|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. ПРОБЛЕМА | 2. ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ | 3.СПОСОБЫ УСТРАНЕНИЯ. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОДУКТА: | 4. ПОЯСНЕНИЯ |
| 1. Хна густеет при замешивании, комкуется или не вымешивается. На дне остаются вкрапления. | 1. Слишком маленькое количество воды. 2. Время замешивания менее одной минуты. | 1. Добавьте больше воды. 2. Мешайте состав не менее минуты, добавляя минеральный раствор по мере необходимости. 3. Доведите до нужной консистенции, дайте настояться еще минуту, проверьте консистенцию, в случае необходимости, добавьте воды и еще раз тщательно замешайте.   Состав станет необходимой консистенции, без осадка и вкраплений.  Совет: используйте миксер для размешивания хны. | Если добавить воду, быстро размешать и оставить на несколько минут, то состав может сильно загустеть, и при добавлении воды размешать такой состав будет крайне тяжело. Будет создаваться ощущение, что он комкуется, в воде будут плавать сгустки, которые можно разбить, долго мешая состав. Если вы упустили момент и ваш состав сильно загустел, сделайте новый замес, как указано в правилах использования продукта. |
| 2. Брови получаются с фиолетовым оттенком. | 1. Вы выбрали слишком холодный оттенок для данного типа кожи. 2. Вы добавили слишком много Графитового концентрата. 3. Вы использовали сторонние продукты в процедуре окрашивания, не предусмотренные технологией. Например, ремуверы цвета, пилинги и тд., которые вызывают химические реакции, делающие цвет более холодным. 4. Вы оставляли упаковку в открытом виде в помещении с повышенной влажностью. | 1. Подберите более теплый оттенок или добавьте Янтарный концентрат к любому холодному оттенку. 2. Добавьте любой тёплый оттенок для смягчения холодного тона. 3. Тщательно встряхните тюбик или саше, смешав содержимое. Смешивать не менее 30 секунд. Сделайте свотч для определения цвета.   ВАЖНО:  - Не добавляйте Графитовый концентрат к холодным оттенкам, он имеет холодную основу с синим подтоном.  - Не используйте сторонние продукты, не предусмотренные технологией BrowXenna®. | BrowXenna® — продукт на основе растительных ингредиентов. Разные компоненты в процессе окрашивания дают различные цвета, которые при смешивании дают различные оттенки коричневого. Так, некоторые компоненты отдают синие и фиолетовые оттенки. В холодных цветах, например, в таких как Шатен #102, Шатен #103, Шатен #104, Блонд #205, таких компонентов больше. А поскольку хна для бровей полностью терруарный продукт и свойства каждого компонента зависят от множества факторов, таких, например, как зрелость листьев, количество дождливых и солнечных дней во время роста, качество земли, температура воздуха во время сушки листьев и других, от партии к партии может незначительно меняться оттенок от более теплого к более холодному и наоборот. Поэтому каждый раз, получая новую партию, мы рекомендуем провести тесты и сделать свотчи до того, как начнете работать непосредственно с клиентами.  Рекомендуем проверять качество оттенков, наблюдая их в течение суток. Если цвет стал более теплым, рекомендуем добавить Графитовый концентрат или другие холодные оттенки. Если цвет стал более холодным, рекомендуем добавить более теплые оттенки, например, Шатен #101 или Янтарный концентрат.  Имейте в виду, что практически все ремуверы и стабилизаторы цвета делают оттенок более холодным и могут привести к неожиданному результату. Будьте внимательны! |
