**Отчет о семинаре**

**Проект:** Запись на стрижку

**Бизнес-процесс**: Запись клиентов

**Идентификатор**: BP004

**Дата проведения**: 18.07.2025

**Время проведения**: 12:00-18:00

**Форма обсуждения**: онлайн

**Ведущий:** sherilyb

**Делопроизводитель:** reaperwa

**Тема:**Автоматизация записи

**Участники:**

Менеджер

Клиенты

**Владелец процесса:**Менеджер

**Введение:**  
Процесс записи клиентов должен быть быстрым, удобным и прозрачным. Сейчас многие клиенты сталкиваются с трудностями при попытке записаться, особенно в часы пик. Это приводит к потере потенциальных клиентов и увеличению нагрузки на менеджеров. На семинаре мы рассмотрим, как оптимизировать запись, чтобы клиенты могли легко выбрать услугу, мастера и время.

**Цель семинара:** Уменьшить количество "потерянных" клиентов.

Цели семинара четко определяют его структуру и формат. При проведении семинара команда работала над несколькими ключевыми вопросами:

1. **Как упростить запись для новых клиентов?**

*Ответ:* Минимальная форма (имя + телефон) с возможностью дополнить профиль позже.

1. **Что делать, если клиент опоздал?**

*Ответ:* Уведомлять мастера и сокращать время услуги (если возможно).

1. **Как обрабатывать отмены записей?**

*Ответ:* Автоматически освобождать слот и предлагать его другим.

1. **Нужна ли предоплата?**

*Ответ:* Да, но только для дорогих услуг (например, 20% депозит).

1. **Как напоминать клиентам о записи?**

*Ответ:* SMS + push-уведомление за 24 и 2 часа.

**Заключение:**

Упрощенная форма записи (имя + телефон) и автоматические напоминания снизят количество "потерь" клиентов. Система должна предусматривать быстрый перенос или отмену записи с уведомлением мастера. Для дорогих услуг целесообразно внедрить предоплату (20% депозит), чтобы минимизировать неявки.