**Отчет о семинаре**

**Проект:** Запись на стрижку

**Бизнес-процесс**: Оказание услуг и оплата

**Идентификатор**: BP005

**Дата проведения**: 18.07.2025

**Время проведения**: 12:00-18:00

**Форма обсуждения**: онлайн

**Ведущий:** sherilyb

**Делопроизводитель:** reaperwa

**Тема:**Контроль оплат и выполненных услуг

**Участники:**

Администратор

Бухгалтерия

**Владелец процесса:**Администратор

**Введение:**  
Фиксация оказанных услуг и прием оплаты — это критически важные этапы, от которых зависит финансовая отчетность и удовлетворенность клиентов. Сейчас возможны ошибки при учете дополнительных услуг, начислении скидок или обработке платежей. Мы обсудим, как автоматизировать эти процессы, чтобы исключить человеческий фактор и ускорить обслуживание.

**Цель семинара:** Исключить неучтенные платежи.

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

1. **Как фиксировать дополнительные услуги?**

*Ответ:* Чек-лист в системе с возможностью быстрого добавления.

1. **Как учитывать скидки (например, для постоянных клиентов)?**

*Ответ:* Интеграция с бонусной программой.

1. **Что делать, если клиент отказался платить?**

*Ответ:* Фиксировать инцидент и запрещать запись до решения конфликта.

1. **Нужны ли электронные чеки?**

*Ответ:* Да, с отправкой на email/SMS.

1. **Как учитывать чаевые?**

*Ответ:* Отдельная графа в системе с распределением мастеру.

**Заключение:**

Чек-лист для дополнительных услуг и интеграция с бонусной программой упростят учет и повысят лояльность клиентов. Электронные чеки и раздельный учет чаевых сделают финансовые операции прозрачными. Для спорных ситуаций (например, отказ от оплаты) нужен четкий регламент действий.