

naturalny  
permanentny



*Agnieszka Zapata*

**NATURALNY**

WYBÓR

P R O F E S J O N A L I S T Ó W



POSZUKUJEMY  
**DYSTRYBUTORÓW**



[WWW.SKLEP.NATURALNYPERMANENTNY.PL](http://WWW.SKLEP.NATURALNYPERMANENTNY.PL)

WSZYSTKIE PRODUKTY DO MIKROPIGMENTACJI W JEDNYM MIEJSCU

# Zawód linergista – chałupnik czy artysta?

Krótki poradnik obsługi klienta w zgodzie ze sobą



**P**raca w zawodzie linergisty jest nieodłącznie związana z ludźmi oraz ich oczekiwaniami w sferze wyglądu, za spełnienie których płacą, zatem mają prawo oczekiwać. Na rynku roi się od gabinetów oferujących makijaż permanentny. Zażarta walka o klienta zbliża wielu z nas nieuchronnie do bezdyskusyjnego spełniania marzeń odbiorcy usług. Pozyskanie klienta zdaje się być najważniejszym momentem jego obsługi.

Czy jednak powinniśmy iść w tę stronę? Czy odpowiedzialność linergisty nie powinna nas kierować przede wszystkim w stronę swoistego rodzaju kodeksu etycznego w zakresie wykonywania zabiegów? Czy nie jest tak, że powinniśmy edukować klientów? Owszem, to oni podejmują ostateczną decyzję o wykonaniu w naszym salonie zabiegu i wskazują nam kierunek, w jakim chcą iść, ale to właśnie my jako specjaliści decydujemy, czy możemy:

- w bezpieczny sposób spełnić ich oczekiwania;
- spełnić je w zgodzie z naszym wycuciem estetyki;
- spełnić je w taki sposób, by klient do nas regularnie powracał zadowolony z realnych efektów zabiegu.

Należy pamiętać też o tym, aby zawsze doradzać klientom wykonanie zabiegu w taki sposób, by nie byli oni zmuszeni wracać na kolejne poprawki.

Makijaż permanentny powinien zniknąć całkowicie w ciągu 2 lat od momentu wykonania. To klient podejmuje decyzję, czy chce go dalej nosić, czy też nie. Wymaga to odpowiedniej techniki pigmentacji, która pozwala na całkowitą eliminację barwnika z powierzchni skóry. Wszyscy wiemy, jak dużo jest makijaży, które utrzymują się po kilka, a nawet kilkanaście lat w skórze, feeria barw zmusza ich właścicieli do regenerowania ich w nieskończoność.

Mikropigmentacja to zabieg, w którym w moim odczuciu i klient, i wykonawca powinni spotkać się w połowie drogi. Należy pamiętać, że w zawodzie linergisty praca podparta doświadczeniem, gwarantująca odpowiedni poziom i poczucie piękna jest kluczową sprawą. Trzeba odpowiedzieć sobie na pytanie, czy chcę być chałupnikiem i wykonywać prace, które nie mieszczą się w mojej definicji postrzegania piękna, czy jednak artystą czerpiącym radość z tego, co robi w pełnym przekonaniu o słuszności podjętej decyzji.

Nie piszę tu o realizowaniu swojej wizji artystycznej w kontrze do oczekiwań klienta – bezsporne jest to, że jego zdanie jest w tej kwestii najważniejsze. Mam na myśli umiejętność szukania kompromisu, który pozwoli na spełnienie potrzeb estetycznych obu stron. Do tego potrzebna jest asertywność, czyli w tym przypadku umiejętność zaproponowania klientowi innego niż on przedstawił rozwiązania. Wskazanie mu innych możliwości pozwala podjąć klientowi świadomą decyzję.

I nie skupiam się na decydowaniu o wykonaniu zabiegu, który może mieć poważne konsekwencje dla klienta w przyszłości (usta zapigmentowane ponad czerwienią wargową czy zbyt wyciągnięte kreski). To kwestie, co do których zdania nie zmienię nigdy – tzn. grzecznie odmawiam wykonania takiego zabiegu, tłumacząc rzecz jasna swoje stanowisko.



**Agnieszka Zapala**  
linergistka,  
szkoleniowiec z bogatym  
doświadczeniem,  
założycielka marki  
Naturalny Permanentny  
oraz Mikro Hair

E: a.zapala@centrummike.pl

Piszę o sytuacjach, w których klient wymaga od nas wykonania makijażu, którego nie chcemy zaakceptować, ponieważ nie mieści się w naszym kanonie piękna albo nie możemy go wykonać, ponieważ klientka ma fałszywe wyobrażenie na temat efektów, jakie jesteśmy w stanie uzyskać.

Można się poddać w tej wymianie zdań już na samym początku i zdecydować na wykonanie zabiegu zgodnie z oczekiwaniami klienta. We mnie jednak zawsze zwycięża chęć pokazania alternatywy, która – muszę z radością przyznać – najczęściej zwycięża.

Z jednej strony klient ma prawo oczekiwać od nas efektów, jakie sobie wymarzył – finalnie chodzi o jego wizerunek. Z drugiej zaś strony doświadczony linergista musi wyjść z ograniczenia wynikającego z chęci pozyskania klienta za wszelką cenę i rynkowego przymusu spełnienia jego bezspornych zdawałoby się oczekiwań.

Odpowiedzialność w naszym zawodzie powinna zmuszać nas do świadomego podejmowania decyzji w zgodzie z podstawowymi zasadami bezpieczeństwa klienta, ale też naszego. Czasem intuicyjne asertywne wycofanie się z obsługi klienta, który w perspektywie może być przyczyną naszych problemów, staje się jedną z bardziej pożądanых cech w naszym zawodzie.

