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. |
| 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, 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!» |