| 3. После снятия брови выглядят желтыми или имеют зеленоватый оттенок. | 1. Выбран цвет с желтым подтоном. 2. Брови были сделаны несвежим составом (прошло более 20 минут после замешивания). 3. Цвет еще не стабилизировался. 4. Хна была снята в сыром виде или слишком рано. | 1. Дождитесь стабилизации цвета. 2. Если тон подобран неверно и после стабилизации цвет остается желтым, подберите другой тон и повторите процедуру. 3. Добавьте в выбранный тон 1/10 часть Графитового концентрата. 4. Повторите процедуру со свежеприготовленным составом. 5. Снимайте состав через 10–15 минут после полного высыхания. |  |
| 4. Хна ложится пятнами. | 1. Особенности кожи клиента (шелушение, повышенная жирность, поры, сухость и тд.) 2. Неправильная подготовка кожи перед процедурой. 3. Во время нанесения хна не была распределена по коже равномерно, легла и засохла пятнами. 4. Хна была снята сырой или частично сырой. 5. Хна была нанесена слишком толсто, центральная часть слишком долго подсыхала по сравнению с краями и не успела отдать цвет. При снятии остается более темный ареал по краям и более светлое/более желтое пятно по центру. 6. Хна была передержана и растрескалась. В местах, где хна растрескалась, остались светлые пятна. | Пояснение: Технология нанесения хны не предусматривает снятие хны в сыром или частично непросушенном виде. Хна должна наноситься очень тонко, хорошо отжатой кистью в два-четыре слоя. Каждый слой перед нанесением следующего слоя должен быть сухим.  При подслушивании не должно наблюдаться никаких пятен или пробелов. Техника «Заливка» делается не по технологии BrowXenna®. Она дает хорошие результаты, но требует высококлассного мастерства и имеет побочные эффекты в виде нестабильного результата у недостаточно опытных мастеров или при малейшем нарушении последовательности работы. |  |
| 5. Брови получаются разных оттенков. | 1. Одна бровь наносится первой свежим составом, вторая настоявшимся, спустя 20 или более минут после первой. 2. Брови наносятся по очереди, в связи с чем получается разное время экспозиции (выдержки). 3. Одна бровь полностью просохла, вторая нет. 4. На одну бровь нанесено больше слоев или наложен более толстый слой. 5. Хна снята в сыром виде или есть сырые участки. 6. Первую бровь смыли первой и до момента снятия второй цвет на первой брови успел стабилизироваться. Вторая бровь сразу после снятия будет отличаться по цвету. Для стабилизации цвета может потребоваться время (в среднем от 15 до 30 минут, в случае несоблюдения технологии от часа до нескольких часов). 7. Во время процедуры в готовый состав добавляли воду либо пудру хны, соответственно, поменялась консистенция. | 1. Если вы работаете сначала с одной бровью, затем со второй и на первую бровь вы тратите от 15 минут, для второй брови замешайте свежий раствор. Либо переходите на послойное нанесение с поочередной работой сразу на двух бровях. 2. Следите по таймеру за временем экспозиции. Время начинается с момента полного нанесения и для обеих бровей должно быть одинаковым. 3. После полного высыхания последнего влажного участка должно пройти не менее 10 минут. 4. Наносите одинаковое количество продукта. 5. Не снимайте хну в сыром виде. Наносите более тонкий слой для более быстрого высыхания. 6. Если вы работаете медленно в технике заливка, перейдите на послойное нанесение поочередно на обеих бровях. Цвет будет равномернее, снимать такое окрашивание можно одновременно и цвет на двух бровях получается ровнее. 