ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАРИКМАХЕРСКИХ ГОРОДА БИРОБИДЖАНА

Авторы презентации:

Конева Валентина Константиновна,
Журавлёва Ксения Александровна,
Обучающиеся группы ПР-321

Руководитель:
Сивухина Ирина Алексеевна,
Преподаватель специальных дисциплин

Биробиджан 2019

АКТУАЛЬНОСТЬ

Сфера услуг – одна из самых перспективных, быстро развивающихся отраслей экономики.

Цель сервисной деятельности – удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей.

Сфера сервиса это динамизм, изменчивость, непрерывное возникновение новых услуг.

Появление новых революционных технологий, современных косметических препаратов, нового оборудования.

Привлекательность с инвестиционной, социальной, экономической, организационной точек зрения.

Высокая рентабельность салонного бизнеса – 30-40%.

ПРОБЛЕМА КУЛЬТУРЫ СЕРВИСА

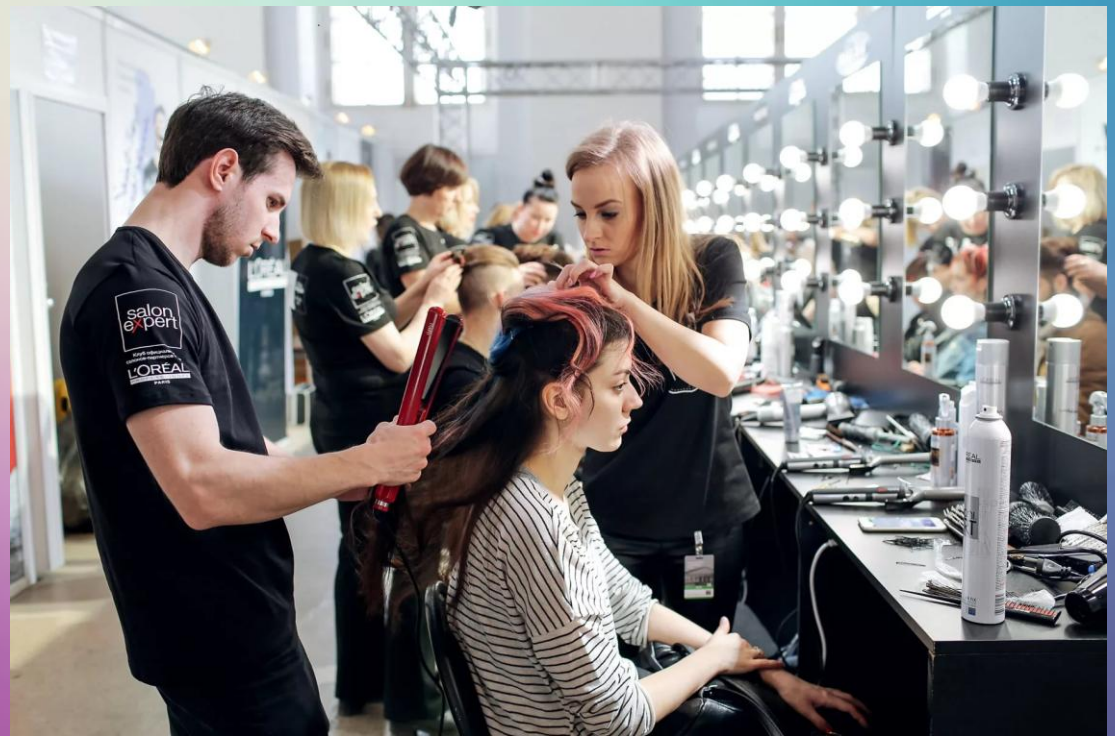
Культура сервиса **– это способ организации взаимодействия исполнителя и потребителя услуг, с целью удовлетворения потребителя.**

Культура обслуживания **– совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем.**

ЦЕЛЬ, ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования: анализ качества обслуживания в парикмахерских города Биробиджана.

Объект исследования: культура обслуживания в индустрии красоты.

