

## МЕТОДИЧЕСКИЙ ЧЕК-ЛИСТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТА ДЛЯ МАССАЖИСТА

Автор: Сагатов Роберт Борисович

Город: Малага

Год издания: 2026

1. При первом контакте (звонок, мессенджер) представиться по имени и коротко обозначить, кто вы и чем можете помочь.
2. Уточнить цель обращения клиента: расслабление, боль в конкретной зоне, восстановление после нагрузки, работа с осанкой и т.п.
3. Спросить о состоянии здоровья в общем: хронические заболевания, травмы, операции, приём лекарств.
4. Обязательно задать вопросы по противопоказаниям: сердечно-сосудистые заболевания, онкология, тромбозы, острые воспалительные процессы, высокая температура, тяжёлые кожные заболевания, беременность и её срок, серьёзные заболевания позвоночника и суставов.
5. Уточнить, есть ли опыт массажа раньше и как клиент обычно переносит процедуры (были ли неприятные реакции, головокружения, боли).
6. В конце первичного общения чётко подтвердить дату, время, длительность сеанса, стоимость и адрес.
7. При необходимости предложить и отправить клиенту напоминание о визите (сообщение, SMS и т.п.).
8. Перед первым сеансом предложить клиенту заполнить краткую анкету (анамнез): личные данные, жалобы, диагнозы, операции, аллергии, противопоказания, цель и ожидания от массажа.
9. Спокойно, по анкете, уточнить важные моменты: где болит, как давно, после чего усиливается, что уже пробовали для лечения.
10. Объяснить, что сбор анамнеза и анализ состояния нужны для безопасности и выбора правильной техники, а не для «любопытства».
11. Сформулировать и озвучить цель сеанса своими словами и согласовать её с клиентом: какую зону и в каком объёме вы будете прорабатывать.
12. Встретить клиента в назначенное время стоя, с открытой позой, по имени, провести до кабинета или зоны ожидания.
13. Кратко рассказать, как будет построен сеанс: что вы сделаете сначала, как подготовиться, сколько примерно времени займёт работа.
14. Спокойно и конкретно объяснить, какую одежду нужно снять, как лечь на стол, как накрыться, где оставить вещи.
15. Выйти на 1–2 минуты, чтобы дать клиенту возможность спокойно переодеться и расположиться на столе.
16. Вернувшись в кабинет, перед началом массажа уточнить, удобно ли лежать, не холодно ли, не мешает ли что-то (подголовник, валик, простыня).
17. Поддерживать комфортную температуру в помещении, по возможности подобрать спокойную, не громкую музыку или тишину, учитывая пожелания клиента.
18. В процессе сеанса периодически мягко спрашивать о комфорте: удобно ли положение, комфортно ли давление, не нужно ли изменить что-то.
19. Уважать личные границы клиента: не трогать зоны, которые он не хочет, не делать резких и неожиданных действий без предупреждения.

20. Предупреждать, если вы собираетесь усилить давление, перейти к более чувствительной зоне или изменить технику.
21. В начале спросить, как клиент предпочитает общаться: тишина, минимум комментариев или спокойный лёгкий разговор.
22. Соблюдать профессиональную дистанцию: быть тёплым и внимательным, но не переходить к фамильярности, личным и интимным темам.
23. Следить за своей гигиеной: чистые руки, коротко подстриженные ногти, отсутствие сильных запахов парфюма и табака, аккуратный внешний вид.
24. Использовать только чистые полотенца, простыни и покрытия для стола, своевременно их менять.
25. Вести сеанс в заявленное время: начинать максимально вовремя и не сокращать длительность без серьёзной причины.
26. Завершать массаж плавно, без резкого «обрыва», дать несколько секунд тишины, чтобы клиент почувствовал завершенность работы.
27. После окончания сеанса спокойным голосом сообщить, что работа завершена, и дать клиенту возможность полежать ещё 1–2 минуты.
28. Сказать, что вы сейчас выйдете, а клиент может не спеша подняться, одеться, и вы зайдёте, чтобы обсудить ощущения и рекомендации.
29. После того как клиент оделся, задать несколько вопросов: как он себя чувствует, что изменилось по ощущениям, есть ли лёгкость или наоборот необычные ощущения.
30. Кратко и понятным языком рассказать, что вы заметили во время работы: какие зоны были особенно напряжены, где ограничена подвижность, где чувствовались сильные зажимы.
31. Дать простые рекомендации после сеанса: пить воду, избегать тяжёлых нагрузок сразу после массажа, при возможности немного отдохнуть, при необходимости выполнить лёгкую растяжку.
32. Если по анамнезу есть особенности (например, гипертония, варикоз, проблемы со спиной), отдельно подчеркнуть важные моменты поведения после массажа (избегать перенапряжения, внимательно следить за самочувствием).
33. Оценить, насколько состояние клиента требует курса, а не разового сеанса: есть ли хронические зажимы, давние жалобы, привычные боли.
34. Сформулировать рекомендацию по дальнейшей работе, исходя из цели и состояния клиента: сколько сеансов примерно нужно и с какой частотой.
35. Использовать мягкие профессиональные фразы: «По ощущениям, чтобы закрепить результат и глубже проработать проблемные зоны, я рекомендовал бы курс из... сеансов с периодичностью...».
36. Предложить сразу подобрать дату следующего сеанса: «Если вам подходит такое предложение, можем прямо сейчас выбрать удобный день и время для следующего визита».
37. Если клиент не готов записаться сразу, не давить: «Хорошо, я понимаю. Если почувствуете, что хотите продолжить работу, вы всегда можете мне написать или позвонить».
38. При работающем курсе периодически напоминать клиенту о логике лечения: сколько сеансов уже сделано, какая динамика, зачем важны следующие визиты.
39. За сутки до сеанса (если договорились) отправлять короткое напоминание о времени и дате визита.
40. После первого сеанса, через 1–2 дня, при желании можно мягко поинтересоваться самочувствием: «Как вы себя чувствуете после процедуры? Всё ли в порядке?».

41. Не обсуждать других клиентов и коллег в негативном ключе, не распространять личную информацию и истории.
42. Не брать на себя роль психотерапевта: выслушивать с уважением, но не уходить в долгие обсуждения проблем, с которыми вы профессионально не работаете.
43. Отслеживать своё эмоциональное состояние: замечать признаки усталости, раздражения, потери интереса к работе.
44. При первых признаках выгорания не увеличивать нагрузку, а, наоборот, пересмотреть график, добавить отдых, снизить число клиентов в день до комфортного уровня.
45. Поддерживать для себя личные границы: иметь нерабочее время, когда вы не отвечаете на сообщения по работе, и дни, свободные от приёма клиентов.
46. Сохранять уважение к себе и к клиентам: помнить, что качественный сервис — это сочетание профессиональной техники, корректной коммуникации и заботы о безопасности и комфорте.