**Отчет об обсуждении бизнес-процессов сети барбершопов**

**1. Управление онлайн-записью клиентов**

* **Идентификатор:** BP001
* **Тема обсуждения:** Улучшение системы онлайн-записи для удобства клиентов и оптимизации работы персонала
* **Цель обсуждения:** Повысить удобство и доступность онлайн-записи, минимизировать отмены и пропуски
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Семинар
* **Участники:** Иванов Иван (Менеджер), Смирнова Анна (Маркетолог), Орлов Николай (Администратор), Козлова Екатерина (Менеджер по клиентскому сервису)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Иванов Иван

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Какие каналы записи наиболее удобны для клиентов?
   * Ответ: Telegram, WhatsApp, VK, SMS и веб-сайт – самые популярные каналы. Клиенты предпочитают мессенджеры.
2. Как снизить процент отмен записей?
   * Ответ: Внедрить систему предоплаты, добавить напоминания за 24 и 2 часа до визита.
3. Как лучше информировать клиентов об изменениях?
   * Ответ: Автоматизированные уведомления через выбранный клиентом канал связи.

**Спорный вопрос:** Стоит ли вводить штраф за отмену записи менее чем за 3 часа?

* **Мнение маркетолога (Смирнова Анна):** Может негативно сказаться на лояльности клиентов.
* **Мнение менеджера (Иванов Иван):** Позволит сократить количество пропусков.
* **Принятое решение:** Ввести мягкую систему предупреждений, а при повторных нарушениях – депозитную предоплату.

**2. Оказание парикмахерских и косметологических услуг**

* **Идентификатор:** BP002
* **Тема обсуждения:** Стандарты оказания услуг и повышение качества сервиса
* **Цель обсуждения:** Создание единого стандарта обслуживания, повышение удовлетворенности клиентов
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Мозговой штурм
* **Участники:** Петров Петр (Мастер), Козлова Екатерина (Менеджер), Орлов Николай (Администратор)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Петров Петр

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как повысить уровень сервиса в барбершопе?
   * Ответ: Ввести систему рейтинга мастеров, проводить внутренние тренинги.
2. Как мотивировать мастеров на высокое качество услуг?
   * Ответ: Бонусная система на основе отзывов клиентов.
3. Какие процедуры важны для соблюдения стандартов качества?
   * Ответ: Санитарные нормы, контроль инструментов, консультация перед услугой.

**Спорный вопрос:** Нужно ли вводить фиксированные стандарты общения мастеров с клиентами?

* **Мнение Петрова Петра (Мастер):** Живое общение лучше, чем стандартизированные скрипты.
* **Мнение Козловой Екатерины (Менеджер):** Минимальные стандарты должны быть – приветствие, предложение чая/кофе, финальная консультация.
* **Принятое решение:** Внедрить базовые скрипты, но не ограничивать естественное общение.

**3. Управление расписанием мастеров**

* **Идентификатор:** BP003
* **Тема обсуждения:** Оптимизация графиков работы мастеров
* **Цель обсуждения:** Создание удобного и гибкого графика, минимизация конфликтов по записям
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Семинар
* **Участники:** Сидоров Алексей (Менеджер), Петров Петр (Мастер), Орлов Николай (Администратор)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Сидоров Алексей

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как сбалансировать нагрузку между мастерами?
   * Ответ: Гибкое планирование смен и анализ загруженности мастеров.
2. Нужно ли вводить автоматическое распределение записей?
   * Ответ: Да, но с возможностью ручной корректировки менеджером.
3. Как оперативно реагировать на изменения в расписании?
   * Ответ: Онлайн-редактирование в системе и автоматические уведомления.

**Спорный вопрос:** Должны ли мастера сами корректировать свое расписание?

* **Мнение менеджера (Сидоров Алексей):** Это создаст хаос, изменения должны проходить через менеджера.
* **Мнение мастера (Петров Петр):** Возможность небольшой корректировки (например, смещение на 30 минут) повысит удобство.
* **Принятое решение:** Разрешить мастерам минимальные корректировки (±30 минут) с уведомлением менеджера.

**4. Продвижение и маркетинг услуг**

* **Идентификатор:** BP004
* **Тема обсуждения:** Привлечение новых клиентов и увеличение лояльности
* **Цель обсуждения:** Разработка маркетинговой стратегии для роста сети барбершопов
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Мозговой штурм
* **Участники:** Смирнова Анна (Маркетолог), Иванов Иван (Менеджер), Павлов Сергей (Руководитель сети)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Смирнова Анна

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Какие рекламные каналы наиболее эффективны?
   * Ответ: Instagram, TikTok, таргетированная реклама в социальных сетях.
2. Как стимулировать повторные визиты?
   * Ответ: Введение программы лояльности и скидочных купонов.
3. Нужно ли расширять ассортимент услуг?
   * Ответ: Да, но тестировать новые услуги на ограниченной группе клиентов.

**Спорный вопрос:** Стоит ли инвестировать в контент-маркетинг (YouTube, блог о мужском стиле)?

* **Мнение маркетолога (Смирнова Анна):** Это дорого, но создаст долгосрочную лояльность.
* **Мнение руководителя (Павлов Сергей):** Лучше вложиться в прямую рекламу для быстрого эффекта.
* **Принятое решение:** Запускать пробные короткие видео в TikTok и Reels, тестировать реакцию аудитории.

