

# МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ МАССАЖИСТА ПО ПРИЁМУ, ОБСЛУЖИВАНИЮ И СОПРОВОЖДЕНИЮ КЛИЕНТОВ

Автор: Сагатов Роберт Борисович  
Город: Малага  
Год издания: 2026

Эта методичка предназначена для массажистов, которые хотят выстроить профессиональный сервис «от звонка до повторной записи»: как грамотно записать клиента, как принять, как вести себя во время сеанса, как завершить процедуру и аккуратно предложить продолжение курса. Текст написан так, чтобы его можно было использовать и как учебный материал, и как внутренний стандарт работы кабинета или студии.

## **1. ЗАПИСЬ КЛИЕНТА: ТЕЛЕФОН, МЕССЕНДЖЕР, ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЕ**

Первое впечатление о специалисте часто формируется ещё до личной встречи — во время звонка, переписки или онлайн-записи. Важно, чтобы общение было спокойным, доброжелательным и структурированным. Если клиент звонит, вы отвечаете ровным, уверенным голосом, представляясь: «Здравствуйте, массажный кабинет (имя/бренд). Меня зовут Роберт, массажист. Чем могу помочь?». Когда клиент формулирует запрос («болит спина», «нужен расслабляющий массаж», «много стресса»), вы не перебиваете, даёте ему договорить и кратко уточняете детали: какая зона беспокоит больше всего, есть ли хронические заболевания, были ли травмы, делал ли он массаж раньше.

Задача первого общения — не поставить диагноз, а понять цель клиента, оценить, подходит ли ему массаж, и выбрать оптимальный формат сеанса. В конце разговора вы чётко озвучиваете: дату, время, длительность, стоимость и адрес. Желательно повторить вслух: «Итак, записываю вас на четверг, 18:00, сеанс 60 минут, стоимость такая-то. Кабинет находится по адресу...». Если используется онлайн-система записи, вы можете предложить: «Для вашего удобства могу выслать ссылку на онлайн-запись/напоминание в WhatsApp».

В переписке принцип тот же: кратко представиться, задать 2–3 уточняющих вопроса (что беспокоит, когда удобно прийти, какие ограничения по здоровью), затем подтвердить запись в понятном виде: дата, время, процедура, цена. Важно не писать огромные «простыни» текста, но и не отвечать односложно. Краткие, информативные сообщения создают ощущение профессионализма и заботы.

## **2. ПЕРВИЧНАЯ АНКЕТА И СБОР ИНФОРМАЦИИ О КЛИЕНТЕ**

Перед первым сеансом желательно использовать короткую анкету (на бумаге или в электронном виде). Это не формальность, а инструмент безопасности и персонализации. Клиент указывает имя, контактные данные и, по возможности, краткую историю здоровья: хронические заболевания, операции, травмы, аллергии, приём лекарств, особенности давления, беременности и т.п. Отдельным пунктом стоит цель визита: расслабление, снятие напряжения в определённой зоне, восстановление после тренировки, работа с конкретной проблемой (например, шея и плечи после офисной работы).

После заполнения анкеты вы спокойно и по-человечески проходите по ключевым моментам. Можно использовать мягкую формулировку: «Я сейчас задам несколько вопросов, чтобы подобрать для вас максимально безопасный и эффективный массаж». Вы уточняете: чем человек занимается (работа, спорт), есть ли противопоказания (гипертония, проблемы с сердцем, онкология, тяжёлые заболевания), какие зоны категорически нежелательны к работе. Всё это позволяет избежать рисков и сразу выстраивает доверие — клиент чувствует, что с ним разговаривает специалист, а не просто «человек, который мнёт спину».

Важно не превращать беседу в допрос. Вы задаёте только те вопросы, которые реально используете в работе. Если клиент не хочет углубляться в детали, вы уважаете его границы, но мягко объясняете, что часть информации нужна для его безопасности и качества результата.

