

Protocol de benvinguda per a noves clientes





Recepció de la Clienta

Salutació cordial:

Rebem els nostres clients amb un somriure càlid i una salutació personalitzada. Si ja coneixem el seu nom, el farem servir per crear una connexió més propera.

Presentació:

En la primera visita, el nostre equip es presenta i explica breument la filosofia del centre, destacant la nostra passió per oferir experiències úniques.

Confirmació de la cita:

Verifiquem l'hora i el tipus de servei reservat per assegurar que tot estigui en ordre.



Presentació de les instal·lacions

Tour del centre:

Oferim un recorregut pel centre destacant espais clau:

- Recepció i sala d'espera.
- Cabines de tractament amb ambientació personalitzada.
- Zones complementàries (vestidors, banys, etc.).

Normes bàsiques:

Explicuem les nostres normes d'higiene, puntualitat i ús de dispositius electrònics per garantir un ambient relaxat i respectuós per a tots els clients.



Consulta Inicial i Personalització del Servei

Entrevista personalitzada:

Realitzem una breu consulta sobre les preferències del client, historial mèdic (si cal) i necessitats específiques. Creem una fitxa personal per assegurar un seguiment òptim.

Presentació del tractament:

Explicuem detalladament el procés:

- Beneficis del tractament.
- Productes utilitzats, destacant-ne la qualitat i els ingredients naturals.
- Temps estimat i passos clau per generar confiança.

Espai per a dubtes:

Obrim un moment perquè el client pugui preguntar qualsevol dubte abans de començar el tractament.



Experiència del Tractament

Preparació inicial:

Oferim atencions com aigua, infusions o tovalloles calentes per iniciar l'experiència amb comoditat.

Confort personalitzat:

Ens assegurem que la temperatura, la música i l'ambientació siguin del gust del client, ajustant-ho si cal.

Interacció equilibrada:

Durant el tractament, mantenim un equilibri entre la comunicació i el silenci, adaptant-nos a les preferències del client.



Post-tractament i Fidelització

Comiat personalitzat:

Acompanyem el client fins a la recepció, oferint una valoració sobre el tractament.

Recomanacions professionals:

Proporcionem consells i productes personalitzats per mantenir els resultats.

Propera visita:

Ajudem a programar la pròxima visita, destacant promocions o paquets especials si n'hi ha.



Atenció Post-servei

Agraïments:

Enviam un missatge de cortesia dins les 24 hores posteriors, agraint la confiança i destacant que estem disponibles per a qualsevol consulta.

Seguiment personalitzat:

Contactem el client després de 3-5 dies per assegurar-nos que està satisfet amb el resultat i oferir atenció addicional si cal.



Millora Contínua de l'Experiència

Feedback:

Sol·licitem l'opinió dels nostres clients amb enquestes o converses per continuar millorant el nostre servei.

Actualització de dades:

Registrem totes les observacions per garantir un servei cada cop més personalitzat.