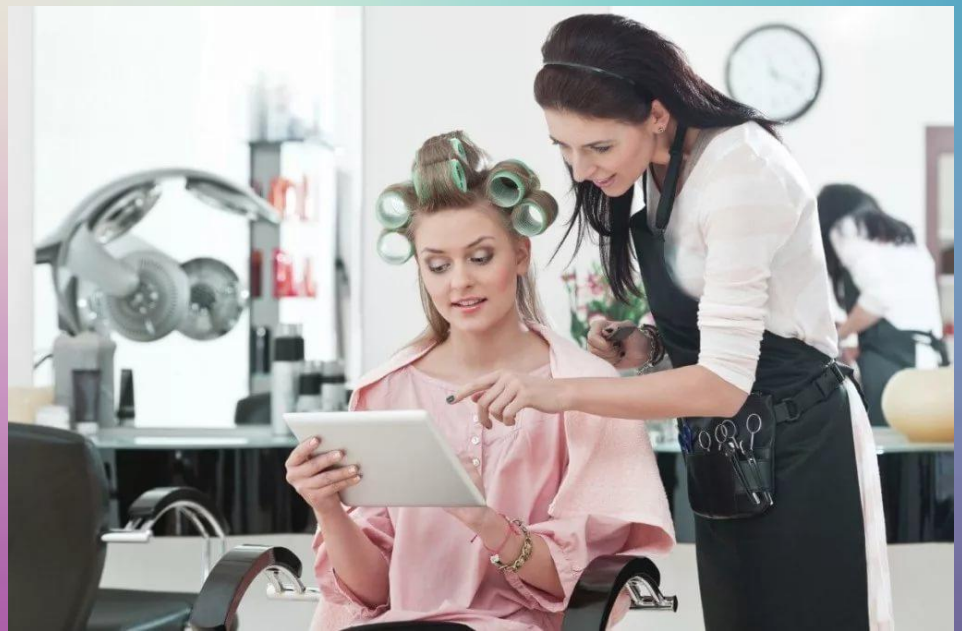


ПРЕДМЕТ, ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Предмет исследования: уровень культуры обслуживания в парикмахерских города Биробиджана.

Задачи исследования: :

- рассмотреть культуру сервиса в индустрии красоты;
- изучить механизм формирования культуры сервиса в парикмахерских;
- изучить уровень качества обслуживания в парикмахерских города Биробиджана;
- сделать выводы о проделанной работе.



КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ

этическая сторона

правовая сторона

организационная сторона

эстетическая сторона

Культура обслуживания **– это прежде всего высокая личная культура работников сервиса**

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА РАБОТНИКА СФЕРЫ УСЛУГ

профессионализм

внешний вид

тактичность

вежливость

мимика и жесты

грамотная речь

чистота и уют

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

профориентация

воспитательная работа с кадрами

подбор, подготовка и переподготовка кадров

экономическое стимулирование

ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

эстетика обслуживания

эстетика контактной зоны

эстетика заказов

эстетика облика работника

эстетика интерьера

КАЧЕСТВО УСЛУГИ

назначение

эстетичность

безопасность

эргономичность

экологичность

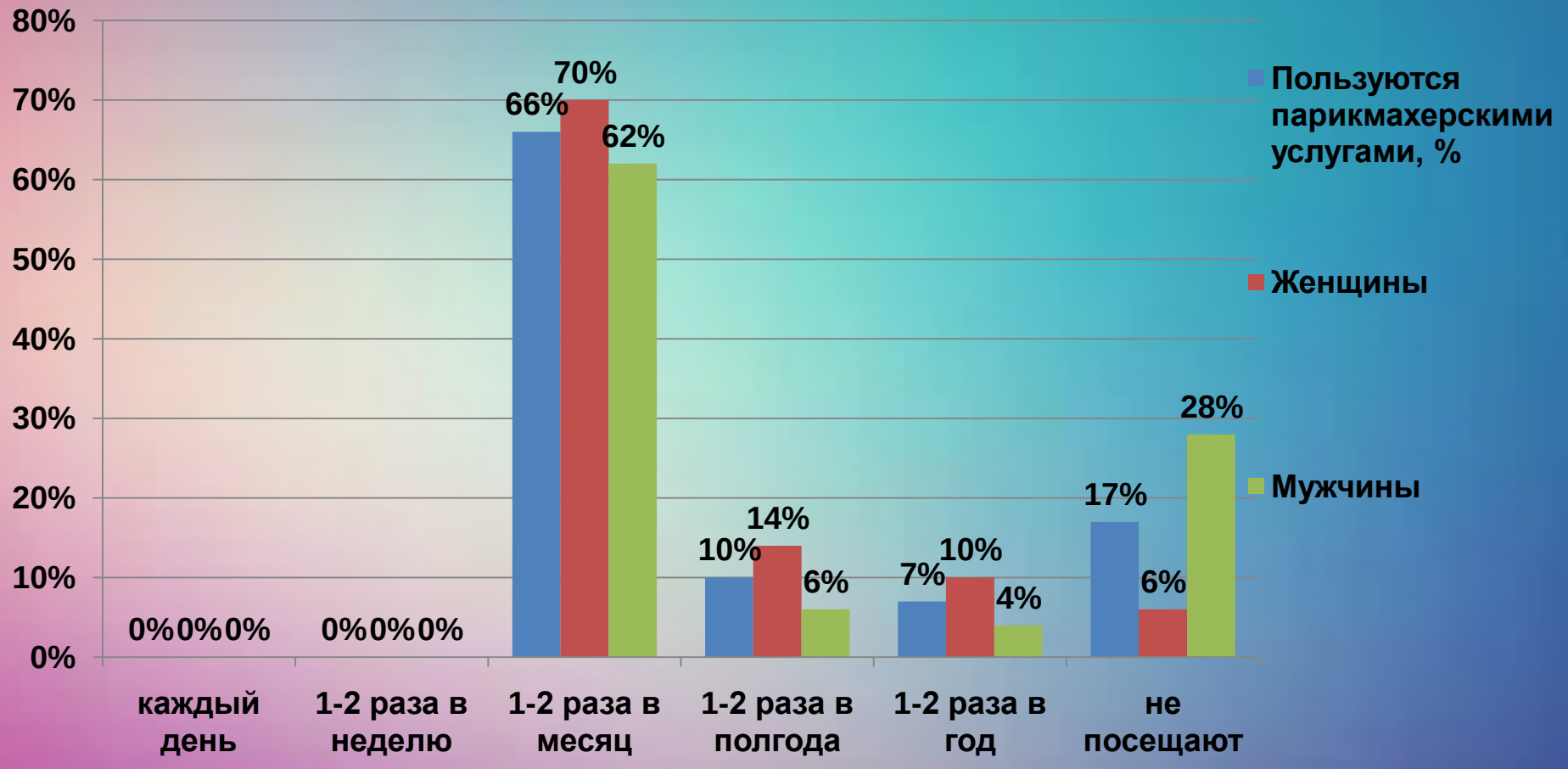
ПОКАЗАТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ МОГУТ СЛУЖИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ КРИТЕРИИ:

