ГАЙД

для мастеров ПМ



10 типов конфликтных клиентов

С которыми нельзя работать мастеру татуажа — и как распознать их ещё на консультации.

Виталий Микрюков врач, к. м. н., удаляет татуаж и тату с 2008 года

ПРИВЕТ, МАСТЕР ПМ!

Я кандидат медицинских наук и косметолог. Ежедневно принимал до 20 клиентов и накопил огромный опыт общения с самыми разными людьми.

Хочу предостеречь начинающих мастеров ПМ от конфликтных клиентов — поэтому описал их типичные портреты.

ЗАЧЕМ

Понимание, с кем стоит работать, а с кем — нет, поможет избежать лишнего стресса и сохранить своё время, нервы и репутацию.

Кого узнаете

01 «Модели»

02 «Дешёвые клиенты»

03 «Вампиры»

04 «Панибратские»

05 «Я о вас всем расскажу»

06 «Я всё знаю»

07 «Льстецы»

08 «Скидочники»

09 «Игнорирующие противо-показания»

10 «Командиры»

01 тип бесплатные клиенты «Модели»

Думаете, если клиент пришёл бесплатно, он не предъявит претензий? Ошибаетесь: такие люди — одни из самых требовательных и капризных.

ЧЕГО ОЖИДАТЬ

- Максимальных претензий — даже за бесплатную процедуру.
- Постоянного недовольства, несмотря на скидку или акцию.

СОВЕТ

Будьте предельно осторожны с бесплатными клиентами: чётко оговаривайте условия и фиксируйте их документально.

02 тип копят на процедуру «Дешёвые клиенты»

Воспринимают ваши услуги как роскошь, копят на них и ждут за свои деньги максимального результата. Каждая копейка для них — огромная ценность, и они стремятся «выжать» из вас всё.

В ЧЁМ ПРОБЛЕМА

- Постоянные придирки и недовольство, часто необоснованное.
- Завышенные ожидания, которые не соответствуют стоимости услуги.

Поднимайте цену вместе с качеством

СОВЕТ

Даже если в начале карьеры вы работаете за низкий прайс, старайтесь поднимать цену на услугу в соответствии с ростом качества и своего профессионализма.

Вы увидите, как в лучшую сторону поменяется качество клиентов — а нервов вы будете тратить меньше.

03 тип ищут конфликт «Вампиры»

Наслаждаются созданием конфликтов: придираются, провоцируют на споры и словно питаются вашим раздражением.

КАК РАСПОЗНАТЬ

- У клиента нет чёткого запроса или необходимости в вашей услуге.
- С первых минут кажется, что человек пришёл не за услугой, а «покомпостировать мозг».

Почему с ними нельзя работать

- Даже если вы сделаете всё идеально, они всё равно найдут повод для скандала.
- Любое взаимодействие с ними заканчивается стрессом и головной болью.

СОВЕТ

Если чувствуете, что человек пришёл не за результатом, а ради конфликта, — лучше откажитесь от работы с ним.

04 тип сразу на «ты»

«Панибратские клиенты»

С первых минут пытаются сблизиться, переходят на «ты», устанавливают неформальные отношения и не уважают вашу профессиональную дистанцию.

Почему это опасно

- Не воспринимают вас как специалиста.
- Вам будет трудно отказать им в скидке или бесплатной услуге — «вы же теперь друзья».
- Могут начать диктовать свои условия.

Держите дистанцию

Даже если клиент переходит на «ты», вежливо напомните:

ВЫ

Давайте будем на «вы», мне так комфортнее.

ГЛАВНОЕ

Держите главенствующую позицию в разговоре: вы специалист, вы устанавливаете правила.

05 тип обещают «золотые горы»

«Я о вас всем расскажу»

Обещают рассказать о вас всему офису и привести десятки подруг — если вы сделаете процедуру бесплатно или с большой скидкой.

ПОЧЕМУ ЭТО НЕ РАБОТАЕТ

- Чаще всего после процедуры такие клиенты больше не появляются.
- Обещаний не выполняют — новых клиентов вы не получаете.

Не ведитесь на уговоры

Улыбнитесь и скажите:

ВЫ

Если вам понравится моя работа, вы можете порекомендовать меня друзьям, но процедура выполняется по стандартной цене.

Искренние рекомендации довольных клиентов всегда ценнее пустых обещаний.