**5. Финансовый учет и оплата услуг**

* **Идентификатор:** BP005
* **Тема обсуждения:** Оптимизация финансовых потоков, расчет зарплат мастерам
* **Цель обсуждения:** Упрощение процессов учета доходов, расходов и выплат персоналу
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Семинар
* **Участники:** Васильев Дмитрий (Бухгалтер), Иванов Иван (Менеджер), Павлов Сергей (Руководитель сети)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Васильев Дмитрий

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как автоматизировать расчет выплат мастерам?
   * Ответ: Внедрить модуль расчета зарплат, привязанный к системе учета оказанных услуг.
2. Как снизить вероятность кассовых ошибок?
   * Ответ: Использовать онлайн-кассы и автоматическое формирование отчетов.
3. Как эффективно анализировать прибыль и убытки?
   * Ответ: Внедрение дашбордов для финансового мониторинга.

**Спорный вопрос:** Стоит ли вводить депозитную систему для предоплаты клиентами?

* **Мнение бухгалтера (Васильев Дмитрий):** Да, это улучшит финансовый баланс.
* **Мнение менеджера (Иванов Иван):** Клиенты могут воспринимать это негативно.
* **Принятое решение:** Ввести депозитную систему только для премиум-клиентов и VIP-записей.

**6. Контроль качества и работа с клиентами**

* **Идентификатор:** BP006
* **Тема обсуждения:** Оценка качества услуг и работа с обратной связью клиентов
* **Цель обсуждения:** Повышение клиентской удовлетворенности и минимизация негативных отзывов
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Мозговой штурм
* **Участники:** Козлова Екатерина (Менеджер), Петров Петр (Мастер), Смирнова Анна (Маркетолог)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Козлова Екатерина

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как отслеживать качество работы мастеров?
   * Ответ: Ввести систему рейтинга и внутренние проверки.
2. Как реагировать на негативные отзывы?
   * Ответ: Создать регламент работы с клиентскими жалобами, предлагать компенсации.
3. Как стимулировать клиентов оставлять отзывы?
   * Ответ: Бонусные скидки за отзывы, геймификация.

**Спорный вопрос:** Нужно ли публиковать все отзывы на сайте?

* **Мнение маркетолога (Смирнова Анна):** Лучше модерировать, оставляя только конструктивную критику.
* **Мнение менеджера (Козлова Екатерина):** Полная прозрачность повысит доверие.
* **Принятое решение:** Публиковать все отзывы, но с возможностью ответа от барбершопа.

**7. Администрирование системы онлайн-записи**

* **Идентификатор:** BP007
* **Тема обсуждения:** Поддержка бесперебойной работы системы
* **Цель обсуждения:** Гарантия стабильности платформы и удобства для пользователей
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Семинар
* **Участники:** Орлов Николай (Администратор), Иванов Иван (Менеджер), Васильев Дмитрий (Бухгалтер)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Орлов Николай

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как минимизировать технические сбои?
   * Ответ: Регулярные обновления системы, резервное копирование данных.
2. Как защитить клиентские данные?
   * Ответ: Двухфакторная аутентификация, шифрование.
3. Как быстро реагировать на баги?
   * Ответ: Ввести систему тикетов для фиксации ошибок.

**Спорный вопрос:** Стоит ли разрабатывать мобильное приложение для записи?

* **Мнение администратора (Орлов Николай):** Да, это улучшит пользовательский опыт.
* **Мнение бухгалтера (Васильев Дмитрий):** Это дорого, можно развивать веб-версию.
* **Принятое решение:** Пока фокус на адаптивном веб-интерфейсе, тест мобильного приложения через MVP.

**8. Развитие сети и управление франшизой**

* **Идентификатор:** BP008
* **Тема обсуждения:** Масштабирование сети барбершопов
* **Цель обсуждения:** Разработка стратегии расширения бизнеса
* **Дата:** 12.03.2025
* **Форма обсуждения:** Семинар
* **Участники:** Павлов Сергей (Руководитель сети), Смирнова Анна (Маркетолог), Иванов Иван (Менеджер)
* **Ведущий:** monroeju
* **Делопроизводитель:** sangbarr
* **Владелец:** Павлов Сергей

**Обсуждаемые вопросы:**

1. Как выбрать приоритетные города для расширения?
   * Ответ: Анализ покупательной способности, конкурентов.
2. Какие форматы точек наиболее перспективны?
   * Ответ: Маленькие студии в ТЦ, премиум-барбершопы в центре города.
3. Как привлекать партнеров для франшизы?
   * Ответ: Создать франчайзинговый пакет, обучать партнеров.

**Спорный вопрос:** Стоит ли развивать собственные точки или франшизу?

* **Мнение руководителя (Павлов Сергей):** Франшиза быстрее масштабируется.
* **Мнение маркетолога (Смирнова Анна):** Лучше контролировать качество через собственные точки.
* **Принятое решение:** Тестирование франшизы на ограниченном количестве точек.

**Выводы по обсуждениям**

* Каждый бизнес-процесс получил конкретные решения и направления развития.
* Обозначены владельцы процессов, которые будут отвечать за их реализацию.
* Приняты стратегические решения по финансам, сервису, маркетингу и масштабированию.
* Выявлены спорные моменты, которые решены путем компромиссов.