Dyskusja wymaga nieco otwartości od klientów – najczęściej kobiet, które nie są łatwymi przeciwnikami na ringu argumentów dotyczących urody i najczęściej ich wizja świata – w tym przypadku świata brwi czy kresiek – jest jedyną słuszną i niepodważalną. Zdarza się, że klienci wyedukowani przez facebookowe grupy przychodzą do nas z wiedzą pozwalającą im niemal na wykonanie zabiegu samodzielnie.

A trzeba wiedzieć, że argumenty mają mocne. Ba! My, same linergistki, dostarczamy je naszym klientom, publikując na Facebooku niemalże gotowe procedury wykonania zabiegów. Tym samym dajemy im fikcyjne poczucie znajomości materii, którą same zgłębiałyśmy latami, by dojść do perfekcji.

Wtedy w kontrze do naszego: „Nie jest możliwe, by brwi wykonane metodą włoskową czy microbladingiem były ciemne i jednocześnie czekoladowo ciepłe, ponieważ każdy ciemny pigment jest chłodny, a ciepłe brzozy są zawsze jasnymi” słyszymy: „A ja widziałam na Facebooku miliony takich zdjęć...”

Współczesny smartfon ujawnia dziesiątki zapisanych fotografii prac, które „złapano” tuż po wykonaniu nie będą miały szansy zaistnieć w skórze po miesiącu w przedstawionej wersji. My profesjonaliści doskonale o tym wiemy. Klientki przyjmują to jako prawdę ostateczną.

Często klient wymaga od nas wykonania makijażu, mając fałszywe wyobrażenie o efektach, jakie możemy osiągnąć. Używanie wysokich łuków przy mocno opadających brwiach czy ust, które tuż po wykonaniu odpowiednio zabiegu wyglądają na cudownie soczyście wydęte, nie ma nic wspólnego z realną sytuacją. Z wąskich pomarszczonych usteczek nie wyczarujemy „cudu ze zdjęcia”. Włoski, które dają poczucie trójwymiarowości poprzez głębokość cięcia piórkiem do microbladingu, nie będą nigdy wyglądać jak te naturalnie rosnące.

Czy można mieć jednak o to do klientów żal, kiedy są mamieni zdjęciami, które wzbudzają w nich nierealne oczekiwania? Każda z pracujących linergistek spotyka się w pracy z argumentacją, że przecież 20 tys. członków facebookowej grupy nie może się mylić...

Uratować może nas tylko spokój i stanowcze, logiczne argumentowanie. Jeśli wszystkie te środki zawodzą, moim ulubionym zakończeniem tej, spisanej na straty, rozmowy (nawet jeśli zdecydowałabym się na wykonanie zabiegu, tym samym dając klientce poczucie, że spełnię jej oczekiwania, wróci ze świadomością, że została oszukana) jest odpowiedź: „Przykro mi, nie podejmę się wykonania tego zabiegu, ponieważ mam poczucie, że nie jestem w stanie sprostać Pani oczekiwaniom”.

W takiej sytuacji bierzemy cały ciężar decyzji na swój karb i najczęściej rozmowa wchodzi na inny tor. Klientka, której jednak najbardziej zależy na tym, by miała piękne brwi, zaczyna nas przekonywać, że jednak jest w stanie zaakceptować nasze rozwiązanie. Taki rozwój sytuacji pozwala na otwarcie konstruktywnej rozmowy na temat formy i efektów, jakie możemy uzyskać. Jeśli tak się nie stanie, trzeba umieć znieść stratę klienta i uświadomić sobie, że przyjmując go i tak cała misja spisana byłaby na niepowodzenie. Nie można bowiem uzyskać fikcyjnych efektów, których od nas oczekuje, bo prędzej czy później (najczęściej po miesiącu) spotkamy się z rozżaleniem klienta.

Praca w zgodzie ze swoim kodeksem etycznym przynosi zawsze długofalowe efekty.

Odmowa wykonania usługi, ze względu na niezgodność z naszym systemem wartości, jest, według mnie, przejawem profesjonalizmu. Etyczne podejście do pracy oraz transparentna, przejrzysta komunikacja, definiują nasze kompetencje zawodowe. Świadoma rezygnacja z obsługi jednego klienta, z pewnością przysporzy nam nowych klientów, którzy lepiej wpisują się w zakres naszych kompetencji i zawodowych zainteresowań.

Nasz zawód, myślę, że jak każdy inny, to połączenie doświadczenia gromadzonego przez lata praktyki, ale również uczciwości wobec siebie i klientów. O uczciwości w stosunku do siebie nie bez powodu napisałam w pierwszej kolejności, celowo stawiając ją przed tą w stosunku do klienta. Bo czy byłibyśmy tak naprawdę uczciwi wobec klienta, pracując wbrew sobie? Poczucie frustracji czy lęku w końcu doprowadziłoby nas do wniosku, że praca przestaje nas cieszyć. Nie odbieramy sobie tej niewątpliwej przyjemności bycia artystą i tworzenia pięknych rzeczy, uszczęśliwiania ludzi również poprzez dawanie im poczucia, że efekty pracy i w nas wzbudzają radość.

Jestem „konserwą”, przyznaję. Tak samo, jak mocno kocham pracę cieniutką pojedynczą igłą, tak bardzo cenię sobie prawdziwy, szczery i uczciwy kontakt z człowiekiem. Życzę Wam samych cudownych pigmentacji, ale i czasami trudnych klientów – tak dla kurażu, byście mogli doskonalić warsztat pracy w zgodzie ze sobą.