

Intervju 1 – Vlasnica kozmetičkog salona

Datum : 30.04.2025.

Vrijeme : 12:00 – 13:00

Mjesto održavanja : Kozmetički salon

Sudionici : Ivana Ivić, Nikolina Šarac

Zapisničar : Nikolina Šarac

Svrha intervjuja:

Cilj intervjuja je dobiti uvid u svakodnevne izazove s kojima se susreće osoba koja vodi kozmetički salon, kao i razumjeti njene potrebe i očekivanja od aplikacije koja bi trebala unaprijediti organizaciju termina, komunikaciju s klijentima i upravljanje poslovanjem.

Sažetak intervjuja:

Tijekom razgovora Ivana je naglasila nekoliko ključnih problema u radu salona, ponajviše vezanih uz organizaciju termina i nedostatak centralizirane evidencije o klijentima i uslugama. Smatra da bi aplikacija koja omogućuje automatizirano vođenje rasporeda, digitalnu evidenciju i bolju preglednost usluga znatno unaprijedila poslovanje salona i poboljšala iskustvo klijenata.

Otvorene stavke:

Na temelju razgovora otvorena su još neka pitanja na koja će se naknadno tražiti odgovori kako bi se aplikacija u potpunosti prilagodila korisnicima:

- Koje bi sve vrste obavijesti (npr. podsjetnici, potvrde, otkazivanja) salon želio slati klijentima?
- Da li je važno da aplikacija radi na više uređaja istovremeno (npr. mobilni telefon i tablet)?
- Kakve vizualne i funkcionalne preferencije ima u vezi izgleda i jednostavnosti sučelja?

Detaljne napomene:

Razgovor je obuhvatio sljedeće točke koje je ispitanica istaknula kao važne:

- Trenutno koristi papirnu bilježnicu za upisivanje termina, što često dovodi do grešaka.
- Dolazi do preklapanja termina jer se promjene zapisuju ručno, bez ažuriranja u realnom vremenu.
- Klijenti često zovu s pitanjima o tretmanima jer ne postoji javno dostupan popis usluga.
- Ne vodi detaljnu evidenciju o potrošnji materijala, što otežava nabavu i praćenje zaliha.
- Smatra da bi sustav koji omogućava naručivanje preko mobitela i automatsko slanje podsjetnika bio izuzetno koristan.

- Spremna je koristiti aplikaciju ako je jednostavna, dostupna na više uređaja i ako skraćuje vrijeme vođenja administracije.
- Voljela bi imati pristup podacima o klijentima i njihovoj povijesti tretmana kako bi usluga bila personaliziranija.