

Марко Антонијевић, 011/2022

Драган Лабан, 007/2022

Ђорђе Трифуновић, 001/2022



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

## Пословни процеси у Спа центру

- Имплементација кроз Апликацију -

Предметни наставник:

Проф. Саша Стаменовић

Студент:

Марко Антонијевић, 011/2022

Драган Лабан, 007/2022

Ђорђе Трифуновић, 001/2022

Крагујевац 2024.

## Садржај

1. Преглед Пословних Процеса у Спа Центру .....	1
2. Управљање Резервацијама и Терминима.....	1
2.1. Онлајн Резервације.....	1
2.2. Потврда.....	1
2.3. Алтернатива .....	1
3. Управљање услугама.....	1
3.1. Разноликост услуга.....	1
3.2. Квалитет услуга .....	1
3.3. Флексибилност и доступност .....	1
4. Комуникација и односи са клијентима .....	2
4.1. Јасна и транспарентна комуникација.....	2
4.2. Пружање подршке клијентима.....	2
4.3. Емаил и телефонска комуникација .....	2
5. Праћење Задовољства Клијената .....	2
5.1. Повратне Информације.....	2

# **1. Преглед Пословних Процеса у Спа Центру**

Пословни процеси Спа центра:

- Управљање резервацијама и терминима
- Управљање услугама
- Комуникација и односи са клијентима
- Праћење задовољства клијената

## **2. Управљање Резервацијама и Терминима**

### **2.1. Онлајн Резервације**

Апликација омогућава клијентима да врше резервације онлајн. Систем омогућава клијентима да бирају услуге и термине који им одговарају.

### **2.2. Потврда**

Системи за потврду резервација путем имејла значајно смањују број пропуштених термина.

### **2.3. Алтернатива**

У случају попуњених термина, клијентима ће бити предложен неки други слободан термин.

## **3. Управљање услугама**

### **3.1. Разноликост услуга**

Дефинисање различитих типова услуга које се нуде (масажа, третмани лица, сауна, итд.).

### **3.2. Квалитет услуга**

Осигурање да су све услуге пружене у складу са дефинисаним стандардима квалитета.

### **3.3. Флексибилност и доступност**

Организација услуга на начин који омогућава клијентима да лако резервишу и користе услуге када им највише одговара.

## **4. Комуникација и односи са клијентима**

Комуникација са клијентима је кључна за изградњу позитивних односа и лојалности.

### **4.1. Јасна и транспарентна комуникација**

Обезбеђивање јасних информација о услугама, ценама, терминима и условима коришћења.

### **4.2. Пружање подршке клијентима**

Доступност за одговарање на питања и решавање проблема на време.

### **4.3. Емаил и телефонска комуникација**

Регуларни контакт са клијентима путем имејла и телефона за потврду резервација и пружање информација.

## **5. Праћење Задовољства Клијената**

### **5.1. Повратне Информације**

Клијенти могу давати повратне информације путем апликације/мејла након сваке посете. Ове информације се анализирају како би се идентификовале области за побољшање.