- удобство расположения салона красоты;
- удобство времени работы и системы записи;
- чистота и уют в салоне;
- обходительность, вежливость персонала;
- качество и количество необходимого оборудования, инструментов и используемых материалов;
- использование фирменных, сертифицированных материалов;
- объем предоставляемых услуг;
- опрятность и профессиональный вид персонала;
- наличие высококвалифицированного персонала;
- положительные отзывы клиентов;
- наличие постоянных клиентов.

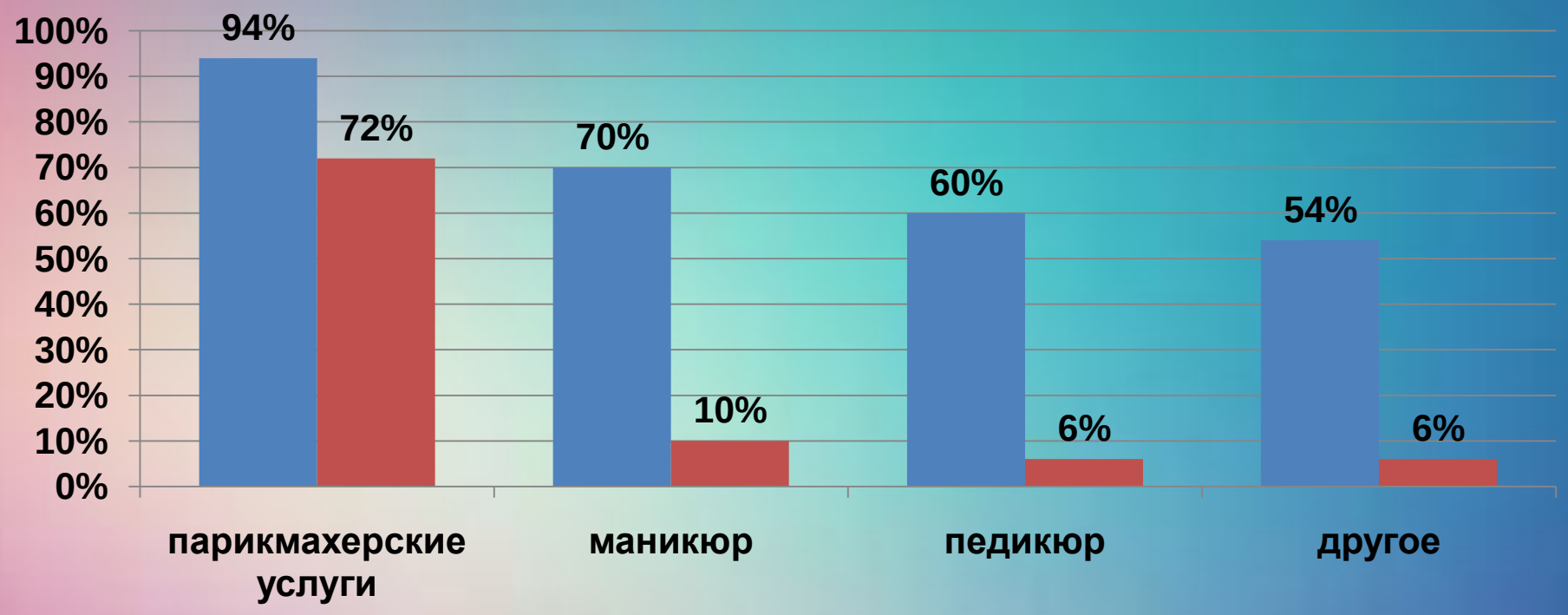
ПАРИКМАХЕРСКИЕ ГОРОДА БИРОБИДЖАНА

- около 75 предприятий;
- частные предприятия, аренда рабочих мест;
- 3-4 мастера, индивидуальные предприниматели;
- маникюр;
- педикюр;
- косметолог;
- с 9-00-10-00 до 18-00-20-00;
- понедельник-суббота.

