

8  
TAPAA  
käyttää

PHORESTIA  
MAAGISEN  
asiakaskokemuksen

LUOMISEEN





## **Tutkimukset ennakoivat, että vuoteen 2020 mennessä kokemus ohittaa hinnan ja tuotteen/palvelun brändin erottavana tekijänä, joten selkeän asiakaspalvelustrategian hallinta on tärkeää.**

Joten miksi et aloittaisi työkaluilla, jotka ovat jo hallussasi? Tässä on 8 tapaa, joilla voit käyttää Phorest järjestelmääsi tehdeksesi vaikutuksen asiakkaisiisi ja tullaksesi salongiksi, jota ilman he eivät voi elää.



Jatka Lukemista ↓

# 1



## Kirjaa lisää asiakasmuistiinpanoja

Mitä enemmän tiimisi lisää asiakasmuistiinpanoja, sitä räätälöidympi asiakaskokemus on. “Muistamalla” asioita asiakkaistasi he tuntevat olevansa oikeasti arvostettuja. Kirjaa ylös mitä tahansa aina siitä kuinka he juovat kahvinsa, lasten nimiin tai vaikka lomareissuihin. On vaikuttavaa, kun kysyt asiakkaaltasi: “Millaista oli Kreikassa, Anne?” tai “Haluaisitko tavallisen lattesisi kahdella sokerilla tänään?”



Jatka Lukemista ↓

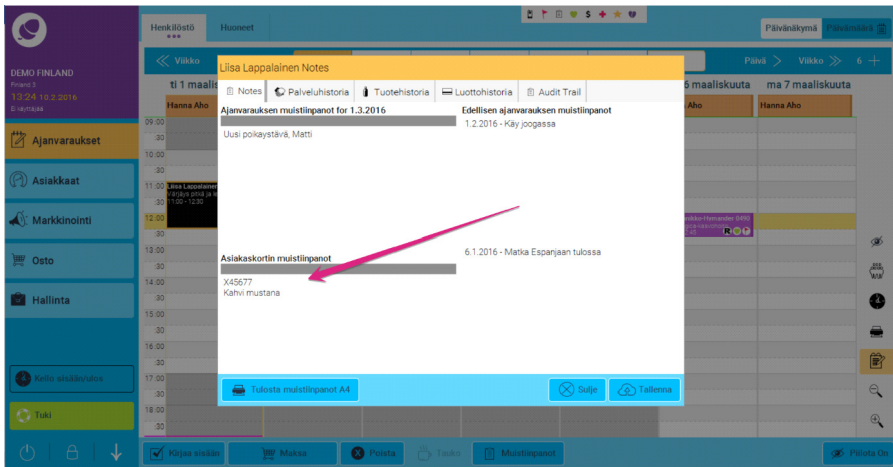


Pääset kirjaamaan asiakasmuistiinpanoja  
ajanvarausnäkymästä:

The screenshot shows a scheduling application interface. On the left is a sidebar with a purple header for 'HK HELSINKI' and a date '10.13.10.2.2016'. Below are buttons for 'Ajankalenteri', 'Asiakkaat', 'Markkinointi', 'Osto', and 'Hallinta', along with 'Kello sisään/ulos' and 'Tuki'. The main area is a calendar for 'maanantai 15 helmikuuta 2016'. It features a grid with time slots from 09:00 to 19:30. Several colored blocks represent appointments: Hanna Rantala (pink), Joonas Viikki (orange), Annina Laskila (green), Dames (grey), Liisa Virtanen (purple), and Minna Kettunen (blue). A red arrow points to the 'Mustinpanot' button at the bottom of the interface.



## Kirjaa palvelutietoja asiakkaasta Muistiinpanot – **laatikkoon.**



## VINKKI

Kannusta työntekijöitäsä käyttämään Phorest Go-  
applikaatiota, jolla voi katsoa muistiinpanoja missä vain



Jatka Lukemista ↓

# 2



## Kerää lisää sähköpostiosoitteita

Me Phorestilla olemme huomanneet että salongit, jotka keräävät enemmän sähköpostiosoitteita, saavuttavat paljon korkeamman asiakkaiden paluuprosentin. Nämä salongit ovat myös tehokkaampia kehittämään uusista asiakkaista todellisia faneja. Miksi näin? Koska mitä kustomoidumpaa ja osuvampaa kanssakäyminen asiakkaiden kanssa on, sitä paremmin he muistavat sinut ja sitä ammattimaiselta vaikutat!