7. Работайте составом одинаковой консистенции на обеих бровях. | Хна — натуральный продукт с природными компонентами, которые работают по определенным правилам. В течение 20–30 минут замешенном состоянии все цвета «раскрываются», и один и тот же цвет, нанесенный сразу же после замешивания и нанесенный из того же стаканчика спустя 20–30 минут после замешивания, даст совершенно разные оттенки сразу после снятия. Однако, если не допущено других ошибок, должен стабилизироваться в течение 30–60 минут (в редких случаях в течение 2–3 часов) и стать того оттенка, который указан на тюбике.  Если вы работаете в технике «Заливка», следите за свежестью состава. Никогда не используйте одновременно свежий и настоявшийся состав на разных бровях! |
| 6. Цвет стал более холодным. | 1. Использование ремувера, стабилизатора или другого препарата, не предусмотренного технологией работы BrowXenna®. 2. Прошло 12 часов и цвет полностью стабилизировался. | Любой оттенок становится более нейтрального или холодного цвета после стабилизации. Это нужно учитывать в работе.  Если вы не хотите сделать цвет холоднее, не используйте стабилизаторы и ремуверы цвета. | Практически все ремуверы и стабилизаторы цвета делают оттенок более холодным и могут привести к неожиданному результату. Будьте внимательны! Проведите свотч-тест до того, как начнете применять эти средства на клиентах. |
| 7. Возникла аллергия. | 1. Слишком агрессивное очищение кожи перед процедурой. 2. Наличие повреждений или воспалений на коже перед процедурой. 3. Непереносимость какого-либо компонента. | 1. Ощищайте кожу деликатно, согласно технологии BrowXenna®. 2. Не наносите состав в случае любых повреждений/покраснений или образований. 3. Делайте тест на чувствительность на коже клиента минимум за 24 часа до начала работы с клиентом. 4. Опрашивайте клиента на предмет аллергии, и в случае любых проявлений аллергии в прошлом, отказывайте в процедуре! | Аллергия никак не связана с партиями хны. Это очень индивидуально. Аллергия может появиться в любой момент и на что угодно. |
| 8. Хна оставила слабый отпечаток на коже или стирается после снятия. | 1. Неправильная подготовка кожи перед нанесением. 2. Неправильное время экспозиции. 3. Снятие в сыром или полусыром виде. | 1. Очистите кожу повторно, соблюдая технологию, повторно нанесите свежеприготовленный состав. 2. Держите хну на коже после полного высыхания не менее 10–15 минут согласно технологии BrowXenna®. 3. Не снимайте состав в сыром или полусыром виде! | Часто подобная проблема возникает у мастеров, работающих в технике «Заливка». Если у вас возникают проблемы, перейдите на послойное нанесение в технике Омбре. |
| 9. При замешивании появляется много пузырьков или разводы во время нанесения. | 1. Жесткая кисточка. 2. Нанесён слишком толстый слой. 3. Предыдущий слой полностью не высох. | 1. Поменяйте кисточку для размешивания или применяйте миксер.  2. Наносите тонким слоем. |  |
| Ватка окрасилась в фиолетовые, розовые, синие и прочие оттенки, стала цветной и в разводах. | Возможная причина: вы не на то смотрите. | Способы устранения проблемы:   1. Перестаньте копаться в помойке и разглядывать в ней ватки. 2. Выбросьте завалявшиеся ватки с рабочего стола. 3. Не бойтесь, это никак не влияет на результат работы. | Не нужно обращать внимание на то, что остается на ватке после того, как вы ей что-то вытерли. |