Количество респондентов, пользующихся парикмахерскими услугами в г. Биробиджане



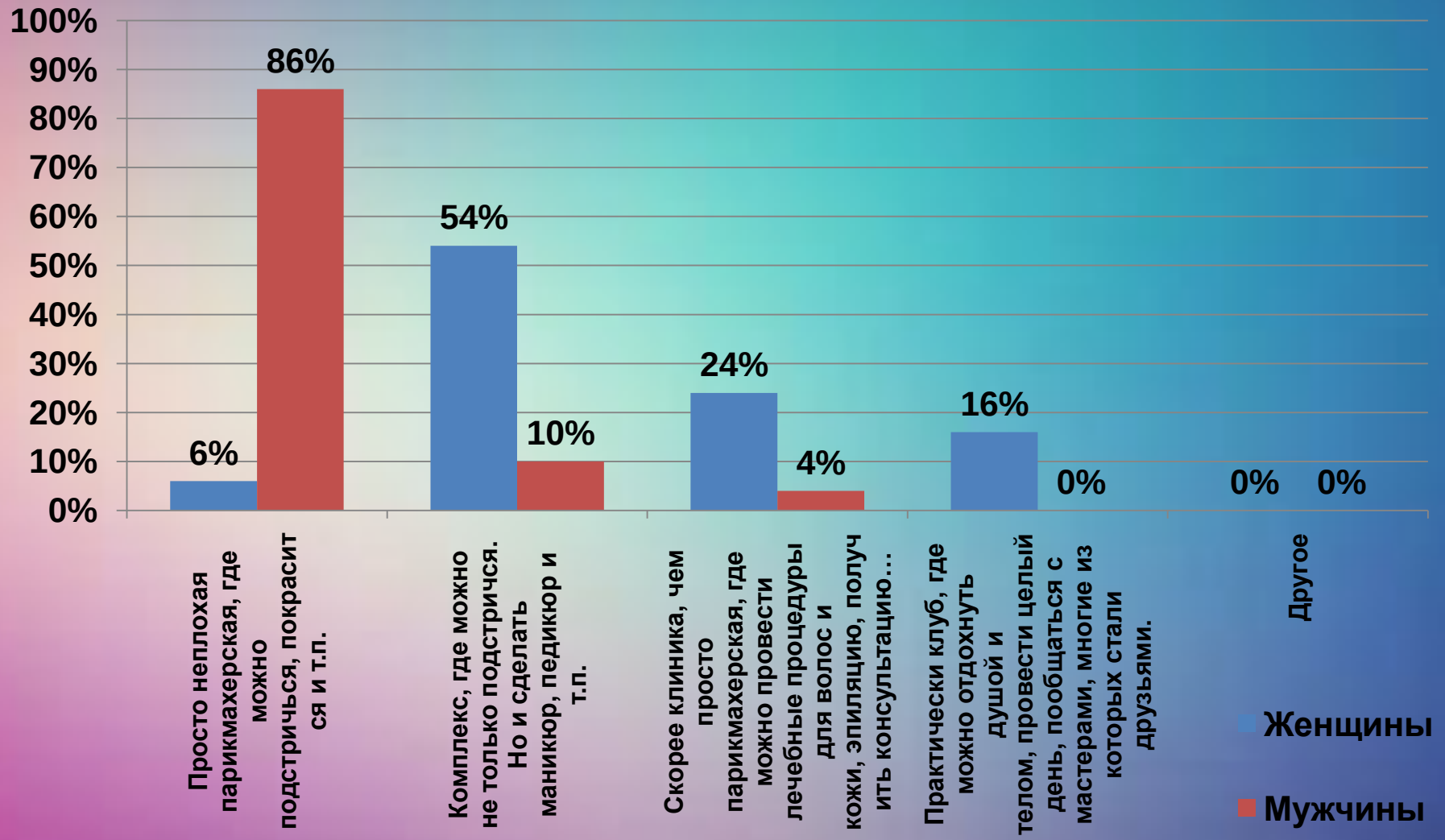
Востребованность услуг в парикмахерских г. Биробиджана



