



Синдром добросовестного клиента

Сталкивались ли с ситуацией, когда постоянный клиент вдруг начинает сомневаться в эффективности вашей работы?! Представьте, клиент выбрал для себя лучшего мастера – вас! Он регулярно приходит на маникюр и педикюр, старательно пользуется рекомендованными средствами для домашнего ухода, а его ногти становятся хрупкими, ломкими, сухими, на них появляются бороздки... Вы ищите причину, пробуете одно, другое, недоумеваете... Потерять постоянного клиента очень не хочется. Проанализировать ситуацию поможет кандидата биологических наук, руководитель Инновационного Центра «ИНКИ», Елена Петренко

КАК СОХРАНИТЬ И ПРИУМНОЖИТЬ КОЛИЧЕСТВО ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ?

– **Елена Геннадьевна, получается, добросовестное отношение клиента играет с ним злую шутку? Что может быть причиной ухудшения состояния ногтевой пластины?**

– Свойства соединительной ткани, описанные Л.И. Слуцким в «Биохимии нормальной и патологически измененной соединительной ткани» в 70-х годах прошлого века сегодня снова в фокусе внимания науки. Именно соединительная ткань отвечает за здоровье и долголетие человека, так как содержит особые зоны постоянно делящихся клеток (сейчас мы называем их стволовыми). Кожа и ногти также относятся к соединительной ткани. Они должны постоянно с определенной скоростью обновляться, чтобы на теле человека не скапливались различные микроорганизмы и вредные вещества, аккумулированные из окружающей среды.

Стволовые клетки и в том числе активно делящиеся клетки ростовой зоны ногтя, наиболее чувствительны к различным видам травм (механическим, химическим). Форма, структура и скорость роста ногтей могут меняться под воздействием огромного количества внешних и внутренних факторов на протяжении всей жизни человека. Если мы уверены в профессионализме мастера и здоровье клиента, то, скорее всего, плачев-

ное состояние ногтевой пластины связано с повреждением ростковой зоны ногтя. Каким образом это произошло, зависит от способа обработки кутикулы.

– **Сегодня специалисты ногтевого сервиса удаляют кутикулу двумя способами, делая обрезной или необрезной препаратный маникюр/педикюр. Что происходит с кутикулой?**

– Мастера маникюра/педикюра так же, как и косметологи работают с кожей человека и ее придатками – ногтями. Они должны разбираться в вопросах физиологии и взаимодействия различных активных веществ с кожей.

Общеизвестно, что аппарат ногтя – совокупность различных механизмов роста, которые определяются уникальными особенностями этой части кожи. Это постоянно обновляющаяся структура, способная к регенерации. Исключение составляет матрикс. Его повреждение может привести к необратимым изменениям.

Кутикула надежно скрепляет проаксимальную ногтевую складку с ногтевой пластиной в основании ногтя, называемом гипонихий. Она герметично изолирует ногтевое ложе и матрикс от воздуха и воды, и создает теплые и влажные условия для нормального развития ногтевого зародыша. Рост происходит медленно со скоростью около 1 мм в неде-



лю за счет разрастания и размножения клеток матрицы ногтя (онихобластов). После размножения клетки дифференцируются и подвергаются ороговению. При этом они смещаются в виде роговых чешуек в состав ногтевой пластины.

Ростковая зона ногтя может повреждаться в результате не деликатного обрезного маникюра, но сегодня мастера все чаще практикуют обрезной препаратный маникюр. И в этом случае, причина повреждения кроется в косметических средствах, которые они используют.

– В ремуверах и кератолитиках, представленных на ногтевом рынке, в качестве активных веществ выступают кислоты и щелочи. Как воздействуют эти активные вещества на кутикулу?

– Регулярное воздействие этих активных веществ на ростовую зону ногтя может вызвать травму онихобластов и нарушить естественные процессы регенерации ногтевой пластины.