Emme puhu kaikille massana lähetettävistä tarjousviesteistä vaan kohdennetuista viesteistä kuten **ajanvarausvahvistuksista** varustettuna liikkeesi sijainnilla, **ajastetusta sähköpostista** muutamaa päivää ennen asiakkaan **syntymäpäivää** (sisältäen lahjan), **palautekyselyistä sähköpostilla** ja **sähköposteista koskien vapaita aikoja**, jotka sopivat asiakkaan yleensä kuuden viikon päästä varaamiin aikoihin.

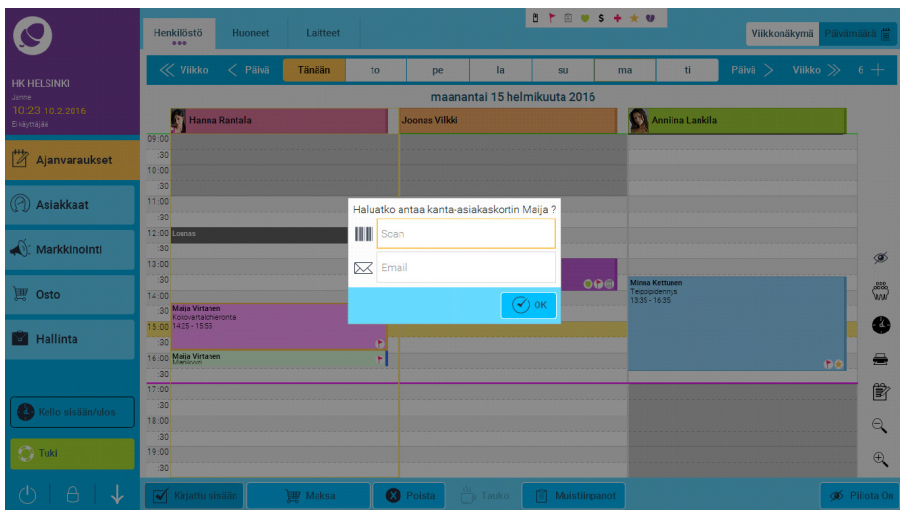


Jatka Lukemista ↓



Phorestissa on monia erilaisia apukeinoja sähköpostien hankkimiseen. Tässä pari esimerkkiä:

- 1 Kerää sähköpostiosoitteita, kun annat asiakkaille **TreatCardin** (kanta-asiakaskortin)
- 2 Käytä **Smart Client Card appia** tabletillasi antaaksesi asiakkaan kirjata itse kaikki tiedot (myös e-mail osoite) suoraan järjestelmään



Jatka Lukemista ↓

# 3



## **Käytä spesiaalia ajanvarausväriä uusille asiakkaille**

Phorest-järjestelmässä voit merkitä uudet asiakkaat vaaleansinisellä. Tämä saa uudet asiakkaat erottumaan ajanvarausnäkyvässä. Suurin todennäköisyys, että uudesta asiakkaasta muodostuu kanta-asiakas, tapahtuu heti ensimmäisen vierailun jälkeen. Pärjää hyvin, mikäli saat 50% ensivierailijoista tulemaan salonkiisi uudelleen. Näin ollen on ensiarvoisen tärkeää, että tiimisi tekee vahvan ensivaikutelman uusille vierailijoille.



Jatka Lukemista ↓



DEMO FINLAND  
Finland 1  
10:51 18.2.2016  
8 väkijä

Ajanvaraukset  
Asiakkaat  
Markkinointi  
Osto  
Hallinta

Kiello sisällyttävä  
Tuki

Yleinen Ohjeet Ajat

Erityinen ajanvarauksen väri uudelle asiakkaalle 1 ensimmäisen käynnin ajan

- Näytä puhelinnumerot ajanvarauksilistoissa
- Työpöydän tyhjennys automaattisesti 2 minuutin jälkeen
- Näytä asiakastilin maksamatta oleva summa ajanvarauksessa
- Aseta ensimmäisen käynnin työntekijä toivotuksi työntekijäksi asiakaskorttiin
- Näytä sarjahotojen tiedot ajanvarausnäytöllä
- Erityinen ajanvarausväri viimeiselle sarjahoitokäynnille
- Henkilökunnan tauot palkallisia oletuksena
- Näytä osastot ajanvarausnäytössä

