Приложение 3.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГРУМИНГ-САЛОНЕ

9 последовательных этапов | Зоопсихология и концепция Fear Free

Цель: обеспечить качественный груминг с учётом физического и эмоционального благополучия животного, снизить страх, тревогу и стресс на всех этапах обслуживания.

1. ЗАПИСЬ КЛИЕНТА

- Уточнить контакты владельца, данные о питомце (порода, возраст, состояние здоровья).
- Выяснить опыт предыдущего груминга, особенности поведения, страхи и чувствительные зоны.
- Согласовать желаемые услуги, предварительную стоимость, дату и время посещения.

2. ПРИЁМ И ОСМОТР ПИТОМЦА

- Спокойно встретить владельца и животное, дать питомцу время освоиться.
- Оценить состояние кожи, шерсти, когтей, ушей и лап.
- Наблюдать за поведением и признаками стресса.
- Согласовать окончательный объём работ и возможные ограничения.

3. ПОДГОТОВКА РАБОЧЕГО МЕСТА

- Очистить и продезинфицировать рабочие поверхности и инструменты.
- Проверить исправность оборудования.
- Подготовить расходные материалы, нескользящие поверхности и средства безопасной поддержки.
- Минимизировать шум, резкие запахи и другие стрессовые факторы.

4. АДАПТАЦИЯ ПИТОМЦА

- Дать животному возможность познакомиться с помещением и мастером.
- Использовать спокойный голос, мягкие движения и положительное подкрепление.
- Постепенно знакомить с инструментами и прикосновениями.
- Не навязывать контакт и не игнорировать сигналы дискомфорта.

5. ВЫПОЛНЕНИЕ ГРУМИНГА

- Выполнить согласованные процедуры: вычёсывание, купание, сушку, стрижку, гигиенический уход.
- Учитывать особенности шерсти, кожи, возраста и здоровья животного.
- Контролировать температуру инструментов и интенсивность воздействия.
- Делать перерывы, исключать боль, перегрев и грубую фиксацию.

6. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ

- Проверить симметрию стрижки, качество обработки и соответствие пожеланиям владельца.
- Убедиться в отсутствии повреждений кожи и перегрева.
- Оценить физическое и эмоциональное состояние питомца.
- При выявлении проблем сообщить владельцу и рекомендовать консультацию ветеринарного врача при необходимости.

7. ВЫДАЧА ПИТОМЦА

- Спокойно передать животное владельцу.
- Продемонстрировать результат и перечислить выполненные процедуры.
- Сообщить об особенностях поведения и возникших трудностях.
- Предоставить рекомендации по домашнему уходу и оплате услуги.

8. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

- Получить отзыв владельца о качестве обслуживания.
- Зафиксировать пожелания и замечания.
- Обновить индивидуальную карту питомца.
- Сформировать рекомендации для следующего посещения.

9. УБОРКА И САНИТАРНАЯ ОБРАБОТКА

- Удалить шерсть и загрязнения с рабочих поверхностей.
- Очистить и продезинфицировать инструменты и оборудование.
- Заменить полотенца и расходные материалы.
- Проветрить помещение, пополнить запасы и подготовить место к следующему клиенту.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ FEAR FREE

Безопасность — исключение неоправданных рисков для здоровья животного.

Индивидуальный подход — учёт темперамента, возраста, состояния здоровья и предыдущего опыта.

Положительное подкрепление — использование лакомств, похвалы и других приятных стимулов.

Минимизация стресса — спокойная обстановка, постепенное привыкание, перерывы.

Уважение к границам — прекращение или изменение процедуры при выраженном страхе, боли или угрозе безопасности.

ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО: качество груминга определяется не только эстетическим результатом, но и безопасностью, физическим и эмоциональным благополучием питомца.

Бережный груминг — профессиональный уход, основанный на доверии, уважении и заботе о каждом животном.