**3.7. Система правил и штрафов**

***Мастеру барбершопа необходимо:***

1. Сдать депозит в размере 2000 рублей (двух тысяч рублей). *Данная сумма является гарантией выхода сотрудника на работу.* Депозит взимается в первые четыре рабочих дня в размере 500 рублей за день. Возврат депозита осуществляется при увольнении барбера из барбершопа. Условия возврата депозита: двухнедельная отработка в своем графике с момента предупреждения об увольнении.

2. Для граждан СНГ на рабочей смене иметь при себе *разрешение на работу* и сдавать его до начала работы администратору.

При отсутствии документов барбер к работе не допускается!

**При невыполнении данного пункта – штраф администратору 1000 рублей (за одного барбера).**

***Правила работы с клиентами:***

1. Во избежание недоразумений, до оказания услуги необходимо предварительно предупредить клиента о её стоимости и выписать товарный чек. Например, стрижка 250 рублей, сушка 100 рублей, всего 350 рублей. ***И только после получения согласия клиента****,* приступать к работе.

**При невыполнении штраф (спорная сумма, неоговоренная мастером).**

2. Сообщать клиенту стоимость выполненной работы ***строго по прайс-листу****.*

**При невыполнении – штраф 100 рублей.**

3. Если клиент настаивает на нарушении технологии оказания услуги, необходимо взять с него ***расписку****.*

4. ***Производить дезинфекцию и стерилизацию*** своего инструмента после каждого клиента, а также ***в присутствии нового*** (до оказания услуги).

**При невыполнении данного правила штрафуется вся смена по 1000 рублей.**

**При повторном невыполнении одним и тем же барбером – увольнение.**

5. Провожать клиента до стойки администратора для оплаты услуги и ***удостовериться о сделанной администратором записи в ведомость****.*

Возможные ситуации при невыполнении данного правила:

- клиент прошел мимо администратора и не оплатил услугу;

- администратор ошибочно вписал данную сумму за работу другому барберу. Соответственно оплату за неё выполнивший работу мастер не получит;

- администратор не вписал данную сумму (чтобы положить себе в карман), в следствии чего мастер не получил оплату за услугу;

- клиент оставил чаевые, а мастер об этом не знает.

**При невыполнении – услуга оказывается за счет барбера.**

6. Убирать свое рабочее место после обслуживания каждого клиента.

Помните, рабочее место – это лицо мастера и барбершопа!

7. При задержке выполнения услуги с клиентом (при наличии следующей записи), барберу необходимо ***лично принести извинения клиенту****.*

8. После завершения работы (до получения заработной платы) приводить в порядок свое рабочее место (стол, зеркало и тд), выключить электроприборы из розетки и зону общего пользования!

**При невыполнении – штраф администратору 100 рублей.**

9. При ***некачественно выполненной*** услуге клиенту барбер:

- переделывает работу бесплатно;

- при отказе клиента от переделывания услуги сумма в 100% объеме вычитывается с барбера;

- если клиент хочет переделать услугу у другого барбера, то оплату за данную услугу получает тот, кто удовлетворил потребность клиента.

***Правила соблюдения дисциплины в салоне:***

1. Мастер должен быть на рабочем месте в 8:45!

**При опоздании на работу (позже 9:00) мастер оплачивает штраф – 150 рублей. Позже 9:20 – 300 рублей. Дольше часа – 450 рублей.**

**Если из-за опоздания барбера клиент не попал по записи на услугу – барбер оплачивает стоимость услуги.**

*Наш приоритет – выполнение услуги качественно и в срок!*

2. Барбер должен предупреждать администратора салона о невыходе в смену ***за 1-2 часа*** (клиентов нужно предупредить заранее).

**В случае невыхода на работу сотрудник самостоятельно находит себе замену на этот день (что согласовывает с администратором) либо оплачивает аренду простоя кресла за этот день – 1500 рублей.**

3. Предупреждать администратора о своем отсутствии на рабочем месте (например, вышел в магазин), выходить из барбершопа разрешается по одному специалисту (никаких коллективных походов курить, в магазин и тд).

4. ***До прихода клиента*** (в начале смены) подготовить свое рабочее место: протереть стол, зеркала, дезинфицировать инструменты, проветрить помещение.

*Клиент оценивает не только руки мастера, но и чистоту рабочего места!*

При невыполнении – мастер потерял клиента!

5. Места общего пользования (мойка в зале) содержать в порядке.

6. Выбрасывать в корзину для мусора использованные материалы (полотенца, тюбики и тд).

7. После каждого приема пищи убирать за собой и мыть посуду.

**При невыполнении – штраф 500 рублей.**

**8. Для курящих: запрещено курить у входа в барбершоп – штраф 500 рублей.** Не курить толпой! Окурки бросать в урну.

9. Соблюдать личную гигиену и следить за своим внешним видом.

**Не допуск к работе после первого предупреждения, никаких лишних запахов (пота, никотина и тд).**

10. Выходить на работу **строго** в форме (для барберов – черный верх и низ).

11. Иметь бейдж со своим именем. Клиент должен знать, как зовут сотрудника. При утере бейджа мастер должен администратору.

**Возмещение стоимости бейджа – 500 рублей.**

12. Сообщать администратору обо всех неисправностях на своем рабочем месте (розетки, выключатели, кресла и тд). При порче имущества мастером – материальную ответственность несет он.

13. Сообщать администратору об оставленных клиентом личных вещах.

14. Уход с работы по экстренным обстоятельствам (не больше 1 человека) в вечернее время.

***Мастерам барбершопа запрещается:***

1. Использовать для работы материалы, приобретенные не в нашем барбершопе (шампуни, краски, одноразовая продукция и тд).

**При невыполнении – штраф администратору 200 рублей.**

2. Разговаривать по телефону при работе с клиентом.

**При невыполнении – штраф 500 рублей.**

3. Пользоваться рабочим телефоном в личных целях. *Исключение – звонок руководству.*

**При невыполнении – штраф администратору 100 рублей.**

4. Вести разговоры между мастерами на языках стран СНГ.

**При невыполнении – штраф 500 рублей.**

5. Пользоваться в рабочее время услугами других мастеров.

**При невыполнении – штраф 500 рублей.**

6. Заходить за стойку администратора.

**При невыполнении – штраф 100 рублей (барберу и администратору).**

7. Делать записи в журнале регистрации. Журнал – это документ администратора.

**При невыполнении – штраф 100 рублей.**

8. Отказываться от выполнения услуги клиенту, предусмотренной по прайсу, *за исключением случаев*, когда у клиента имеются противопоказания к данной услуге или барбер не владеет соответствующей технологией.

9. Обслуживать клиентов в состоянии алкогольного опьянения.

10. Принимать от клиента деньги за оказанную услугу (расчет производится только у администратора).

11. Давать и брать у клиента номер телефона!

**При невыполнении – увольнение.**

12. Вести споры, склоки в зале барбершопа.

**Штраф – 500 рублей.**

**Мастеру барбершопа разрешается:**

1. Решать все спорные вопросы с администрацией, другими мастерами в кабинете руководства.

2. Приводить себя и других в порядок в первый час работы с 8:30 до 9:00.

3. Разговаривать с клиентами на языке стран СНГ.

4. Пользоваться услугами барбершопа в выходной день по предварительной записи по 100% оплате через кассу.

**При невыполнении – увольнение.**

5. Работать с хорошим настроением и желанием творить красоту.

6. Получать от клиента чаевые за отличную работу!