### **3. ВСТРЕЧА КЛИЕНТА В КАБИНЕТЕ**

Момент встречи — это переход от внешнего мира в пространство заботы и профессионализма. Вы встречаете клиента стоя, с открытой позой (руки не скрещены, телефон не в руках), с лёгкой улыбкой. Приветствуете по имени: «Здравствуйте, Анна, очень рад вас видеть. Проходите, пожалуйста». Вы сами приглашаете клиента пройти в кабинет или зону ожидания, не оставляя его стоять в неуверенности.

Перед началом сеанса кратко проговариваете план: «Сначала я уточню пару моментов, потом вы переоденетесь/разденетесь до комфортного уровня, ляжете на стол — я покажу, как именно, — накроетесь полотенцем, а затем мы начнём массаж. По ходу работы вы можете говорить мне о своих ощущениях: если нужно уменьшить или усилить давление, поменять положение, добавить/убавить крем — обязательно скажите». Такой небольшой «брифинг» снимает напряжение, особенно у тех, кто приходит впервые или чувствует стеснение.

Вы чётко, но тактично объясняете, что именно нужно снять (одежду с какой части тела), где положить вещи, какой стороной лечь, как накрыться. После этого выходите из кабинета на пару минут, давая клиенту время спокойно подготовиться. Когда возвращаетесь, перед началом работы мягко уточняете: «Вам комфортно лежать? Не холодно? Никаких неудобств?». Это настраивает сеанс на атмосферу доверия и уважения к чувствам клиента.

### **4. ЗАБОТА О КОМФОРТЕ КЛИЕНТА ВО ВРЕМЯ СЕАНСА**

Во время массажа вы постоянно держите в фокусе три вещи: физический комфорт клиента, эмоциональную безопасность и профессиональную дистанцию. Физический комфорт включает удобное положение тела, правильную высоту подголовника и валиков, комфортную температуру в помещении, адекватное количество масла или крема, отсутствие мешающих украшений, заколок и т.п. Периодически вы можете коротко спросить: «Комфортно ли вам? Не давит ли подголовник? Не слишком ли холодно/жарко?».

Эмоциональная безопасность — это уважительное отношение к границам клиента. Вы не прикасаетесь к зонам, о которых он прямо сказал «нет», не делаете внезапных резких действий, всегда предупреждаете, если собираетесь изменить давление или

перейти к более чувствительной области. При необходимости вы используете фразу: «Если что-то будет некомфортно — сразу говорите, мы подстроим технику под ваши ощущения». Клиент должен ощущать, что он имеет право в любой момент попросить изменить что-то, и вы спокойно к этому отнесётесь.

Коммуникация во время сеанса зависит от предпочтений клиента. Кто-то хочет тишины и полной релаксации, кто-то — лёгкого спокойного общения. Важно не навязывать разговор, но и не быть полностью «молчаливой стеной», если человек сам явно настроен на диалог. Оптимально в начале спросить: «Вы предпочитаете во время массажа тишину или можем немного поговорить? Как вам будет комфортнее?».

## **5. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС: МЕЛОЧИ, КОТОРЫЕ РЕШАЮТ**

Профессиональный сервис часто проявляется в деталях. Вы приходите к началу сеанса заранее, кабинет уже в порядке: чистые полотенца, свежий воздух, никаких чужих запахов, музыка — если есть — спокойная и негромкая. Все материалы, которые касаются кожи клиента (простыни, полотенца, накладки), свежие и аккуратно подготовленные.

Вы контролируете свою гигиену: чистые руки, аккуратные ногти (коротко подстрижены), отсутствие сильных парфюмов, ярких резких запахов кремов и дезодорантов. Это базовые, но критически важные элементы доверия. Клиент чувствует, что о его комфорте заботятся всерьёз, а не формально.

Вы уважаете время клиента. Сеанс начинается максимально близко к назначенному времени и длится столько, сколько заявлено. Если по какой-то причине задержка неизбежна, вы заранее предупреждаете (по возможности) и спокойно объясняете ситуацию. В конце сеанса вы не обрываете массаж «на середине движения»: вы мягко завершаете, даёте пару секунд тишины, чтобы человек «вернулся в тело», и только потом озвучиваете, что работа окончена.