Также более глубокому проникновению активных химических веществ способствует регулярное удаление защитного ногтевого валика или кутикулы, что соответствует современным стандартам красоты. Техники маникюра (к примеру, спа), которые предполагают только отодвигание кутикулы апельсиновой палочкой, без воздействия кератолитиков, с точки зрения физиологии более грамотны. Но такие техники подходят только

рукам с тонкой, ухоженной, практически отсутствующей кутикулой.

Безусловно, химически активные вещества, такие как кислоты и щелочи с агрессивным pH, особенно при регулярном и многолетнем воздействии могут стать причиной повреждения постоянно делящейся клетки ростовых зон ногтя. Таким образом, главное в уходе за ногтями – не использовать вещества, травмирующие ногти и особенно их ростовую зону.

– А есть ли альтернатива? Что делать, чтобы не повреждать ногти клиентов?

– Сиюминутный визуальный результат может устроить случайного посетителя. Если же вы хотите, что бы число постоянных клиентов росло, проявите уважение к праву человека быть здоровым и красивым.

Современные процедуры становятся все более атравматичным. Используются особые техники, которые позволяют получить эстетичную и эластичную кутикулу без ее удаления. Такой эффект мы наблюдаем при регулярном использовании кератолитиков с нейтральной pH=7. К этому классу относятся карбамидные кератолитики.

– В чем преимущество ремуверов с карбамидами?

– Главное – современный подход к здоровью клиента. Карбамидные кератолитики (при концентрации карбамида бо-

1

лее 50%) в течении 3–5 минут разрыхляют ороговевший слой кутикулы, что способствует его легкому и безопасному удалению. Остатки средства действуют как великолепный увлажнитель, поэтому кутикула длительное время сохраняет эластичность. Важно, что даже проникая к клеткам ростовой зоны ногтя, карбамидные кератолитики не травмируют ее, так как обладают нейтральной, а не агрессивной pH=7. Не вызывают чувство жжения. Безопасны и комфортны в использовании при аппаратном, классическом и спа маникюре/педикюре.

В классических техниках маникюра/педикюра нанесение ремувера после удаления кутикулы позволяет провести процедуру дошлифовки, убирать огрехи и увлажнить кутикулу. Эстетический эффект от процедуры маникюра более длительный.

Мастера, перешедшие на карбамидные кератолитики более двух лет назад утверждают, что узнают своих клиентов по кутикуле. Она становится более гладкой и эластичной. А при регулярном посещении мастера через 7–10 процедур клиент уже не нуждается в обрезном маникюре. Достаточно удалить ороговевшую часть кутикулы апельсиновой палочкой, провести шлифовку, чтобы получить идеальный маникюр.

По отзывам клиентов – это очень комфортная процедура. Нет никаких неприятных ощущений, а ногти и кутикула имеют здоровый и ухоженный вид (**фото 1**).

– Проводились ли исследования, доказывающие эффективность карбамидов в кератолитиках?

– В 2011 году в ИНК РАН (Уфа) проводились исследования по составу ГАГ (гликозаминогликанов) в коже рук. Институт известен своими работами в этом направлении, имеет много публикаций и патентов по модификациям ГАГ. Также в 2011–2013 гг исследования проводились на базе нескольких учебных центров Уфы, Екатеринбурга, Ульяновска,

Перми и Челябинска. Мастера учебных центров тестировали карбамидный кератолитик и давали визуальную оценку. Данные собирались и анализировались. Для исследования состава ГАГ собирались кутикула добровольцев. На правой руке проводился обычный обрезной маникюр, а левая рука после обрезного маникюра обрабатывалась кератолитиком и проводилась дошлифовка. Курс маникюра составлял 7–10 процедур с интервалом 5–10 дней. В результате, при классическом маникюре отмечено отсутствие неприятных ощущений в ростовой зоне ногтя, отсутствие заусенцев и неровностей на кутикуле, пролонгированный эффект от маникюра. При аппаратном маникюре, ко всем вышеперечисленным плюсам, стоит добавить экономию времени, затрачиваемого на процедуру (**таблица 1**).

