TNF SERVICE · ГАЙД N° 01

Іспанські клієнти **за 30 днів**

Покроковий гайд для україно- та російськомовного майстра в Іспанії: як отримувати записи не лише від «своїх», а й від іспанок і туристок.

GOOGLE КАРТИ · ВІДГУКИ · INSTAGRAM

+ РОЗМОВНИК

Іспанки вас **просто не знаходять**

Своїх клієнток мало, а місцеві проходять повз. Зазвичай справа не в якості роботи, а в тому, що вас не видно і незрозуміло, як до вас записатися.

1. **Шукають не там, де ви є.** Місцеві частіше шукають майстра в Google Картах: «manicura cerca de mí» — манікюр поруч.

2. **Профіль лише українською чи російською.** Іспанка відкриває Instagram і за 3 секунди йде.

3. **Записатися складно.** Треба писати в директ, чекати відповіді, домовлятися чужою мовою.

За 30 днів виправимо всі три — по одному завданню на тиждень. Без реклами й бюджету.

Профіль у Google — **за один вечір**

1. **Створіть профіль безкоштовно** на google.com/business. Працюєте вдома чи виїжджаєте — вкажіть зону обслуговування, адресу можна приховати.

2. **Точна категорія: Salón de manicura y pedicura**, **Peluquería**, **Centro de estética**, **Masajista**.

3. **Назва — та, під якою вас знають.** Без переліку послуг і міст у назві: Google за це карає.

4. **Години роботи, телефон, WhatsApp** і підтвердження профілю — без нього вас не видно.

5. **Послуги з цінами іспанською** — словничок на сторінці 08.

6. **10+ реальних фото** робіт, ваше обличчя, кабінет. Додавайте нові щотижня.

7. **Кнопка запису** — посилання на ваш онлайн-запис, щоб записувалися одразу з Карт.

Опис профілю **іспанською**

Скопіюйте в Google і замініть [дужки] на своє.

ESPAÑOL

Soy [Nombre], especialista en [manicura y pedicura] en [ciudad]. Trabajo con materiales profesionales e instrumentos esterilizados. Hablo español, ruso e inglés. Reserva tu cita online en un minuto: elige el día y la hora que mejor te vengan.

ПЕРЕКЛАД

Я [ім'я], майстриня [манікюру й педикюру] в [місті]. Працюю професійними матеріалами та стерильними інструментами. Розмовляю іспанською, російською та англійською. Запишіться онлайн за хвилину: оберіть зручний день і час.

Вкажіть лише ті мови, якими справді можете спілкуватися. Українська чи російська — теж плюс: в Іспанії багато туристок, які нею говорять.

Перші **10 відгуків**

Відгуки — це те, на що дивляться перед записом до незнайомого майстра. Просіть кожну задоволену клієнтку.

1. **Одразу після візиту**, поки вона милується результатом. Через тиждень уже забуде.
2. **Пряме посилання.** У профілі Google є кнопка «Попросити відгук» — надсилайте її, а не «знайдіть мене в Картах».
3. **QR-код на столі** — з того ж посилання. І відповідайте на кожен відгук іспанською.

НАДІСЛАТИ ПІСЛЯ ВІЗИТУ

¡Gracias por venir, [Nombre]! Si te ha gustado el resultado, me ayudarías mucho con una reseña en Google: [enlace]. Solo te llevará un minuto.

Дякую, що прийшли! Якщо сподобався результат, ви дуже допоможете мені відгуком у Google. Це займе хвилину.

Не купуйте відгуки: Google їх видаляє, а профіль може втратити позиції.

Профіль **двома мовами**

1. **Поле «Ім'я»** бере участь у пошуку Instagram. Пишіть так: **Manicura [Ciudad] І Манікюр**

2. **Шапка — два рядки двома мовами**, місто й посилання на запис:

Manicura y pedicura en [Ciudad]
Манікюр і педикюр · UA / ES
📍 [Barrio]
👇 **Reserva online** · Онлайн-запис

3. **Хештеги іспанською** з містом: **#manicura[ciudad] #uñas[ciudad] #nails[ciudad]** — плюс 1–2 своєю мовою.

4. **Геомітка в кожному пості** — ваше місто чи район. І один короткий рядок підпису іспанською.

10 фраз **для запису**

¿Para qué servicio quieres la cita?
На яку послугу бажаєте записатися?

Tengo hueco mañana a las 11:00 o a las 16:30. ¿Te va bien?
Є віконце завтра об 11:00 або о 16:30. Вам зручно?