## **6. ЗАВЕРШЕНИЕ СЕАНСА И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

После окончания массажа вы говорите спокойным, мягким голосом: «Сеанс завершён. Я сейчас выйду на пару минут, вы можете не спеша подняться, одеться, а потом я зайду, и мы обсудим ваши ощущения и дальнейшие рекомендации». Это даёт человеку время вернуться к обычному состоянию. Когда клиент готов, вы возвращаетесь и задаёте несколько простых вопросов: «Как вы себя сейчас чувствуете? Какие ощущения в теле? Есть ли зоны, где стало заметно легче?».

Важно дать клиенту возможность обозначить свой опыт своими словами — не навязывать оценку, а услышать его. Затем вы мягко добавляете профессиональный комментарий: с какими зонами вы работали больше, что заметили по мышечному тону, где есть выраженное напряжение или ограничения подвижности.

При необходимости вы даёте простые рекомендации: пить больше воды в течение дня, избегать тяжёлых нагрузок сразу после сеанса, немного отдохнуть, сделать тёплый душ или лёгкую растяжку. Если вы видите, что клиенту важно следить за осанкой или эргономикой рабочего места, можно кратко и по существу упомянуть это, без «поучений»: «Судя по напряжению в шее и плечах, вам могло бы помочь немного

изменить рабочую стойку за компьютером — если хотите, я могу потом дать пару коротких рекомендаций».

## **7. КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО ПРЕДЛОЖИТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ КУРСА**

Предложение повторных сеансов — это часть заботы о клиенте, а не навязчивые продажи. Важно, чтобы рекомендация исходила из объективного состояния и целей человека. Сначала вы оцениваете результат текущего визита: что удалось снять, что частично осталось, какие зоны по-прежнему нуждаются в внимании. Затем делаете связку: «состояние, которое есть сейчас» → «что улучшит курс» → «конкретное предложение».

Примеры мягких, профессиональных формулировок:

«По ощущениям, сегодня мы хорошо сняли поверхностное напряжение, но в глубоких слоях спины и в области шеи остаются хронические зажимы. Чтобы закрепить результат и постепенно их проработать, я бы рекомендовал курс из нескольких сеансов».

«С учётом вашего образа жизни и тех жалоб, которые вы описали, оптимально было бы приходить примерно раз в неделю в течение ближайшего месяца. Так мы сможем постепенно разгрузить мышцы и стабилизировать состояние, а потом перейти на поддерживающий режим — раз в две–четыре недели».

Очень важно говорить не «вам нужно срочно ещё десять сеансов», а объяснять логику: зачем, какой ожидаемый эффект, с какой частотой. В конце вы задаёте открытый, но ориентирующий вопрос: «Как вы на это смотрите? Можем прямо сейчас подобрать удобный день и время для следующего визита». Это не давление, а предложение продолжения работы в интересах клиента.

Если человек сомневается или говорит, что подумает, вы не настаиваете. Можно ответить: «Хорошо, я понимаю. В любом случае, если почувствуете, что напряжение возвращается или захочется продолжить работу, вы всегда можете мне написать или позвонить. Я сориентирую по времени и предложу оптимальный вариант». Спокойная, уверенная позиция вызывает уважение и увеличивает вероятность, что клиент сам вернётся, когда будет готов.

## **8. ЗАБЛАГОВРЕМЕННЫЕ НАПОМИНАНИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЕ КЛИЕНТА**

Для того чтобы клиенту было проще соблюдать режим визитов, имеет смысл использовать напоминания — SMS, сообщения в мессенджере или e-mail (с учётом согласия клиента). За сутки до сеанса можно отправлять короткое, вежливое сообщение: «Здравствуйте, Анна. Напоминаю о вашем сеансе массажа завтра в 18:00. Если будут изменения — дайте, пожалуйста, знать заранее». Это показывает организованность и уважение к времени клиента.