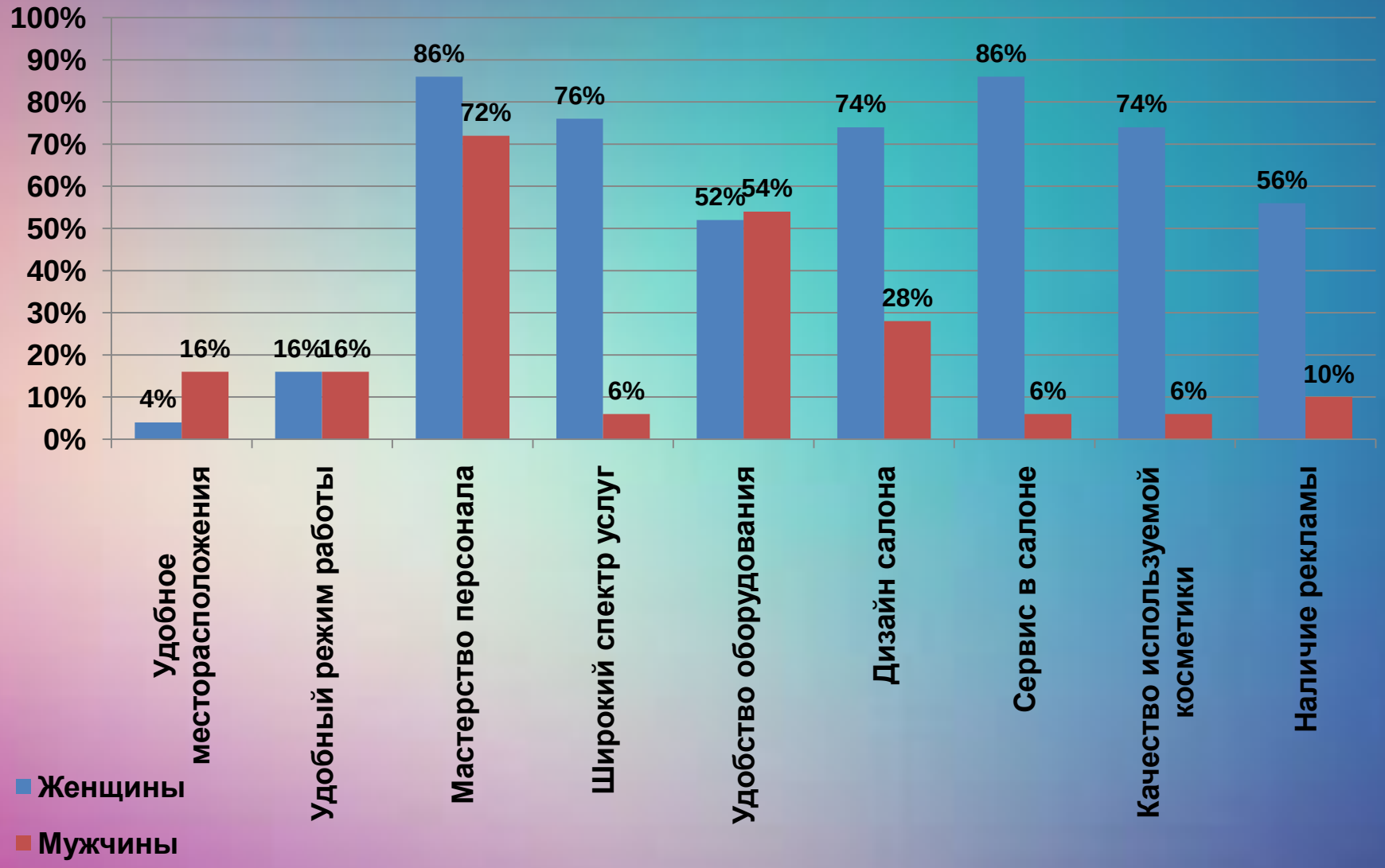
Женщины

Мужчины

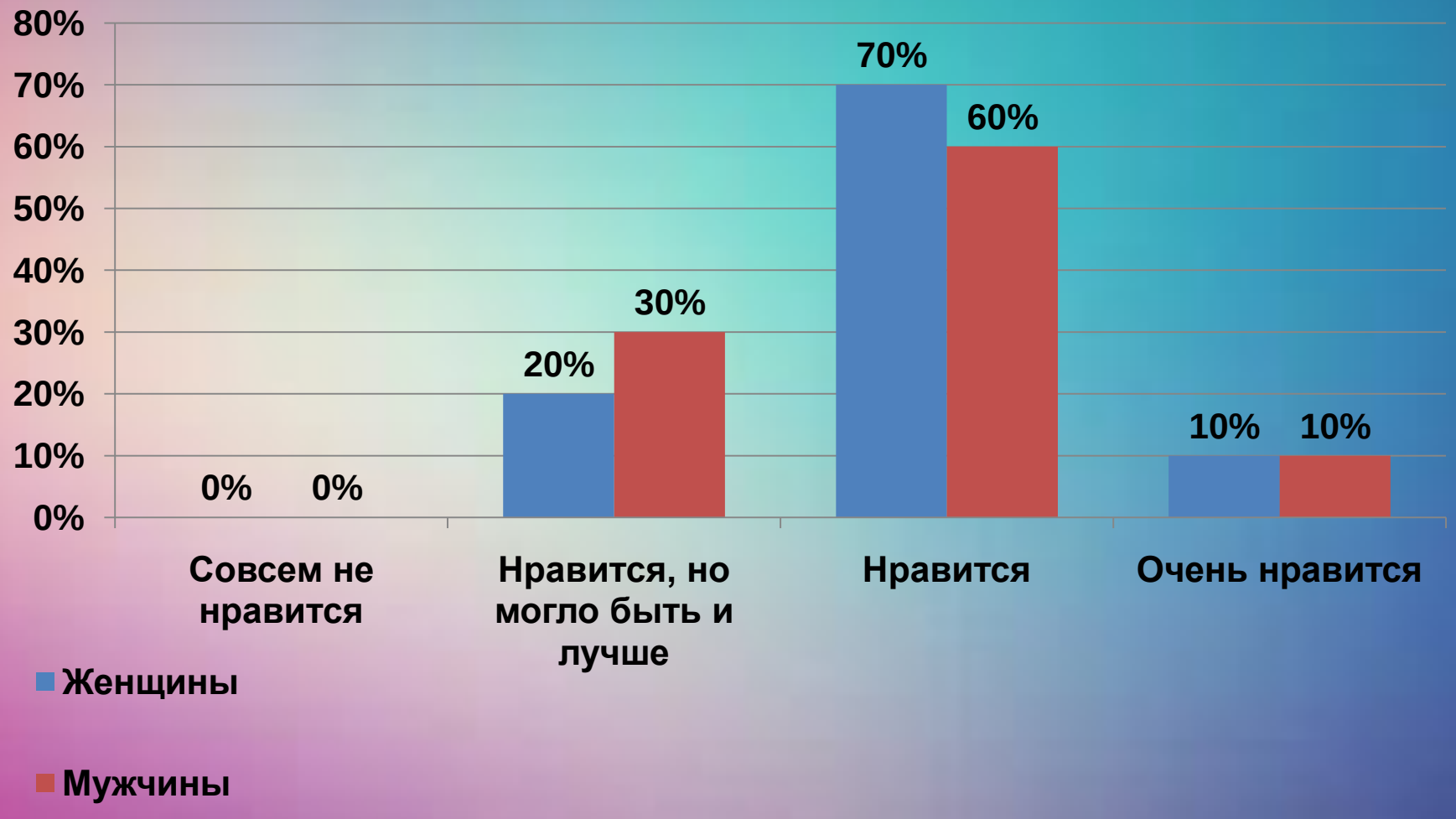
Восприятие парикмахерских респондентами в г. Биробиджане