ТАБЛИЦА 1

КЛАССИЧЕСКИЙ МАНИКЮР:

- Отсутствие неприятных ощущений в ростовой зоне ногтя
- Отсутствие заусенцев и неровностей на кутикуле
- Пролонгированный эффект от маникюра

Курс маникюра: 7–10 процедур

Интервал: 10–15 дней

Рекомендации: возможен переход на европейский маникюр.

АППАРАТНЫЙ МАНИКЮР:

- Отсутствие неприятных ощущений в ростовой зоне ногтя
- Отсутствие заусенцев и неровностей на кутикуле
- Уменьшение времени на процедуру маникюра
- Пролонгированный эффект от маникюра

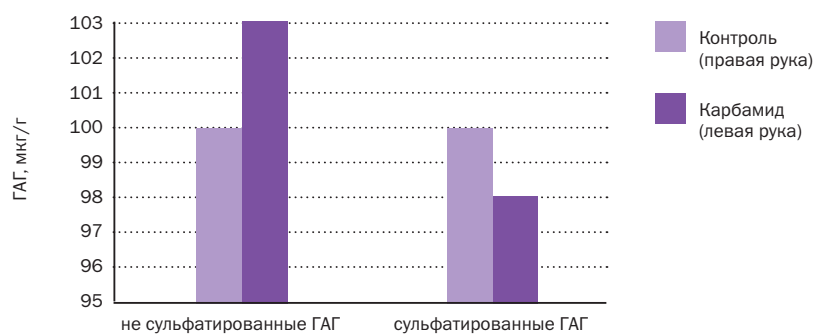
Курс маникюра: 7–10 процедур

Интервал: 10–15 дней

Рекомендации: возможен переход на европейский маникюр.

ДИАГРАММА 1

ИЗМЕНЕНИЕ СПЕКТРА ГЛИКОЗАМИНОГЛИКАНОВ КОЖИ РУК (КУТИКУЛЫ) ПОД ВОЗДЕЙСТВИЕМ КАРБАМИДНЫХ КЕРАТОЛИТИКОВ (6 МЕСЯЦЕВ)



Проведенные исследования показали, что при использовании карбамидных кератолитиков уже через 6 месяцев изменяется качественный состав ГАГ в коже рук. Количество ГАГ определяли мкг на г ткани по методу Дише. Увеличение количества несulfатированных ГАГ говорит о содержании большего количества влаги в кутикуле и хороших процессах регенерации в ростовой зоне ногтя. Результаты приведены в диаграмме (**диаграмма 1**).

– Получается, что с маникюром/педикюром на карбамидах, мастер сможет удержать сомневающегося, разочаровавшегося клиента?

– Думаю, вполне. И более того, увеличить количество постоянных клиентов, а значит, получить и экономическую выгоду. Затраты на сохранение постоянных клиентов гораздо ниже, чем на привлечение новых, и именно постоянные клиенты дают стабильность и позволяют планировать доходы мастера.

ФОРМИРОВАНИЕ СЛОЯ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ ПОСТРОЕНО НА:

- человеческом факторе, доступности, комфорте;
- профессиональном мастерстве;

– правильном выборе косметических средств для работы.

ВЫГОДА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРБАМИДНОГО КЕРАТОЛИТИКА ОЧЕВИДНА:

– мастер уходит от трудоемкой и достаточно рискованной процедуры образного маникюра (специальные стальные дорогостоящие инструменты, которые нужно постоянно стерилизовать и заточивать, использование стерилизаторов и антисептиков и т. д.);

– при постоянном использовании карбамидного кератолитика, когда кутикула эластична и эстетична, на процедуру маникюра затрачивается меньше сил и времени. Клиенту комфортно и он не боится порезов и инфекции. Расходных материалов меньше.

– клиент чуть реже посещает мастера (кутикула дольше сохраняет ухоженный вид), но становится постоянным клиентом и приводит всех знакомых, так как они обращают внимание на его ухоженные здоровые ногти.

**Иллюстрации предоставлены
Инновационным центром «ИНКИ»**