



Jelica Popić, dr.med. – osnivač Učilišta Lovran, medical wellness akademija, www.uciliste-lovran.hr

Trajno stručno usavršavanje u kozmetičkoj i wellness industriji:

Ključ konkurentnosti na tržištu

Zašto je stalno stručno usavršavanje važno u wellness industriji



Kozmetička i wellness industrija danas se nalaze u dinamičnom okruženju s brzim tehnološkim

napretkom, sve većom konkurencijom i sve zahtjevnijim klijentima. Stoga, stalno stručno usavršavanje zaposlenika više nije izbor nego nužnost za svaki salon, wellness centar ili studio koji želi opstati i razvijati se na tržištu.

Nove tehnologije, uređaji, metode rada i inovacije u tretmanima zahtijevaju kontinuirano ulaganje u znanje i vještine. Kvalitetno obrazovani zaposlenici izravno utječu na percepciju kvalitete

usluga, lojalnost klijenata i rast poslovanja.

Edukacija kao element konkurentnosti u marketingu usluga

U marketinškom spletu usluga, tradicionalna 4P strategija (proizvod, cijena, distribucija, promocija) proširuje se s još četiri elementa: ljudi, fizička okolina, upravljanje procesima i vrijeme pružanja usluga (Vranešević, Vignali i Vrontis, 2004).

U wellness industriji ljudi su ključni faktor uspjeha, jer se kontakt s klijentom odvija direktno, često dugotrajnije i intenzivnije (npr. masaže, tretmani lica i tijela, individualne konzultacije).



Kvaliteta usluge u percepciji klijenata izravno ovisi o znanju, stručnosti, ljubaznosti i komunikacijskim vještinama zaposlenika.

Stručno usavršavanje zaposlenika kao investicija, a ne trošak

Zaposlenici koji kontaktiraju s klijentima predstavljaju medij kroz koji salon komunicira s tržištem. Oni su istovremeno i izvor informacija za poboljšanje kvalitete usluga (interni marketing) i izgradnju povjerenja s klijentima, što povećava ukupnu vrijednost usluge doživljene od strane klijenata.

Ključni oblici stručnog usavršavanja:

- Usavršavanje u primjeni novih tehnologija i aparata (laseri, radiofrekvencija, IPL uređaji)
- Učenje novih metoda tretmana (ugradnja trepavica, trajni make up, ugradnja noktiju), masažnih tehnika i tehnika opuštanja (autogeni trening, vježbe disanja, meditacija)
- Razvoj komunikacijskih i prodajnih vještina
- Rad na ljubaznosti i razumijevanju potreba klijenata
- Edukacija o higijenskim standardima i sigurnosti pri radu
- Sudjelovanje na stručnim radionicama, edukacijama i kongresima

Tehnologija i znanje idu ruku pod ruku

Korištenje složenih uređaja u tretmanima zahtijeva pravilno rukovanje, znanje o indikacijama i kontraindikacijama te individualni pristup svakom klijentu. Stručno osposobljavanje zaposlenika sprječava moguće pogreške i pritužbe, povećava učinkovitost tretmana i zadovoljstvo klijenata.

Uloga komunikacijskih vještina u kvaliteti usluge

Uz tehničke, razvoj komunikacijskih vještina jednako je važan. Ljubaznost, aktivno slušanje klijenta, empatija i sposobnost prilagodbe komunikacije različitim tipovima klijenata stvaraju osjećaj povjerenja i ugodnog iskustva, što doprinosi lojalnosti klijenata i preporukama. (Halepović Đečević i Kaliterna, 2012)

Zaključak: Edukacija kao temelj dugoročnog uspjeha

Trajno stručno usavršavanje zaposlenika u wellness i kozmetičkoj industriji nije luksuz već strateška potreba za konkurentnošću na tržištu.

Stručno i komunikacijski osposobljeni zaposlenici:

- Pružaju kvalitetniju uslugu
- Grade povjerenje s klijentima
- Pomažu salonima i wellness centrima da se razlikuju od konkurencije
- Doprinosu rastu poslovanja i dobiti.

Ulaganje u znanje zaposlenika i vlastitu edukaciju osigurava da budete korak ispred konkurencije, pratite trendove i spremno odgovarate na promjene na tržištu kozmetičkih i wellness usluga.



UČILIŠTE LOVRAN

Privatna škola za medicinska i wellness zanimanja

Obrazovanje koje otvara vrata i mijenja živote

Tel: +385 51 293 851
Mob: +385 91 7621 330
Web: www.uciliste-lovran.hr
Mail: info@uciliste-lovran.hr

SREDNJA ŠKOLA

- Dentalni asistent
- Fizioterapeutski tehničar

WELLNESS ZANIMANJA

- Wellness terapeut
- Maser
- Wellness menadžer
- Kozmetička njega lica
- Manikura

TEČAJEVI

- Masaže
- Kozmetika
- Estetska medicina
- Kiropraktika
- Akupunktura
- Autogeni trening

BESPLATNO OBRAZOVANJE

- Klasične masažne tehnike
- Digitalni marketing