

# **PLAN PO ODEJŚCIU „GWIAZDY SALONU”**

**JAK ZABEZPIECZYĆ KLIENTÓW,  
ZESPÓŁ I BIZNES  
ODEJŚCIE „GWIAZDY” NIE JEST KRYZYSEM,  
JEŚLI JESTEŚ PRZYGOTOWANA.  
KRYZYSEM JEST BRAK PLANU.**



---

**JUSTYNA BIELENDĄ**

## ◆ KROK 1: ZABEZPIECZ KLIENTÓW (ZANIM ODEJDZIE)

Zasada nr 1:

Klienci są klientami salonu/kliniki, nie osoby.

Co robisz:

( co powinnaś mieć już dawno wprowadzone- ale jeśli nie to: )

- przypisujesz klientów do systemu / marki salonu, nie „do ręki”
- wprowadzasz:
  - kartę klienta
  - notatki zabiegowe
  - historię usług
- komunikujesz:
- „W naszym salonie dbamy o ciągłość opieki – zespół pracuje według standardów.”

✗ Błąd:

– pozwalanie, by cała relacja była „prywatna”

## ◆ KROK 2: KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI (SPOKÓJ, NIE PANIKA)

Gotowy komunikat:

„W naszym salonie zachodzą zmiany organizacyjne.

Zapewniamy ciągłość usług na tym samym poziomie jakości.

Zespół jest przygotowany, a standardy pozostają bez zmian.”

Nie:

- tłumaczysz się
- nie dramatyzujesz
- nie bronisz decyzji

### ◆ KROK 3: ZESPÓŁ – ZATRZYMAJ CHAOS

Co mówisz zespołowi:

„Zmiana jest decyzją biznesową.

Zasady są jasne i obowiązują wszystkich.

Salon działa dalej i rozwija się.”

☞ To moment, w którym budujesz autorytet, albo go tracisz.

### ◆ KROK 4: OPERACYJNE ZABEZPIECZENIE

- masz listę:
  - zastępstw
  - grafiku awaryjnego
- przygotowane:
  - ogłoszenie rekrutacyjne
  - onboarding „na wejście”

! Brak planu = władza przechodzi na emocje zespołu.