

# Построение бизнес-процессов в салоне с использованием компьютерных программ

Алексей Подшивалов

кандидат физ.-мат. наук,  
руководитель компании по разработке программного обеспечения [System Creation Technology](#),  
ведущий разработчик программы [Sycret Saloon](#)

## *Типичные проблемы руководителя*

- Нехватка времени – много времени уходит на рутину
- Сомнения в правильности применяемых решений - пример: вложения в рекламу
- Нет возможности точно измерить результаты - точно знаем выручку и расходы, все остальные показатели можно измерить только приблизительно, интуитивно
- Проблема с перерасходом материалов - неизвестно, как именно они расходуются, есть только факты недостачи
- «Левые» деньги мимо кассы

# *Результат*

- *Настоящее не до конца ясно*
- *Нет уверенности в будущем*

# *Решение: оптимизация бизнес-процессов =*

- *Упрощение работы*
- *Увеличение прибыли*
- *Уверенность в настоящем и будущем*

# ЧТО ДЕЛАЕМ

- 1. Какие бизнес процессы?*
- 2. Как именно они проходят?*
- 3. Определить наиболее ВАЖНЫЕ*
- 4. Автоматизировать каждый процесс*

## *Блок «Клиенты» - Качество обслуживания*

- Автоматический расчет стоимости услуг и товаров с учетом скидки клиента
- Уже известны предпочтения/привычки клиента
- История посещений:  
стилистам - быстрый доступ к предыдущим окрашиваниям  
косметологам - результаты предыдущих процедур

## *Блок «Клиенты» - Контроль посещений*

- Сертификат / абонемент / курс услуг –

сразу видно, какие услуги он имеет право получить, а за какие должен платить

контроль срока годности

## *Блок «Клиенты» - Увеличение продаж*

- История покупок –

сразу видно, какой домашней линией пользуется клиент, какие товары ему можно предложить

(«пора предложить купить крем, старый уже закончился»)



## Блок «Клиенты» - УДЕРЖАНИЕ клиента

- Постоянным клиентам – **планирование** услуг (подсказка администратору)
- SMS - **Автоматические напоминания** о визите, поздравления с Днем Рождения, предварительное уведомление о скидках в День Рождения

## *Блок «Сотрудники» - контроль*

- Контроль наличных денег в кассе
- Автоматический расчет зарплаты

# *Блок «Сотрудники» - качество обслуживания*

- Процент возврата первичных клиентов
- Количество отработанного времени, процент загрузки
- Средний чек за услуги, за продажи, общий средний чек

# *Блок «Сотрудники» - мотивация персонала*

*Определение лучшего сотрудника месяца по следующим параметрам:*

- Выручка за услуги
- Выручка за продажи
- Средний чек
- Количество отработанных часов
- Процент загрузки
- Зарплата

## *Блок «Склад» - Контроль наличия товаров*

- Ведем приход/списание розницы и материалов
- Инвентаризация

# Блок «Склад» - Контроль РАСХОДА материалов

- Выдача материалов/препаратов в работу должна **фиксироваться в программе** с распечаткой документа и подписью ответственных лиц
- **Списание проводится автоматически** или вручную (лента событий фиксирует все действия)
- **Остатки** по специалистам / кабинетам / общему складу **контролирует** заведующий складом и управляющий

# Блок «Маркетинг»

- Эффективность рекламы
  - откуда пришел первичный клиент
  
- Эффективность акций
  - Количество клиентов и услуг
  - Выручка
  - Маржинальная выручка (или условно очищенная выручка)
  
- Чем заманить нового клиента
  - Смотрим отчет по популярности первых услуг

# Блок «Аналитика» - финансы и управление

- **Выручка** (общая и по видам оплат: нал/безнал/депозит)
  - По предприятию
  - По подразделениям
  - По сотрудникам
  
- **Оборудование**
  - Выручка
  - Процент загрузки



# Блок «Аналитика» - финансы и управление

## □ Маржинальный анализ

- Выручка минус переменные расходы
- Выручка минус переменные и постоянные расходы
- Точка безубыточности
- Запас прочности

## □ ABC анализ

- Самые **ВЫГОДНЫЕ** услуги и товары
- Самые невыгодные услуги и товары
  - Матрица услуг / товаров / клиентов
  - **Сильные и слабые** места работы предприятия

# Блок «Аналитика» - динамика развития

- Выручка по месяцам  
Плюс сравнение с бизнес планом
- Посещаемость по месяцам
- Выручка по месяцам по сравнению с предыдущим годом
  
- Аналогично другие параметры –
- в сравнении с планом
  - в сравнении с предыдущим годом

# *Что дальше?*

Мы рассмотрели только часть бизнес-процессов, общую для всех предприятий индустрии красоты

# *Практика*

Все вышеперечисленные бизнес-процессы  
уже реализованы в программе Sycret Saloon

# *Типичные проблемы и их решение*

- №1 Нехватка времени – много времени уходит на рутину

## РЕШЕНИЕ:

Многие вопросы решаются за несколько секунд на основе информации из программы (при правильно построенной работе с программой)

- №2 Сомнения в правильности применяемых решений

## РЕШЕНИЕ:

Аналитический блок позволяет оценить эффективность каждого решения

# *Типичные проблемы и их решение*

- №3 Нет возможности точно измерить результаты

## РЕШЕНИЕ:

Отчеты из программы позволяют увидеть точные цифры

- №4 Левые деньги мимо кассы

## РЕШЕНИЕ:

Специальные механизмы для пресечения подобных действий (чеки, уровни доступа – что доступно администратору, лента событий)

# Типичные проблемы и их решение

- №5 Перерасход материалов

## РЕШЕНИЕ:

Программа позволяет отслеживать факт прихода товара, выдачу его в работу, его списание, остаток.

Случаи перерасхода выявляются во время текущей работы («кончилась краска, дайте еще» или во время инвентаризации).  
Есть **ОТВЕТСТВЕННЫЙ за ВЫДАЧУ МАТЕРИАЛОВ** в работу, есть «лента событий».

# Какой должна быть программа?

## □ Простая программа

- Обучение администратора ресепшн – за 10 минут

## □ Все нужные возможности

- Все операции, отчеты и документы, требуемые в работе
- Примеры: продажа услуг в долг, гибкая система скидок и бонусов, первичные и потерянные клиенты и т.п.

Эти два критерия противоположны,  
но мы сумели их совместить!



# *ПРОСТО, ПОНЯТНО, ДОСТУПНО*

«ПРАВИЛЬНАЯ» программа

## Администратору

- Упрощает работу с клиентами и складом

## Руководителю

- Контроль ситуации на предприятии
- Дает быстрый и достоверный ответ на любой вопрос

## Бухгалтеру

- Упрощает работу, избавляя от повторного ввода данных

**УПРОЩАЕТ ЖИЗНЬ И УВЕЛИЧИВАЕТ ПРИБЫЛЬ**

# Что необходимо от руководителя?

- разобраться в программе  
(хотя бы немного 😊)
- проконтролировать процедуру  
внедрения программы на своем предприятии

# *РЕЗУЛЬТАТ*

- Контроль ситуации в настоящем!
- Уверенность в будущем!

*Будем рады сотрудничать с Вами!*

Алексей Подшивалов

кандидат физ.-мат. наук,  
руководитель компании по разработке программного  
обеспечения [System Creation Technology](#),  
ведущий разработчик программы [Sycret Saloon](#)

Контактная информация:

(495) 768-35-47

(903) 120-31-26

[sycret@sycret.ru](mailto:sycret@sycret.ru)

[www.sycret.ru](http://www.sycret.ru)