

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

www.sycret.ru