TNF SERVICE · ГАЙД N° 01

Испанские клиенты **за 30 дней**

Пошаговый гайд для русско- и украиноязычного мастера в Испании: как записываться не только к «своим», но и к испанкам и туристкам.

GOOGLE КАРТЫ · ОТЗЫВЫ · INSTAGRAM

+ РАЗГОВОРНИК

Испанки вас **просто не находят**

Своих клиенток мало, а местные проходят мимо. Обычно дело не в качестве работы, а в том, что вас не видно и с вами непонятно, как записаться.

1. **Ищут не там, где вы есть.** Местные чаще ищут мастера в Google Картах: «manicura cerca de mí» — маникюр рядом.
2. **Профиль только на русском.** Испанка открывает Instagram и за 3 секунды уходит.
3. **Записаться сложно.** Нужно писать в директ, ждать ответа, договариваться на чужом языке.

За 30 дней исправим все три — по одной задаче в неделю. Без рекламы и бюджета.

Профиль в Google — **за один вечер**

1. **Создайте профиль бесплатно** на google.com/business. Работаете дома или выезжаете — укажите зону обслуживания, адрес можно скрыть.

2. **Точная категория: Salón de manicura y pedicura**, **Peluquería**, **Centro de estética**, **Masajista**.

3. **Название — как вас знают.** Без списка услуг и городов в названии: Google за это наказывает.

4. **Часы работы, телефон, WhatsApp** и подтверждение профиля — без него вас не видно.

5. **Услуги с ценами по-испански** — словарик на странице 08.

6. **10+ реальных фото** работ, ваше лицо, кабинет. Добавляйте новые каждую неделю.

7. **Кнопка записи** — ссылка на вашу онлайн-запись, чтобы записывались сразу из Карт.

Описание профиля **по-испански**

Скопируйте в Google и замените [скобки] на своё.

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.

ПЕРЕВОД

Я [имя], мастер [маникюра и педикюра] в [городе]. Работаю профессиональными материалами и стерильными инструментами. Говорю по-испански, по-русски и по-английски. Запишитесь онлайн за минуту: выберите удобный день и время.

Укажите только те языки, на которых правда можете общаться. «Хорошо говорю по-русски» — тоже плюс: в Испании много русскоязычных туристок.

Первые **10 отзывов**

Отзывы — то, на что смотрят перед записью к незнакомому мастеру. Просите каждую довольную клиентку.

1. **Сразу после визита**, пока она любуется результатом. Через неделю уже забудет.

2. **Прямая ссылка.** В профиле Google есть кнопка «Попросить отзыв» — отправляйте её, а не «найдите меня в Картах».

3. **QR-код на столе** — из той же ссылки. И отвечайте на каждый отзыв по-испански.

ОТПРАВИТЬ ПОСЛЕ ВИЗИТА

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

Спасибо, что пришли! Если понравился результат, вы мне очень поможете отзывом в Google. Это займёт минуту.

Не покупайте отзывы: Google их удаляет, а профиль может потерять позиции.

Профиль **на два языка**

1. **Поле «Имя»** участвует в поиске Instagram. Пишите так: **Manicura [Ciudad] | Маникюр**

2. **Шапка — две строки на двух языках**, город и ссылка на запись:

Manicura y pedicura en [Ciudad]
Маникюр и педикюр · RU / ES
📍 [Barrio]
👇 **Reserva online** · Онлайн-запись

3. **Хэштеги по-испански** с городом: **#manicura[ciudad] #uñas[ciudad] #nails[ciudad]** — плюс 1–2 на русском.

4. **Геометка в каждом посте** — ваш город или район. И одна короткая строка подписи по-испански.

10 фраз **для записи**

¿Para qué servicio quieres la cita?
На какую услугу хотите записаться?

Tengo hueco mañana a las 11:00 o a las 16:30. ¿Te va bien?
Есть окошко завтра в 11:00 или в 16:30. Вам удобно?

Te confirmo la cita: viernes 14 a las 12:00.
Подтверждаю запись: пятница, 14-е, 12:00.

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

Te recuerdo tu cita de mañana a las 10:00. ¿Me confirmas?
Напоминаю о записи завтра в 10:00. Подтвердите?