Te confirmo la cita: viernes 14 a las 12:00.
Підтверджую запис: п'ятниця, 14-те, 12:00.

El precio es de 35 €.
Вартість — 35 €.

Te recuerdo tu cita de mañana a las 10:00. ¿Me confirmas?
Нагадую про запис завтра о 10:00. Підтвердите?

Si no puedes venir, avísame con 24 horas de antelación, por favor.
Якщо не зможете прийти, попередьте за 24 години, будь ласка.

¿Quieres cambiar la cita a otro día?
Бажаєте перенести запис на інший день?

Lo siento, ese día lo tengo completo.
Вибачте, цей день повністю зайнятий.

Estoy en la calle [nombre], número [X].
Я на вулиці [назва], будинок [X].

¡Gracias por venir! ¿Me dejarías una reseña en Google?
Дякую, що прийшли! Залишите відгук у Google?

10 фраз **під час візиту**

Pasa y siéntate, por favor.
Проходьте, сідайте, будь ласка.

¿Qué forma prefieres: cuadrada, almendra u ovalada?
Яку форму: квадрат, мигдаль чи овал?

¿Qué largo quieres?
Яку довжину бажаєте?

¿Te gusta este color?
Вам подобається цей колір?

¿Te molesta? Avísame si te hago daño.
Не турбує? Скажіть, якщо буде боляче.

¿Te gusta cómo ha quedado?
Подобається результат?

Necesito unos quince minutos más.
Мені потрібно ще хвилин п'ятнадцять.

Puedes pagar en efectivo, con tarjeta o por Bizum.
Можна оплатити готівкою, карткою або через Bizum.

Te recomiendo volver en tres semanas.
Раджу прийти знову через три тижні.

¿Te reservo ya la próxima cita?
Записати вас одразу на наступний раз?

Послуги так, **як шукають іспанки**

Manicura semipermanente	манікюр з покриттям гель-лак
Uñas de gel / acrílicas	нарощування нігтів
Relleno · Retirada	корекція · зняття
Pedicura · Diseño	педикюр · дизайн
Diseño de cejas · Laminado	оформлення · ламінування брів
Extensiones / Lifting de pestañas	нарощування / ламінування вій
Corte · Tinte · Mechas	стрижка · фарбування · мелірування
Limpieza facial · Masaje	чистка обличчя · масаж

«desde 35 €» — «від 35 €»: для послуг, де ціна залежить від довжини чи складності. Клієнткам показуйте кінцеву ціну — вже з податком (на півострові IVA, на Канарах IGIC). Ставку для своєї послуги уточніть у свого gestor.

5 помилок, через які **іспанки не записуються**

1. **Шапка лише українською чи російською.** Іспанка не розуміє, що ви робите і де.

2. **Запис лише «в директ».** Писати незнайомому майстру чужою мовою — бар'єр.

3. **Немає цін.** Без ціни багато хто просто не пише.

4. **Профіль у Google без фото й відгуків** — або його немає зовсім.

5. **Довга відповідь.** Клієнтка пише трьом майстрам і записується до тієї, хто відповів першою.

30 днів — **4 кроки**

ТИЖДЕНЬ 1

Google Карти

- ✔ Профіль і категорія
- ✔ Опис іспанською
- ✔ 10 фото робіт

ТИЖДЕНЬ 2

Відгуки

- ✔ Просити кожну клієнтку
- ✔ QR-код на столі
- ✔ Мета — 10 відгуків

ТИЖДЕНЬ 3

Instagram

- ✔ Ім'я і шапка двома мовами
- ✔ Хештеги з містом
- ✔ Геомітка в кожному пості

ТИЖДЕНЬ 4

Запис

- ✔ Прайс іспанською
- ✔ Онлайн-запис мовою клієнтки
- ✔ Одне посилання всюди

Збережіть гайд і ставте позначки. За місяць порівняйте: скільки записів прийшло від нових клієнток.

Нехай запис теж **говорить іспанською**

Іспанка не писатиме вам у директ. А відкрити посилання й обрати час — так.

- **Сторінка запису 9 мовами** — іспанська, українська, російська, англійська… Мова клієнтки визначається сама.
- **Клієнтка сама обирає** послугу й вільний час — навіть уночі. Вам приходить сповіщення.
- **Нагадування напередодні** з кнопками «Прийду / Перенести / Скасувати» — її мовою.
- **Одне посилання** — у Google Картах, Instagram і WhatsApp.

TNF Calendar — 30 днів безкоштовно, без картки

До 30 листопада першим 20 майстрам — 9,90 € + податок на місяць назавжди. Напишіть нам **FIRST20**