



# **Braki w makijażu permanentnym, przyczyny i konsekwencje**

Wśród wielu usług kosmetycznych makijaż permanentny wyróżnia fakt, że jeśli jest dobry, jego wyniki nie mogą być widoczne dla przypadkowego obserwatora. Jeśli makijaż permanentny z tego czy innego powodu się nie uda, po prostu „krzyczy” na twarzy. Odpowiedzialność fachowca za jakość przeprowadzonego zabiegu w tym zakresie jest ogromna!

W salonach piękności, gabinetach kosmetycznych obserwuje się wzrost zainteresowania makijażem permanentnym. Jednak, naszym zdaniem, klientów niezadowolonych z jakości wykonanej usługi jest nie mniej niż zadowolonych. W tym artykule postaram się szczegółowo wyjaśnić przyczyny, dlaczego tak wielu klientów jest niezadowolonych z makijażu permanentnego, i podać przykłady powodów, dla których kobiety często chodzą z oczywistymi niedoróbkami na twarzy.

Na wstępie należy bardzo wyraźnie oddzielić fachowców i pseudofachowców, którzy wykonują makijaż permanentny. Niestety, tych drugich jest wciąż zbyt wielu w branży.

Przyczyną niedoróbek często jest fakt, że klient nie przychodzi na czas na dodatkową korektę konieczną do osiągnięcia wysokiej jakości makijażu permanentnego. Dlaczego? Być może ze względu na brak świadomości o potrzebie dodatkowych procedur. Często początkujący linerzyści zapominają o dokładnym wytłumaczeniu szczegółów związanych z zabiegiem, czego efektem jest niewiedza i brak świadomości wśród klientów. Informować trzeba za każdym razem, upewniając się, czy klient wszystko zrozumiał. Po drugie, często się dzieje tak, że klient, widząc efekt po pierwszym zabiegu (tj. półprodukt), przestaje ufać specjalistom i zaczyna szukać innego fachowca. Dzieje się tak, jeśli fachowiec w trakcie procedury nie udzielił wystarczającej informacji, jakie mogą być rezultaty po pierwszym zabiegu, lub nie zdobył zaufania jako profesjonalista. W najgorszym wypadku klientka w ogóle jest rozczarowana makijażem permanentnym i nie dokończywszy go, czeka, aż zniknie z jej twarzy, lub wręcz szuka kogoś, kto by mógł ten makijaż usunąć.

Winę za niezadowolenie klientów z wyników procedury ponosi profesjonalista. Na pierwszym spotkaniu z klientem fachowiec musi być przekonujący, aby stworzyć swego rodzaju tandem, gdzie zawodowiec staje się swego rodzaju „guru”. Rozmowa z klientką jest niezwykle ważna, musimy widzieć nie tylko twarz, ale to, co klientka ma w głębi serca, musimy przeprowadzić wywiad – to jest część naszej pracy. My, specjaliści, musimy o tym pamiętać, jeżeli chcemy zdobyć klienta, a nie stracić go.

Jeśli specjalista nie komunikuje się z klientem, ten czuje się porzucony i odchodzi do innego fachowca dokończy makijaż albo – co gorsza – nie otrzymawszy oczekiwanych rezultatów, pokazuje wszystkie niedoskonałości makijażu permanentnego i robi antyreklamę nie tylko jednemu specjalistom, ale w ogóle całemu sektorowi usług. Moje wieloletnie doświadczenie i współpraca z paniami, które przychodzą na korek-

ty i usuwanie skutków nieudanych procedur stałego makijażu, pozwoliły zaobserwować, jak łatwo kobiety pod wpływem różnych ludzi – krewnych, kolegów, różnych forów internetowych, przypadkowych znajomych itd. – łatwo zapominają wszystko to, co im tłumaczył nawet bardzo kompetentny specjalista. Mistrz musi dysponować dużą wiedzą teoretyczną o istocie makijażu permanentnego, świetnie rozumieć złożoność procesu osiągania dobrej jakości i być dobrym psychologiem, który kontroluje sytuację. Właściwe prowadzenie klienta w celu uzyskania optymalnej jakości jest integralną częścią naszej pracy i gwarancją ostatecznego sukcesu. Natychmiast po każdym zabiegu musimy ustalić klientce konkretną datę na kontrolną wizytę. Należy pamiętać, by prowadzić w tym celu kalendarz. W okresie gojenia, przez pierwszy tydzień powinniśmy dzwonić, pytać o samopoczucie, a po 1–3 miesiącach przypominać o korekcie. Raz na dwa lata proponujemy klientce odświeżenie makijażu w celu utrzymania jego dobrej jakości.