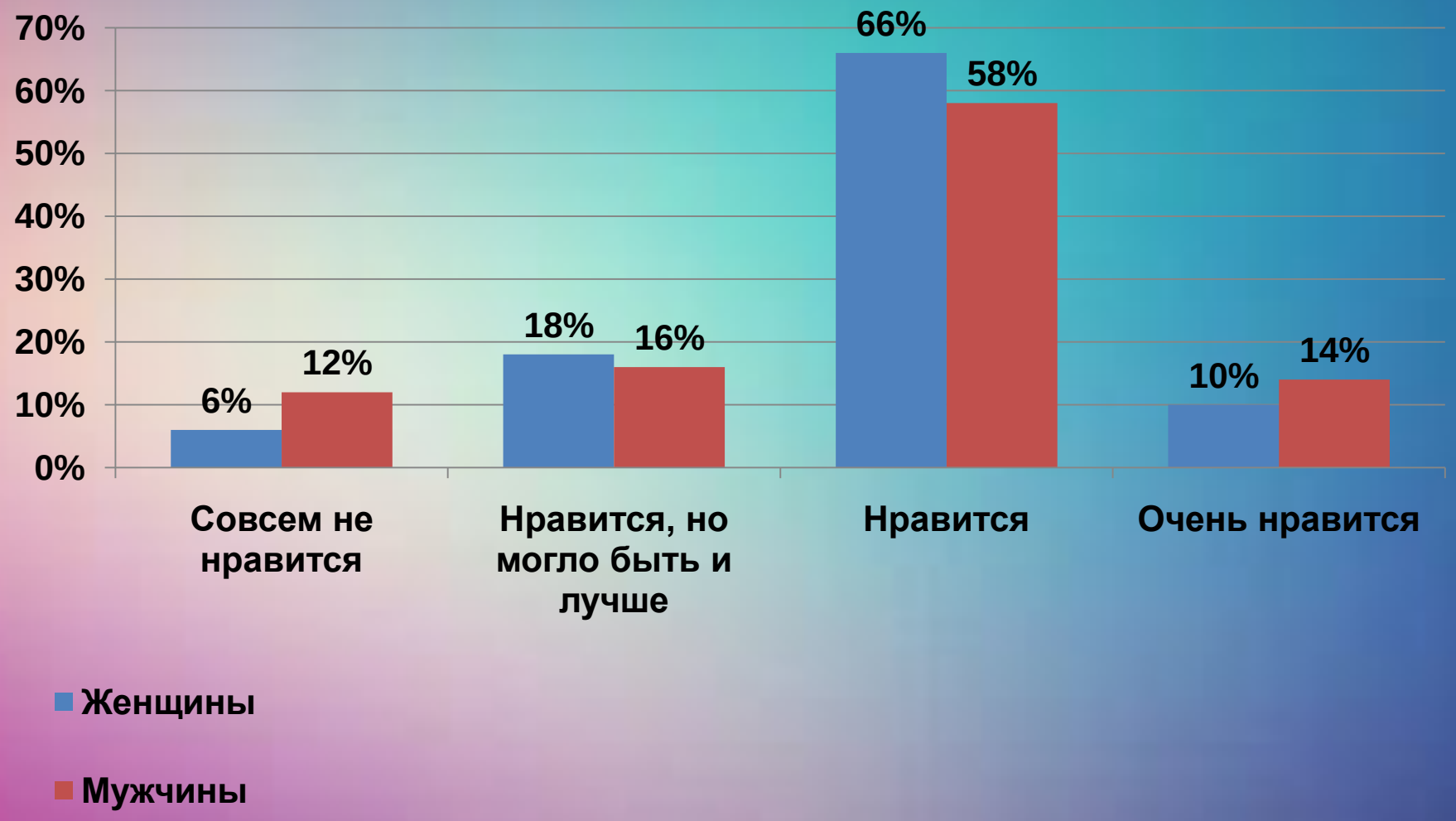
Критерии выбора парикмахерской респондентами в г. Биробиджане



