve a bérleményt, a közös használatra szolgáló helyiségeket, illetve területet rongálja vagy rendeltetésükkel ellentétesen használja, a bérbeadó köteles a bérlőt - a következményekre történő figyelmeztetéssel - a teljesítésre, illetve a szerződésszerű magatartás tanúsítására írásban felszólítani. Ha a bérlő a felszólításnak 8 napon belül nem tesz eleget, a bérbeadó további 8 napon belül írásban azonnali hatályú felmondással élhet.

13. A Bérlő jelen bérleti szerződés megszűnését követő 8 napon belül a bérleményt az átadáskori állapotnak megfelelően és felszereltséggel köteles a bérbeadó részére átadás-átvételi jegyzőkönyvvel visszaadni. Bérlő tudomásul veszi, hogy a bérleti jogviszony megszűnésekor a Bérbeadó nem köteles részére másik bérleményt vagy helyiséget biztosítani.

14. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben az 1993. évi LXXVIII. törvény, valamint a Ptk. szabályai irányadók.

A szerződést elolvasás és értelmezés után a felek mint akaratukkal mindenben egyezőt írták alá.

....., 200.....

.....

Bérbeadó (cégszerű aláírás)

.....

Bérlő (cégszerű aláírás)

MEGJEGYZÉSEK

Az 1-2. ponthoz: A bérleti szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre. A határozott időre szóló szerződésben pontosan meg kell jelölni a bérleti jogviszony lejáratának időpontját. Ebben az időpontban a szerződés automatikusan megszűnik, és a Bérelő eredeti állapotban köteles átadni a bérleményt a Bérbeadónak (amennyiben az eredeti állapothoz képest a használat jelentős értékcsökkenést eredményezett a bérleményben, a bérelő köteles azt helyrehozni vagy megtéríteni a bérbeadónak, ha pedig értéknövelő beruházásai miatt az eredeti állapot már nem állítható helyre, ezeket a beruházásokat a bérbeadó - megállapodásuk alapján - köteles megtéríteni.)

A szerződésben pontosan meg kell jelölni a bérlemény ingatlan-nyilvántartási adatait, alapterületét, és célszerű meghatározni azt is, hogy a Bérelő milyen célra használhatja a helyiséget, hiszen a rendeltetészerű vagy nem a szerződésben meghatározott célra történő használat a szerződés azonnali hatályú felmondását eredményezheti.

A 3-5. ponthoz: A szerződő felek a bérleti díj összegében, és a fizetés módjában szabadon állapodnak meg, s azt közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. A határozatlan időre, illetve a hosszú távra szóló szerződésben a felek általában abban állapodnak meg, hogy a bérleti díjat évente, az inflációnak megfelelő összeggel módosítják. A módosítás összegéről azonban a bérbeadó köteles előzetesen írásban tájékoztatni a bérlőt.

Előfordul, hogy a bérbeadó a bérleti szerződés megkötésével egyidejűleg kauciót kér a bérlőtől, a bérleményben keletkező esetleges károk, illetőleg a bérlő által fizetni elmulasztott költségek fedezetéül. A fel nem használt kaució a bérleti szerződés megszűnésekor visszajár a bérlőnek.

A bérleti díjon felül a feleknek abban is meg kell állapodniuk, milyen - a bérlemény használatával kapcsolatos - költségeket köteles viselni a bérlő.

A 6-8. ponthoz: Jogszába alapján a bérbeadó köteles gondoskodni az épület karbantartásáról, központi berendezéseinek állandó üzemképes állapotáról. Amennyiben a bérlő átvállalja a bérbeadó kötelezettségébe tartozó munkálatok elvégzését, a feleknek meg kell állapodniuk abban, hogy ezért cserébe a bérlő milyen mértékű bérletidíj-mérséklésre tarthat igényt.

A bérlő - a bérbeadó hozzájárulásával - a bérleményen átalakítási és korszerűsítési munkákat végezhet, ilyenkor a feleknek meg kell állapodniuk arról, hogy ezeknek a munkálatoknak a költségeit milyen arányban viselik. Gyakori megoldás, hogy az ilyen költségeket (vagy a költségek egy részét) a bérbeadó olyan formában viseli, hogy betudja a bérleti díjba, azaz a bérlő "lelakhatja". A felek a szerződésben kötelesek rendezni azt is, hogy a bérlő az épület közös használatú helyiségeit hogyan használhatja.

A 9-10. ponthoz: Minden esetben a bérbeadó hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a bérlő a tevékenységét jelölő, népszerűsítő táblákat, feliratokat helyezzen el az épületben, az épület

külső falán, illetve környezetében. Amennyiben ehhez hatósági engedély is szükséges, akkor a bérlő köteles azt is beszerezni. A bérlő felel azért, hogy rendelkezik a tevékenysége folytatásához előírt feltételekkel és engedélyekkel.

A 11-12. ponthoz: Mindkét felet megilleti a szerződés felmondásának joga. A lakások és helyiségek bérletéről szóló 1993. évi LXXVIII. törvény szerint a bérbeadó legkevesebb 1 év felmondási időt köteles biztosítani a bérlőnek, a felek azonban ettől közös megegyezéssel a szerződésben eltérhetnek. A határozott időre szóló bérleti jog a szerződésben meghatározott idő elteltével szűnik meg, rendes felmondásra ilyenkor nincs lehetőség. Azonnali felmondási okot alapos meg a rendeltetésellenes használat, a bérleti díj nem fizetése, illetve a szerződésben vállalt kötelezettségek nem teljesítése. A bérbeadó azonban ilyenkor is köteles a felmondás előtt írásban felszólítani a bérlőt a kötelezettségek teljesítésére, majd a határidő eredménytelen letelte után írásban mondhatja fel a szerződést.

A 13. ponthoz: A szerződés megszűnésekor a bérlő köteles visszaadni a helyiséget a bérbeadónak, és a felek kötelesek a szerződés szerint elszámolni egymással. A szerződés megszűnésekor a bérlőt cserehelyiség nem illeti meg.