Zdarza się również tak, że przeprowadzamy wystarczającą liczbę procedur i otrzymujemy oczekiwany wynik. Wtedy zadowolony jest zarówno klient, jak i specjalista. Wynik nie może być jednak absolutnie stabilny przez kilka lat. W zależności od charakterystyki układu odpornościowego pigment jest wydalany z organizmu szybciej lub wolniej. Makijaż permanentny rozjaśnia się i może zmienić kolor i odcień. Przychodzi czas, kiedy wyraźnie widać, że permanentny makijaż – który tak cieszył naszą klientkę, dawał jej pewność siebie w różnych sytuacjach życiowych i znacznie upraszczał dbanie o wygląd przez długi czas – trzeba odświeżyć





Czasami kobiety po prostu nie są na tyle zorganizowane, aby przyjść w porę na dodatkową korektę. Czasami z różnych powodów nie mogą odnaleźć swojego fachowca. I w tym wypadku specjalista powinien wykonywać swoją rolę. Na przykład mniej więcej rok po zakończeniu zabiegu powinien zadzwonić do klientki, zapytać, jaki jest stan makijażu, zaprosić na spotkanie. Obie strony są zainteresowane tym, aby korekta została wykonana na czas. Znacząca utrata jakości to katastrofa, do której doprowadzić nie wolno w żadnym wypadku! Jeżeli spotkanie nie nastąpi w odpowiednim czasie, klientka jest niezadowolona ze swojego wyglądu, nie wie, co ma robić. Czy ma się udać do swojego fachowca, czy raczej poszukać nowego? W najgorszym wypadku narzeka na fakt, że makijaż permanentny nie utrzymał się np. 5 lat, robiąc tym samym antyreklamę usługi wśród przyjaciół i znajomych.

Podsumowując: Klienci muszą mieć świadomość, że jeden zabieg nie wystarczy do uzyskania zadowalającego rezultatu. Zrobienie dwóch korekt uważa się za normalne na całym świecie. Po osiągnięciu wymaganej jakości powinno się skrupulatnie śledzić zmiany makijażu, które są efektem pracy układu odpornościowego, chcącego odrzucić cząsteczki barwnika jako ciało obce. Klient musi być przygotowany na to, by przychodzić do swojego specjalisty corocznie, aby

podtrzymać jakość makijażu permanentnego, robiąc uzupełniające korekty.

Osobno zwracam się do początkujących i praktykujących fachowców. Nowoczesne urządzenia, dobre szkolenie, wiedza i umiejętności w technice wprowadzania pigmentu, zdolność dobrania barwnika, biorąc pod uwagę wszystkie indywidualne cechy skóry klienta – to jeden z elementów sukcesu. Ale jeśli nie jesteś dobrym psychologiem, nie umiesz zarządzać sytuacją „klient – mistrz”, to znaczy, że nie jesteś w stanie być prawdziwym profesjonalistą makijażu permanentnego. Prawdziwy profesjonalista pracuje nie tylko na skórze, ale z człowiekiem, w naszym przypadku – kobietą, z jej mentalnością i wszystkimi emocjami. Kobiety chcą być akceptowane i rozumiane pod każdym względem. I to jest w naszym wspólnym interesie.

Uważny czytelnik dostrzeże w tym artykule odpowiedź na pytanie, jak bez specjalnych nakładów finansowych początkujący fachowiec może się przyczynić do zwiększenia przychylu nowych klientów. Praktykujący specjalista może zrozumieć, gdzie znajdują się jego niewykorzystane rezerwy i co powinien zrobić, aby każda jego klientka była dla niego chodzącą reklamą na wiele lat.

**Olga Beczek**

European Beauty Concept