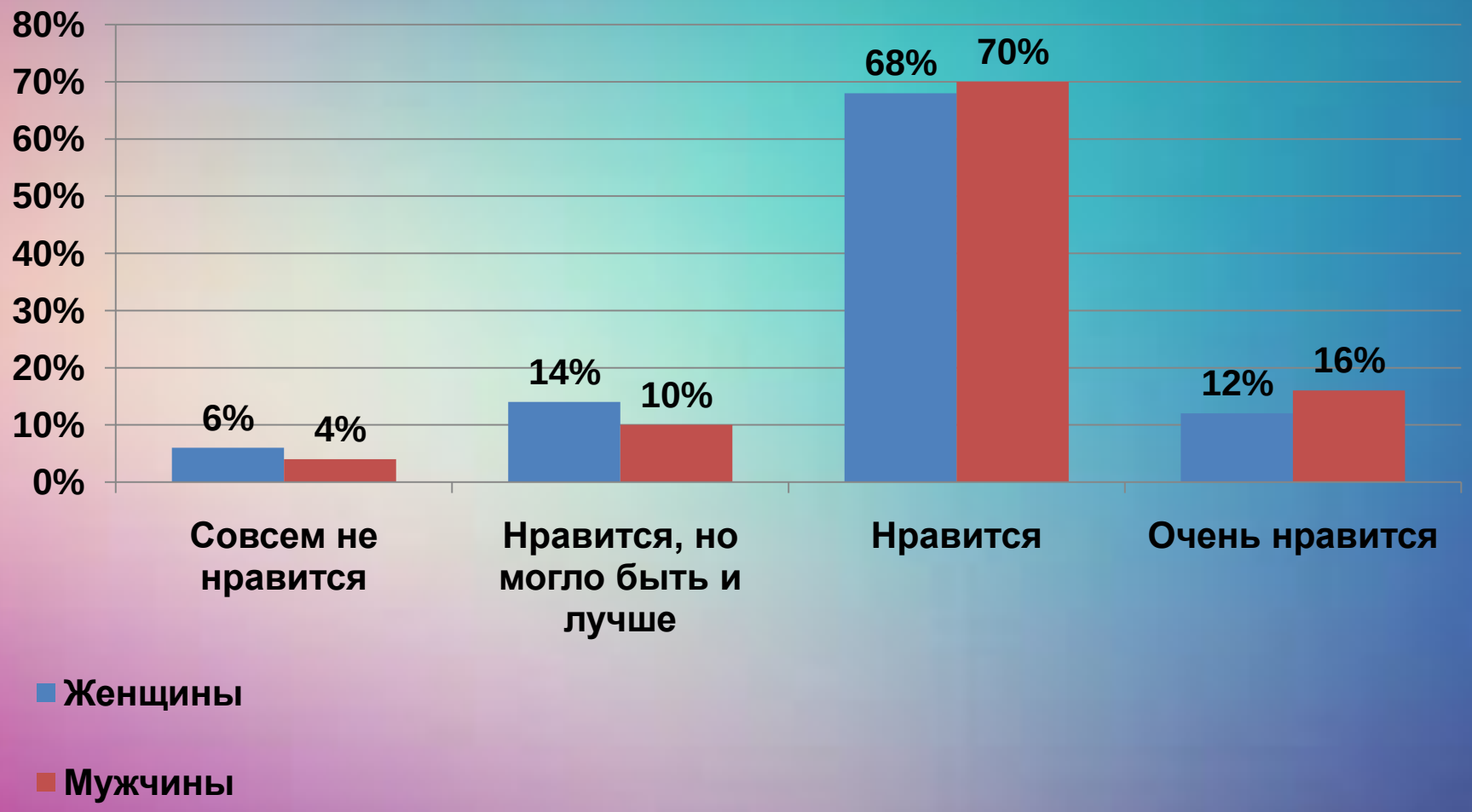
Отношение респондентов к дизайну фасадов и интерьеров, местоположения парикмахерских г. Биробиджана



