

Тарас С. Грицьків
барбер-технолог, засновник
барбершопу Billy Blade
ORCID: 1040-8854-3489-0000

Консультативна модель барберських послуг як чинник економічної ефективності барбершопу (авторська модель «CHAIR»)

У статті обґрунтовано консультативну модель барберських послуг як чинник економічної ефективності та конкурентоспроможності барбершопу. Актуальність дослідження зумовлена трансформацією ринку барберських послуг, на якому цінова та суто технічна конкуренція вичерпують себе, а джерелом стійкого прибутку стає здатність закладу утримувати клієнта й нарощувати цінність кожної взаємодії. Доведено, що первинна консультація є не витратою робочого часу майстра, а інвестицією з вимірюваною віддачею, яка безпосередньо впливає на ключові параметри юніт-економіки закладу — коефіцієнт повторних візитів, довічну цінність клієнта (LTV), середній чек і вартість залучення. Показано, що в умовах насиченого ринку консультативний складник є ресурсом, який складно імітувати, а отже — основою стійкої конкурентної переваги, оскільки технічну якість, ціну й сервісний антураж конкуренти здатні відтворити, тоді як здатність точно зрозуміти клієнта й фахово порадити відтворити важко. Розкрито механізм формування лояльності через компетентнісну довіру та вартість переключення, що знижує вплив клієнтів і залежність закладу від платного залучення. Обґрунтовано вплив консультації на середній чек через природні, невимушені допродажі. Сформульовано принцип «барбер як консультант» та розкрито економічні наслідки переходу від виконавської й сервісної моделей взаємодії до консультативної. Наукова новизна полягає в запропонованій авторській п'ятиетапній моделі барберської консультації «CHAIR» (Contact — Hearing — Analysis — Informing — Retention), що перетворює консультацію на відтворювану технологію, придатну до стандартизації, навчання персоналу та масштабування якості, а отже — з особистого таланту окремого майстра на керований економічний актив закладу. Окреслено метрики економічної ефективності та перспективи подальших досліджень.

Ключові слова: економіка сфери послуг, барбершоп, конкурентоспроможність, довічна цінність клієнта, лояльність, утримання клієнтів, середній чек, вартість переключення, нецінова диференціація, консультативна модель, модель «CHAIR».