**Экзаменационные материалы промежуточной аттестации**

**по модулю ПМ 03 Соблюдение правил профессиональной этики и обслуживания посетителей для студентов 2 курса по специальности 10120100 Парикмахерское искусство 3W10120101 Парикмахер-стилист**

1. Чему обязывает этика и этикет работника салона?
2. Что такое парикмахерское дело?
3. Кем является парикмахер стилист?
4. Отказ клиента от услуги
5. Налаживание хороших отношение с новым клиентом
6. Отрицательные и критические замечания
7. Эстетическая культура парикмахера-стилиста
8. Что влияет на принятие решения на обслуживания у парикмахера стилиста?
9. Как правильно отказать клиенту в обслуживании, если он в нетрезвом виде?
10. Что значит хорошо обслужить клиента?
11. Каким требования с точки зрения эстетики должна отвечать рабочая одежда мастера
12. Выражение лица работника парикмахерского дела
13. Что преполагает кодекс профессиональной этики парикмахера
14. Методы влияния на решения клиента
15. Конкретность и уверенность в рекомендациях Как правильно отказать клиенту в обслуживании, если услуга которую он хочет невозможна?
16. Что делает мастер по завершению процедуры?
17. Корпоративная этика в салоне
18. Правила обращения с клиентами и коллегами особенно в их притутствии
19. Как снять негативные эмоции и настроить разговор с клиентом
20. На какие темы можно разговаривать с клиентом?
21. Как правильно отказать клиенту в обслуживании, если у клиента педикулёз?
22. Правила гигиены мастера
23. Типы клиентов
24. Как решить проблему, если клиент не доволен услугой
25. Какими знаниями и умениями должен обладать дамский мастер?
26. Внешний вид салона с улицы
27. Внутренний интерьер салона
28. На что обращает внимание клиент впервые приходя в салон
29. Как решить проблему, если мастер испортил волосы клиента
30. Навыки общения работника салона
31. На какие темы нельзя разговаривать с клиентом?
32. Нужно ли делать комплименты клиенту, если да т о какие?
33. Гигиена волос и кожи мастера
34. Профилактика профессиональных заболеваний мастера
35. Заключительная уборка рабочего м еста и обработка инструментов
36. Какими знаниями и умениями должен обладать соременный барбер?
37. Эстетика рабочего места парикмахера

Подготовила:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Игнатова И. А.