**Содержание регламента:**

1. Открытие салона
2. Контроль чистоты в салоне
3. Касса
   1. Открытие дня
   2. Инкассация
   3. Выемка денежных средств
   4. Закрытие дня
4. Работа с клиентской базой
   1. Привлечение новых Клиентов
   2. Работа с запросами по мобильному приложению
   3. Работа с запросами в Директ Инстаграм, WhatsApp
   4. Обзвон клиентов по предстоящим Дням рождения
   5. Обзвон клиентов с Днями рождения сегодня
   6. Обзвон неактивных клиентов, для возвращения на обслуживание
   7. Телефонный звонок
   8. Подтверждение записей на следующий день
5. Приоритет взаимодействия с Клиентами
6. Консультация (звонок Клиента)
7. Консультация (визит Клиента)
   1. Консультация Мастера (на примере окрашивания)
   2. Консультация Администратора
   3. Запись Клиента к Мастеру
8. Работа с Клиентом по записи
   1. Встреча Клиента
   2. Обслуживание Клиента
   3. Завершение визита Клиентом
9. Работа с жалобами клиентов
   1. Работа с жалобой (визит, звонок, отзыв в соц.сетях)
   2. Работа с жалобой (текущий визит)
10. Работа с товаром
    1. Заказ
    2. Приёмка
    3. Ревизия
11. Взаимодействие с СММ-щиком
12. Взаимодействие сотрудников между собой
13. График работы
14. Ведение журналов
15. Закрытие салона
16. Контроль соблюдения стандартов сервиса
    1. Контроль качества обслуживания
17. Контроль ведения отчетности

**Чек-листы:**

- контроль СанПин;

- работа салона;

- анализ результатов маркетинга;

- лист обратной связи;

- бланк контроля соблюдения стандартов;

- стандарты сервиса;

- бланк контроля ведения отчетности.