**Изменение состава и качества после ребрендинга**

Состав хны для бровей и ее формула никогда не менялась с момента ее создания. Незначительные изменения в консистенции или оттенках обусловлены натуральностью ее ингредиентов, а также сложностью в технологическом процессе. Мы очень стараемся, чтобы достичь постоянства в цвете и консистенции из года в год.

Немного о технологии производства:

Для производства красителя BrowXenna®️ используют только молодые верхние листья Лавсонии, а также коренья, орехи, травы, цветы и другие натуральные компоненты природного и органического происхождения.

Чтобы продукт был безупречным, мы около 6–7 раз в год размещаем заказ на свежую хну и другие травы, входящие в рецептуру и один и тот же оттенок от октября к примеру может слегка отличаться по текстуре или консистенции от того же оттенка января или марта. Так же, как и дорогое вино от урожая к урожаю незначительно меняет свой букет, так и природные красители незначительно меняют композицию от сезона к сезону. Это и есть особенность природных красителей.

Хна для бровей от BrowXenna® — терруарный продукт и так как он примерно на 90 процентов состоит из природных компонентов — многое в руках природы. Многое, но не все! :)

Понятие «терруар» объединяет весь перечень природных явлений, в комплексе влияющих на качество урожая. Это и состав почв, сумма температур воздуха от сезона к сезону, количество осадков и даже росы по утрам.

Насыщенность цвета и консистенция будущего продукта сильно зависят от того, как плотно посажены кусты, от того, когда и какие листья, коренья и цветы собираются, от того, как много дождливых и солнечных дней было в сезоне.

А после сбора урожая имеет значение технология!

Мы подбираем лучшее сырьё, чтобы быть уверенными в результате конечного продукта.

Многие наблюдательные мастера заметили, что состав на этикетках ДО ребрендинга отличается от состава на этикетках после ребрендинга и любую особенность в поведении продукта, например, нежелательные оттенки в момент снятия или изменение привычной консистенции относят к изменению формулы.

Однако это не так. Информация на этикетках действительно стала шире. Не изменилась, а именно расширилась.   
Долгое время мы не открывали полный состав продукта в целях безопасности бизнеса и с целью сохранения коммерческой тайны.

Однако с ростом бренда, зрелостью компании и выходом на международный рынок мы приняли решение открыть полный состав. Также это было связано и с тем, что мы официально получили статус производителя и на сегодняшний день у нас имеются все сертификаты качества, сертификаты государственной регистрации, а также ГосТУ на изготавливаемую продукцию и их можно проверить на подлинность на государственном уровне.

Мы очень серьезно относимся к законности бизнеса, платим налоги и соблюдаем все законы и государственные регламенты. Состав продукта можно проверить в любой специализированной лаборатории.

Так с чем же связаны слухи вокруг BrowXenna®, появившиеся после ребрендинга?

Мы столкнулись с рекламациями, которых никогда прежде не было. И все рекламации пришлись на период после ребрендинга.

Мы работаем с каждым случаем, с каждым отзывом индивидуально.   
Мы заменяли упаковки на новые и каждый раз сталкивались с тем, что вернувшиеся к нам упаковки были идеальными по качеству.

Мы никак не могли понять причину этих появляющихся претензий, среди которых были одни и те же жалобы, связанные, в основном, с консистенцией и странными оттенками в момент снятия хны.

Каждая партия сырья BrowXenna®️ перед фасовкой во флаконы и саше проходит строгий и многоэтапный контроль качества технологами команды и лично создателями бренда — Ириной Левчук и Натальей Красноперовой. Затем такой же многоэтапный контроль качества проходит уже упакованная партия. И за все время существования хны мы обнаружили всего лишь один случай несоответствия качеству. 20 саше хны были переморожены во время транспортировки в зимний период. И все эти саше были заменены на новые.

Ломая голову над проблемой, собирая данные, мы обнаружили, что 90% рекламаций приходит из Украины, где мастера используют в основном чистые цвета, это #102, #103 и #104 Шатен и также #205 Блонд, а также любят использовать Графитовый концентрат. Также мы обнаружили, что 100% поступающих претензий приходят от мастеров, которые работают в технике «Заливка», которая в опытных и умелых руках мастеров дает потрясающие результаты.

Особенность заливки в том, что она наносится не тонкими слоями, как предусмотрено технологией, а довольно толстым слоем, который практически невозможно просушить. И снимается хна в этой технике зачастую в полусыром виде, что требует стабилизации цвета уже на коже. И для ускорения стабилизации цвета стали использоваться специальные составы, которые останавливают реакцию окрашивания, тем самым делая красивым тот странный цвет, который получался после смывания сырой хны. Если смыть сырую хну, зачастую оттенок получается желтым или зеленоватым. Иногда это фиолетовые оттенки на холодных тонах. Но проблема в том, что стабилизаторы цвета делают тон еще более холодным. И если это идет на пользу желтым или зеленым оттенкам, то для холодных оттенков это чувствительно. Цвет действительно меняется в сторону еще более холодного оттенка, который мастера иногда считывают, как фиолетовый подтон.