06 тип «меня ничем не удивишь»

«Я всё знаю»

Приходят с настроем: «Я уже всё пробовал, везде был, меня ничем не удивишь». Часто обесценивают ваши методы, оборудование и профессионализм.

ПОЧЕМУ ОНИ ТАК СЕБЯ ВЕДУТ

- Обычно это связано с внутренними страхами: «гиперуверенность» — маска, за которой тревога или неуверенность.
- Они пытаются контролировать ситуацию, чтобы справиться с этим страхом.

Как работать

Сохраняйте спокойствие и профессионализм, не вовлекайтесь в споры. Спокойная и уверенная консультация часто помогает снять маску: **через 5–10 минут такие клиенты успокаиваются** и становятся адекватнее.

КОГДА ЛУЧШЕ ОТКАЗАТЬСЯ

Если клиент продолжает обесценивать вас и ваши методы. Нормальный клиент не пытается подорвать авторитет специалиста.

07 тип «вы единственная надежда» «Льстецы»

Осыпают вас комплиментами: вы лучший мастер и единственный, кто может их «спасти». При этом часто обливают грязью предыдущих специалистов.

ПОЧЕМУ ЭТО ОПАСНО

- Мнение может мгновенно смениться: если ожидания не оправдаются, грязью начнут поливать и вас.
- Завышенные ожидания — высокий риск конфликта.

Не поддавайтесь лести

- Держите профессиональную дистанцию.
- Спокойно объясните: вы сделаете работу качественно, но результат может не совпасть с их завышенными ожиданиями.

КОГДА ЛУЧШЕ ОТКАЗАТЬСЯ

Если клиент продолжает требовать невозможного.

08 тип начинают с торга «Скидочники»

Начинают разговор с требования скидки или торга, даже не уточнив, за что платят и каким будет результат.

что это значит

- Для них цена важнее качества.
- Они не готовы ценить ваш труд и профессионализм.

Никогда не давайте скидку просто так

Если клиент настаивает — предложите равноценный обмен: например, **оплату сразу нескольких зон или процедур.**

ОБЪЯСНИТЕ

Ваша работа имеет чёткую ценность, и без весомых причин вы её не снижаете.

09 тип «всё заживёт»

«Игнорирующие противопоказания»

Уговаривают сделать процедуру, несмотря на медицинские противопоказания: «всё заживает как на собаке», «я сам несу ответственность».

ПОЧЕМУ ЭТО ОПАСНО

- При осложнениях обвинят вас: «Вы же специалист, зачем делали, если знали о рисках?»
- Устные заверения клиента ничего не стоят — ответственность всегда на специалисте.

КАК ИЗБЕЖАТЬ ПРОБЛЕМ

Никогда не поддавайтесь уговорам. Будьте твёрды в отказе: процедура невозможна из-за риска для здоровья клиента.

10 тип диктуют условия «Командиры»

Считают, что лучше вас знают, как проводить процедуру: диктуют условия, выбирают цвет, форму или технику и требуют выполнять их инструкции.

ПОЧЕМУ ЭТО ОПАСНО

- Часто остаются недовольны результатом, даже если сами его «спроектировали».
- Ответственность за итоговую работу всё равно на вас.

Сразу установите границы

ВЫ

Я специалист и знаю, как лучше сделать, чтобы достичь оптимального результата.

КОГДА ЛУЧШЕ ОТКАЗАТЬСЯ

Если клиент не готов доверять вашему опыту.

Профессионализм и твёрдость

Работа с конфликтными клиентами требует не только профессионализма, но и твёрдости в общении. **Умение распознать проблемного клиента на консультации** помогает избежать стрессов, конфликтов и репутационных рисков.

Ваша задача — сохранять профессиональную дистанцию, уважать свой труд и не идти на уступки, которые могут повлиять на результат.

Расскажите о себе

Ответьте в боте на 5 коротких вопросов — подберу материалы под вашу ситуацию.

Ответить на 5 вопросов →

+500 ₽ к скидке на обучение

ЛАЗЕР БАЗА — от 59 900 ₽. Онлайн-курс для мастеров ПМ по лазерному удалению старого татуажа и тату: кожа, краски, лазер. Гибкие условия рассрочки, гарантия возврата.

Вопросы — Telegram @doctormikrukov_school
+7 989 707-02-07 · будни 9–18 (мск)