

Стандарты работы и описание бизнес-процессов СПА-салона

1. Введение

1.1. Миссия салона

СПА-салон предоставляет высококвалифицированные услуги в сфере красоты, здоровья и релаксации, создавая для гостей пространство гармонии, заботы и полного погружения в атмосферу восстановления сил и энергии. Мы стремимся к тому, чтобы каждый визит становился для нашего гостя уникальным и исключительным опытом.

1.2. Цель документа

Настоящий документ описывает ключевые бизнес-процессы салона и предназначен для стандартизации обслуживания, обеспечения стабильно высокого качества услуг, эффективного обучения новых сотрудников и минимизации операционных ошибок.

1.3. Целевая аудитория (портрет гостя)

- Основная ЦА: Женщины 25-55 лет с средним и высоким уровнем дохода, проживающие в городе. Ценят качество, профессиональный подход, внимание к деталям и атмосферу. Ищут не просто услугу, а комплексный опыт и эмоции. Основные поводы для визита: снятие стресса, забота о себе, подготовка к мероприятию, поддержание результата.
 - Вторичная ЦА:
 - Мужчины 30-60 лет (чаще по рекомендации или в формате «подарочного сертификата»), ценящие эффективность, современные методики и лаконичный сервис.
 - Парные визиты (друзья, пары) для совместного досуга.
 - Ключевые потребности ЦА:
 - Качественный и долгосрочный результат.
 - Профессиональная консультация и индивидуальный подход.
 - Внимательное отношение и конфиденциальность.
 - Комфортная и эстетичная атмосфера.
 - Удобство бронирования и экономия времени.
-

2. Организационная структура и зоны ответственности

- АБД: Техническое обслуживание, целостность, безопасность и анализ данных всей системы.
 - Менеджер: Первый контакт с гостями, бронирование, расчет, координация работы мастеров, ведение кассы.
 - СПА-мастер/Косметолог: Проведение консультаций и процедур, поддержание стандартов сервиса и чистоты в кабинете.
-

3. Описание ключевых бизнес-процессов

3.1. Процесс «Бронирование услуг»

Цель: Минимизировать ошибки при записи и предоставить гостю максимально удобный способ планирования визита.

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
1	Прием входящей заявки	Менеджер	Телефон: Ответить не позднее 3-го гудка. Скрипт: «Добрый день! Меня зовут [имя Менеджера]. Чем мы можем вам помочь?»
2	Сбор информации	Менеджер	Уточнить: ФИО гостя, контактный телефон, желаемую услугу/услуги, предпочтения по дате/времени/мастеру.
3	Проверка доступности	Менеджер	Проверить расписание в CRM/журнале. Если нужное время занято – предложить альтернативные варианты (другое время, другого свободного мастера).

4	Фиксация записи	Менеджер	Внести данные в систему бронирования. Обязательно указать источник записи (телефон, Instagram, сайт).
5	Подтверждение	Менеджер	Повторить гостю вслух: дату, время, услугу, имя мастера, адрес. Спросить: «Вам отправить напоминание в смс/мессенджер?»
6	Напоминание	(Автоматически CRM или Админ)	Отправить смс/email-напоминание за 24 часа и за 2-3 часа до визита. Пример: «[Имя гостя], напоминаем о записи в спа-салон, на [дата] в [время]. Будем ждать вас по адресу [адрес]. До встречи!»

3.2. Процесс «Встреча и размещение гостя»

Цель: Создать положительное первое впечатление и плавно передать гостя в руки мастера.

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
1	Приветствие	Менеджер / Мастер	Встретить гостя у входа с улыбкой. Помочь с верхней одеждой и обувью.

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
2	Предложить напиток	Менеджер	«Пока вы ожидаете, предложить вам чай/кофе/воду?»
3	Оповещение мастера	Менеджер	Лично сообщить мастеру о прибытии его гостя.
4	Передача гостя	Менеджер, Мастер	Мастер представляется гостю: «Здравствуйте, [Имя гостя]? Меня зовут [Имя мастера], я буду вашим мастером сегодня. Прошу пройти со мной».

3.3. Процесс «Проведение консультации и процедуры»

Цель: Оказать услугу на высочайшем уровне с учетом индивидуальных особенностей гостя.

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
1	Анкетирование/Опрос	Мастер	Провести гостя в кабинет. Заполнить Анкету гостя (Приложение 1): аллергии, хронические заболевания, цели визита, противопоказания. Обязательно к заполнению перед первой процедурой!
2	План процедуры	Мастер	Обсудить и согласовать с гостем план процедуры,

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
			исходя из его пожеланий и рекомендаций мастера.
3	Подготовка	Мастер	Извиниться и выйти, чтобы гость мог переодеться. Подготовить все необходимые материалы и инструменты.
4	Проведение процедуры	Мастер	Следовать утвержденным технологическим картам. Соблюдать тайминг. Комментировать этапы, если это уместно.
5	Рекомендации	Мастер	После процедуры дать гостю рекомендации по домашнему уходу. Ответить на вопросы.
6	Аккуратные допродажи	Мастер	«Чтобы сохранить эффект, рекомендую обратить внимание на [средство]. Также для закрепления результата идеально подойдет курс из 3-х процедур».

3.4. Процесс «Расчет и завершение визита»

Цель: Обеспечить комфортный расчет и оставить приятное финальное впечатление.

Шаг	Действие	Ответственный	Примечания
1	Подготовка счета	Менеджер	На основании путевки/отметки мастера.
2	Процесс оплаты	Менеджер	Предложить все доступные способы оплаты. Наличные: сдать сдачу купюрами мелкого номинала. Карта: подать терминал.
3	Запись на следующий визит	Менеджер / Мастер	Спросить: «Хотели бы вы записаться на следующую процедуру? У нас есть удобное время на следующей неделе».
4	Проводы гостя	Менеджер	Помочь одеться, вручить личные вещи. Открыть дверь. Фраза: «Были рады вас видеть! Ждем вас снова! Хорошего дня!»