Неопытные мастера, работающие на одном цвете, стали делать ошибки и стали получать странные оттенки на выходе, вплоть до бровей разного цвета.

Исследуя этот вопрос, мы обнаружили, что даже опытные мастера могут допустить ошибку. Например, один из опытных преподавателей из Украины, работая с группой студентов, наносила первую бровь с пояснениями в течение получаса, а затем тем же составом стала работать на второй брови. Свежий состав дал плотный и четкий прокрас на первой брови. Более того, из-за того, что на первой брови состав был смыт намного раньше, она успела стабилизироваться и приобрести насыщенный темно-коричневый оттенок. А из-за использования ремувера для растушевки основания и без того холодный #103 оттенок шатена стал и вовсе «ледяным». Вторая бровь оказалась после снятия бледной и с зеленовато-желтым оттенком. Особенно хорошо это было видно на контрасте с другой бровью. Из-за этого оттенка одна бровь выглядела «фиолетово-коричневой», а вторая «зеленой». Разумеется, после полной стабилизации второй брови цвета выровнялись и приобрели прекрасный насыщенный холодный коричневый оттенок. Но результат шокировал и преподавателя, и учеников!

Что же произошло?

Повлияло сразу несколько причин:

1. Скорость работы: нельзя работать с одной бровью свежим составом, а со второй настоявшимся. Для второй брови нужно было сделать свежий состав.
2. Время экспозиции: работать со студентами надо было по таймеру, потому что почти невозможно уследить за разговорами сколько времени потрачено на первую бровь. Разница бывает от 10 минут и больше.
3. Первая бровь успела высохнуть и цвет стабилизировался в более холодный цвет из-за применения в конце ремувера для растушевки. Нельзя сравнивать сухую и свежевымытую бровь — результат заведомо будет неудовлетворительный. В случае, когда брови смываются поочередно с разрывом во времени, цвет можно сравнивать не ранее, чем через час.
4. При использовании стабилизаторов и ремуверов необходимо использовать чуть более теплые миксы. Например, добавлять в привычные оттенки Шатен #102 и #103 такой цвет, как #101 или Янтарный концентрат.

Также Шатен #101 и Янтарный концентрат можно использовать для получения более теплых оттенков шатена и чтобы погасить нежелательные оттенки холодных тонов.

В целом, мы рекомендуем при получении новой партии товара проверять хну на не только на цвет, но и на консистенцию. От партии к партии консистенция может меняться, и это тоже свойство терруарного продукта.

Как работать с консистенцией?

Согласно технологии работы с BrowXenna® готовый состав хны нужно вымешивать не менее минуты, внимательно наблюдая за составом и постоянно добавляя воду до получения необходимой консистенции. Через минуту состав будет доведен до оптимального состояния. Следует оставить замешанный состав на 30–40 секунд, а затем снова проверить и в случае необходимости добавить еще пару капель воды. Если не вымешивать состав как положено, то через несколько минут хна, поглотив воду, станет довольно плотной и похожей на желе, и ее уже будет довольно сложно довести до нужной консистенции, так как плотная масса будет с трудом растворяться в воде. Поэтому следует замешивать состав правильно во избежание сложностей в работе.

Изменения в консистенции от партии к партии совершенно не влияют на качество окрашивания и являются нормой.

Итак, мы поговорили об основных проблемах, с которыми сталкиваются мастера в последнее время.

И как можно заметить, связаны эти проблемы не с качеством BrowXenna®, и не с ее ребрендингом, а с появлением новых продуктов и новой модной техники «Заливка», просто случайным образом совпавших по времени.

Хна для бровей создавалась для использования по определенной технологии, которая прописана в инструкции по применению и по сей день при соблюдении технологии дает безупречные результаты.

Однако, зная особенности работы с хной, можно использовать эти знания и адаптировать их и для работы в модных техниках!   
В конце концов, мы же мастера! А это значит, мы умеем мыслить нестандартно и творить!