Через 1–2 дня после первого сеанса уместно сделать мягкий follow-up: «Анна, добрый день. Это массажист Роберт. Как вы себя чувствуете после нашей работы? Есть ли изменения в самочувствии, боли, напряжениях?». Такой формат ненавязчивого интереса укрепляет доверие и, при необходимости, подводит к обсуждению дальнейшего плана.

Если человек уже ходит к вам на курс, вы можете время от времени напоминать ему о структуре лечения: «Мы сделали уже три сеанса из запланированных пяти. По ощущениям динамика хорошая, но зона шеи и плеч всё ещё требует внимания. Я бы рекомендовал довести курс до конца, а затем перейти на поддерживающие визиты раз в три–четыре недели».

## **9. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ГРАНИЦЫ**

Массаж — это не только работа с мышцами, но и контакт с эмоциональным состоянием человека. Важно сохранять комбинацию тепла и профессиональной дистанции. Вы можете быть участливым, доброжелательным, но не переходить границы дружеской фамильярности и уж тем более не переводить общение в личные, интимные темы. Клиент должен чувствовать, что вы на его стороне, но при этом остаетесь специалистом.

Вы внимательно слушаете, но не берёте на себя роль психотерапевта. Если клиент делится чем-то личным, вы уважительно выслушиваете, можете поддержать короткой фразой («понимаю, это непросто»), но не даёте тяжёлых оценок и не погружаетесь в долгие обсуждения чужих проблем. Ваше основное поле ответственности — тело клиента, его физическое состояние, комфорт и безопасное прикосновение.

Профессиональные границы также включают отказ от обсуждения других клиентов, коллег или личных конфликтов. Никаких сплетен и негативных отзывов в кабинете — это сильно снижает доверие. Клиент подсознательно понимает: если вы говорите плохо о ком-то при нём, то однажды можете говорить и о нём.

## **10. ЛИЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГИГИЕНА МАССАЖИСТА**

Чтобы быть устойчивым в профессии, важно не только грамотно работать руками и телом, но и заботиться о своём внутреннем состоянии. Слишком плотный график, отсутствие отдыха, постоянное «включение» в чужие истории — прямой путь к выгоранию. Поэтому имеет смысл заранее установить свои личные нормы: максимальное количество клиентов в день, обязательные перерывы, нерабочие часы, когда вы не отвечаете на сообщения по работе.

Нормально иметь своё пространство вне профессии: хобби, спорт, встречи с близкими, обучение не только по массажу. Это наполняет, позволяет не заикливаться на проблемах клиентов и видеть свою жизнь шире, чем только работа. Если вы замечаете у себя признаки выгорания — хроническую усталость, потерю интереса, раздражительность, желание «отработать и забыть» — это сигнал не игнорировать, а притормозить: уменьшить нагрузку, пересмотреть график, добавить больше отдыха, по возможности обратиться за профессиональной поддержкой.

Профессиональный массажист — это не только техника, но и состояние. Спокойный, собранный, уважительный специалист, который умеет держать границы и заботится о себе, вызывает глубокое доверие. Клиенты чувствуют это интуитивно и возвращаются не только за массажем, но и за ощущением безопасности и стабильности, которое вы создаёте.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС КАК ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА**

Приём клиента, запись, общение, забота во время сеанса и корректное предложение продолжения работы — это не «дополнение к массажу», а часть профессии. Чем более осознанно вы выстраиваете каждый шаг — от первого звонка до последнего слова после сеанса, — тем выше доверие, повторяемость визитов и репутация.

Эта методичка может служить основой для ваших личных стандартов работы. Вы можете адаптировать формулировки под свой стиль, дополнить примерами из практики, сделать отдельные памятки для себя или сотрудников. Главное — сохранять принцип: уважение к клиенту, ясность в коммуникации, забота о теле и психике и честные, аргументированные рекомендации по дальнейшим сеансам.