Uusia asiakasvaatimuksia  Matkapuhelin  Sähköposti  Joko/tai

Ajanvarauksen väri    
Palvelun väri

Sulje Tallenna

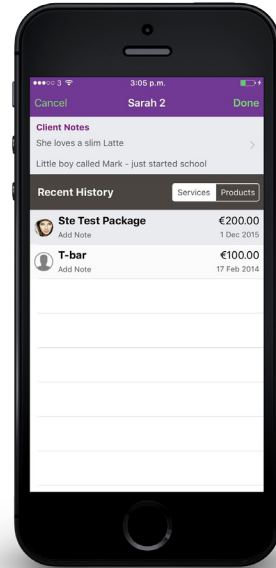
# 4



## Valtuuta henkilökuntasi - Phorest Go mobiiliapplikaatio

Mitä enemmän valtuutat tiimiäsi tarjoamaan sellaista asiakaspalvelua kuin he haluavat tarjota, sitä enemmän teet vaikutuksen asiakkaisiisi ja sitä varmemmin he tulevat takaisin.

Hyvä keino tehdä tätä on antaa kaikille työntekijöille Phorestin teho taskukoossa mobiiliapplikaation muodossa. Työntekijät näkevät nopeasti muistiinpanot seuraavasta asiakkaastaan samalla kun kävelevät salongissa. He myös pystyvät päivittämään muistiinpanoja nopeammin ja helpommin kuin menemällä aina kassalle kiireisessä salongissa.

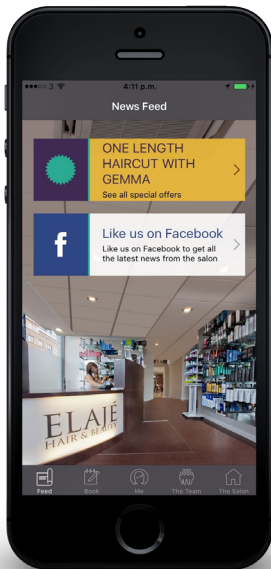


Jatka Lukemista ↓

# 5



## Valtuuta asiakkaasi – Brändätty mobiiliapplikaatio (Treat Cardilla)



Asiakkaasi haluavat saavuttaa tiettyjä asioita tiettyssä paikassa tiettyyn aikaan. Nämä voivat olla yksinkertaisia asioita kuten seuraavan ajan varaaminen tai Treat Card-pistesaldon tarkistaminen.

Tarjoamalla asiakkaille oman mobiiliapplikaation, he voivat varata ajan suosikkityöntekijälleen itsenäisesti vain kolmella näpäytyksellä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Tällöin työntekijöiltä säästyy aikaa ja he voivat keskittyä olennaiseen eli salongissa oleviin asiakkaisiin!



Jatka Lukemista ↓

# 6



## **Tee uusi ajanvaraus asiakkaille, ennen kun he lähtevät**

Salongit, jotka ehdottavat asiakkaalle valmiiksi uutta aikaa heidän lähtiessään saavat 70% todennäköisyydellä heidät myös palaamaan. Samalla teet asiakkaille palveluksen säästämällä heidät puhelinrumbalta kuuden viikon päästä. Phorest auttaa tässä kysymällä seuraavan ajan varaamisesta aina maksun jälkeen. Totta kai kysymys tulee vain mikäli asiakas ei ole jo tehnyt uutta ajanvarausta. Vahvistussähköposti ja muistutustekstiviesti lähetetään päivää ennen uutta aikaa.



Jatka Lukemista ↓



## Uusi ajanvaraus maksunäkymästä.

The screenshot shows a reservation system interface. On the left is a navigation menu with items like 'Ajanvaraukset', 'Asiakkaat', 'Markkinointi', 'Osto', and 'Hallinta'. The main area displays reservation details for 'Asiakas Anne Haaparanta' with ID '0480000154'. A table lists reservation items, including 'Värjäys pitkä ja leikkaus' for 109,00 €. A modal window titled 'Valitoraha' shows '0,00 €' and asks if the user wants to make a new reservation. A red arrow points to the 'Uusi ajanvaraus' button in this modal. A payment summary on the right shows a total of 109,00 € and a list of payment methods like 'Käteinen', 'Luottokortti', and 'Pankkikortti'.