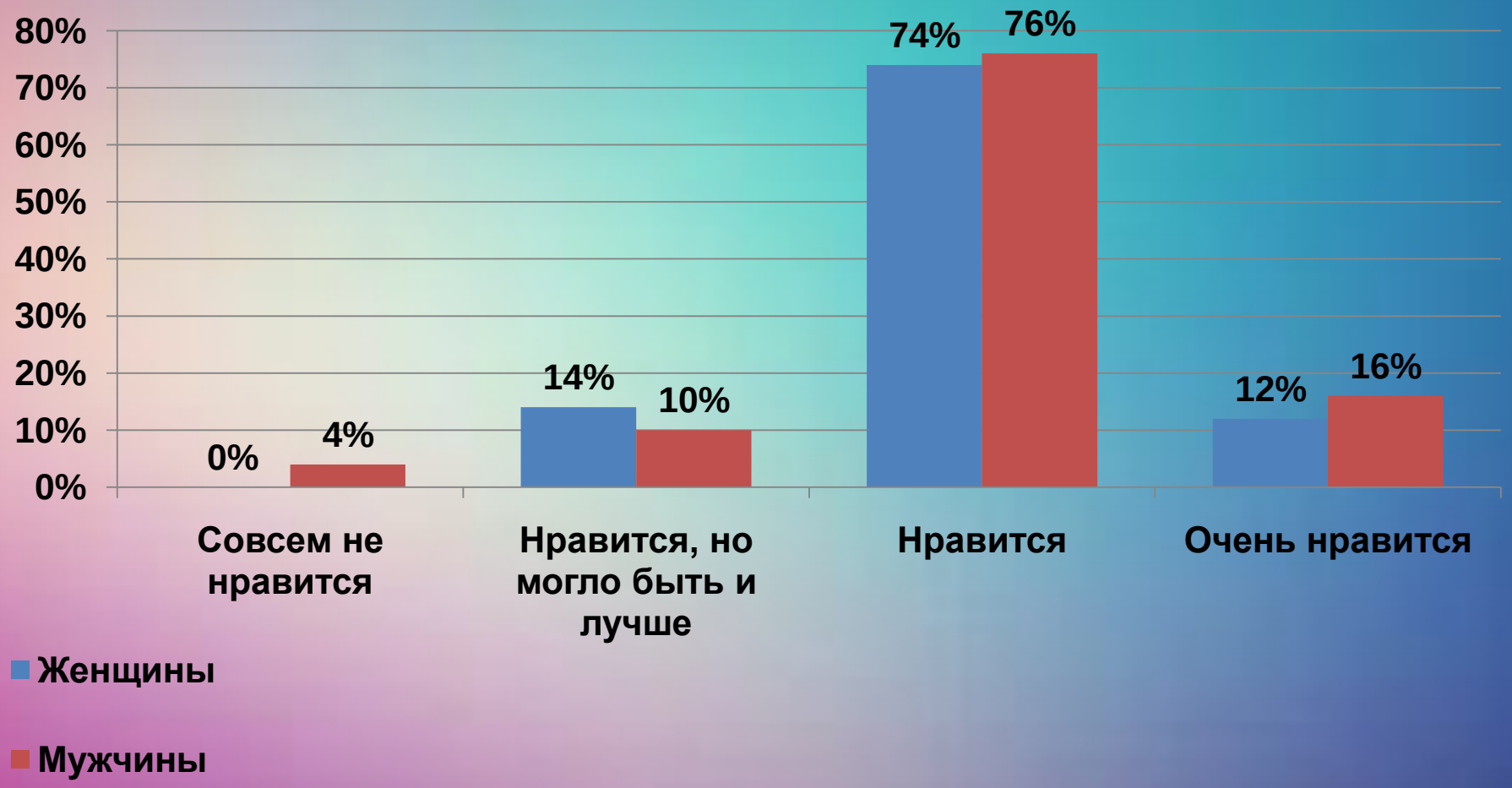
Оценка уровня комфорта в парикмахерских г. Биробиджана



Оценка культуры обслуживания в парикмахерских г. Биробиджана



Уровень довольства выбором, качеством и профессионализмом оказываемых услуг и применяемых косметических средств в парикмахерских г. Биробиджана



Уровень довольства количеством, качеством, актуальностью информации, получаемой в парикмахерских г. Биробиджана

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ПАРИКМАХЕРСКИХ Г. БИРОБИДЖАНА:

- совершенствование оказываемых услуг;
- состояние оборудования, инструментов;
- прогрессивность используемых технологий;
- использование передовых методов организации обслуживания;
- рациональность режима работы;
- несовершенство временных показателей салона, т. е. вследствие высокой загруженности мастеров салона, у клиента не всегда есть возможность попасть на процедуру в удобное для него время;
- проблемы дисциплины сотрудников салона. Примером может служить опоздание мастеров на работу, или случаи длительного ожидания процедуры клиентами из-за задержки мастера с предыдущим клиентом.
- профессионализм и культура обслуживания;
- развитие рекламы услуг, внедрение методов маркетинга.

СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!