Si no puedes venir, avísame con 24 horas de antelación, por favor.
Если не сможете прийти, предупредите за 24 часа, пожалуйста.

¿Quieres cambiar la cita a otro día?
Хотите перенести запись на другой день?

Lo siento, ese día lo tengo completo.
Извините, этот день полностью занят.

Estoy en la calle [nombre], número [X].
Я нахожусь на улице [название], дом [X].

¡Gracias por venir! ¿Me dejarías una reseña en Google?
Спасибо, что пришли! Оставите отзыв в Google?

10 фраз **во время визита**

Pasa y siéntate, por favor.
Проходите, садитесь, пожалуйста.

¿Qué forma prefieres: cuadrada, almendra u ovalada?
Какую форму: квадрат, миндаль или овал?

¿Qué largo quieres?
Какую длину хотите?

¿Te gusta este color?
Вам нравится этот цвет?

¿Te molesta? Avísame si te hago daño.
Не беспокоит? Скажите, если будет больно.

¿Te gusta cómo ha quedado?
Нравится результат?

Necesito unos quince minutos más.
Мне нужно ещё минут пятнадцать.

Puedes pagar en efectivo, con tarjeta o por Bizum.
Можно оплатить наличными, картой или через Bizum.

Te recomiendo volver en tres semanas.
Рекомендую прийти снова через три недели.

¿Te reservo ya la próxima cita?
Записать вас сразу на следующий раз?

Услуги так, **как ищут испанки**

Manicura semipermanente	маникюр с покрытием гель-лак
Uñas de gel / acrílicas	наращивание ногтей
Relleno · Retirada	коррекция · снятие
Pedicura · Diseño	педикюр · дизайн
Diseño de cejas · Laminado	оформление · ламинирование бровей
Extensiones / Lifting de pestañas	наращивание / ламинирование ресниц
Corte · Tinte · Mechas	стрижка · окрашивание · мелирование
Limpieza facial · Masaje	чистка лица · массаж

«desde 35 €» — «от 35 €»: для услуг, где цена зависит от длины или сложности. Клиенткам показывайте конечную цену — уже с налогом (на полуострове IVA, на Канарах IGIC). Ставку для своей услуги уточните у своего gestor.

5 ошибок, из-за которых **испанки не записываются**

1. **Шапка только на русском.** Испанка не понимает, что вы делаете и где.

2. **Запись только «в директ».** Писать незнакомому мастеру на чужом языке — барьер.

3. **Нет цен.** Без цены многие просто не пишут.

4. **Профиль в Google без фото и отзывов** — или его нет вовсе.

5. **Долгий ответ.** Клиентка пишет трём мастерам и записывается к той, кто ответил первой.

30 дней — **4 шага**

НЕДЕЛЯ 1

Google Карты

- ✔ Профиль и категория
- ✔ Описание по-испански
- ✔ 10 фото работ

НЕДЕЛЯ 2

Отзывы

- ✔ Просить каждую клиентку
- ✔ QR-код на столе
- ✔ Цель — 10 отзывов

НЕДЕЛЯ 3

Instagram

- ✔ Имя и шапка на 2 языках
- ✔ Хэштеги с городом
- ✔ Геометка в каждом посте

НЕДЕЛЯ 4

Запись

- ✔ Прайс по-испански
- ✔ Онлайн-запись на языке клиентки
- ✔ Одна ссылка везде

Сохраните гайд и отмечайте галочки. Через месяц сравните: сколько записей пришло от новых клиенток.

Пусть запись тоже **говорит по-испански**

Испанка не будет писать вам в директ. А открыть ссылку и выбрать время — да.

- **Страница записи на 9 языках** — испанский, русский, украинский, английский… Язык клиентки определяется сам.
- **Клиентка сама выбирает** услугу и свободное время — даже ночью. Вам приходит уведомление.
- **Напоминание накануне** с кнопками «Приду / Перенести / Отменить» — на её языке.
- **Одна ссылка** — в Google Картах, Instagram и WhatsApp.

TNF Calendar — 30 дней бесплатно, без карты

До 30 ноября первым 20 мастерам — 9,90 € + налог в месяц навсегда.
Напишите нам **FIRST20**