Id	Työntekijä	Osio	Ala	Määrä	Hinta	Usko	Pa...
2	Tiina Honkanen	Tiina Honkanen	Värjäys pitkä ja leikkaus	1	109,00 €		

Yhteensä 109,00 €  
Jäljellä 0,00 €

# 7



## **Palkitse kanta-asiakkaasi yllätyspalkinnoilla.**

Phorestin Treat Card-ohjelma toimii palkitsemalla kanta-asiakkaita palveluilla ja tuotteilla joita he eivät ole aiemmin kokeilleet. Tämä ei ole vain paremmin muistettava palkinto kuin tavalliset alennuksiin perustuvat kanta-asiakasohjelmat vaan järjestelmä on kehitetty yllättämään asiakas palkinnoilla ennen kuin he edes odottavat sitä.



Jatka Lukemista ↓



**Asiakas:** “Saisinko kasvohoidon 23 maaliskuuta, kiitos?”

**Työntekijä:** “Tottakai, vapaana olisi aamukymmeneltä aika Leenan kanssa. Muuten, olet nyt oikeutettu selkä- ja hartiahierontaan veloitusetta. Haluaisitko että varaan sen sinulle samalle päivälle?”



Voit varmasti kuvitella kuinka paljon positiivista kuulopuhetta tästä seuraa. Parasta on, että 90% salongeista jotka käyttävät TreatCard-ohjelmaa saavat aikaan nousua asiakkaan keskimääräisessä kulutetussa euromäärässä, vaikka he antavatkin palkintoja veloitusetta asiakkaille.



Jatka Lukemista ↓

# 8



## **Kerää palautetta asiakkailta, jotta tiedät missä parantaa**

Phorest kerää asiakaspalautetta ja arvosanoja suoraan asiakkailta. Koska lähetämme näitä pyyntöjä tekstiviestillä, päivittäinen vastausprosentti on jopa huimat 30%. Tämä on kultakaivos ehdotuksille ja vinkeille suoraan kohderyhmältä, joita voit hyödyntää parantaessasi asiakkaiden kokemusta.



Jatka Lukemista ↓





Päivämäärä	Asiakas	Työntekijä	Palvelut	Arvo...	Arviot	#SalonS...			
2.2.2015	Outi Rytönen, ...	Hanna Rantala	Olaplex tehohoito Permisi lyhyet hi...	5	Parasta palvelua! Aina iloin...		f	t	p
1.2.2015	Colm O'Neill, co...	Anniina Lankila	Lasten hiustenle...	5	Paras		f	t	p
14.1.2016	Jonas W, jonas...	Anniina Lankila	Olaplex tehohoito	5	:)		f	t	p
3.8.2015	Colm O'Neill, co...	Anniina Lankila	Redken hoitopa...	5	The best!		f	t	p
15.7.2015	Tommi Hannine...	Hanna Rantala	1h 15m leikkaus	5			f	t	p
16.6.2015	Colm O'Neill, co...	Hanna Rantala	Häärmeikki	5	Aivan parast!		f	t	p
11.3.2015	Tiina M, sinäm3...	Karoliina Virta...	Kampaukset Juhlameikki	5	Hyvä hiuspohjanhiero...		f	t	p
10.3.2015	Tomas Harju, O...	Hanna Rantala	41-60 min leikka	5	Hyvä menot!		f	t	p
28.1.2015	Colm O'Neill, co...	Karoliina Virta...	30m Kauneustauko Aloe Vera - koste Redken hoitopa...	5			f	t	p
5.12.2014	Heidi Ojala, hei...	Karoliina Virta...	41-60 min leikka	5	Like it? I love it!		f	t	p

Toki, arviot-osio antaa vielä enemmän. Esimerkiksi näet selvästi kuka tiimissäsi tuottaa parhaita asiakaskokemuksia. Tätä kautta voit hyödyntää informaatiota kouluttaessasi muuta tiimiä samoihin standardeihin.



Jatka Lukemista ↓

**Tässä oli vain muutamia vinkkejä,  
joilla voit alkaa tarjota parempia  
asiakaskokemuksia heti käyttämällä  
työkaluja, jotka tunnet ja omistat  
tälläkin hetkellä salongissasi.**

Kuten aina, jos tarvitset apua missä tahansa asiassa,  
olemme auttamassa! Mikäli haluat käydä läpi ylläolevia  
asioita tai oppia lisää, kuinka Phorest voi auttaa salonkiasi  
kasvamaan, ota yhteyttä:

[info@phorest.fi](mailto:info@phorest.fi)

tai soita: +358 400 274234

[www.phorest.fi](http://www.phorest.fi)

**Palataan asiaan!**



Let's Grow!

[www.phorest.fi](http://www.phorest.fi)