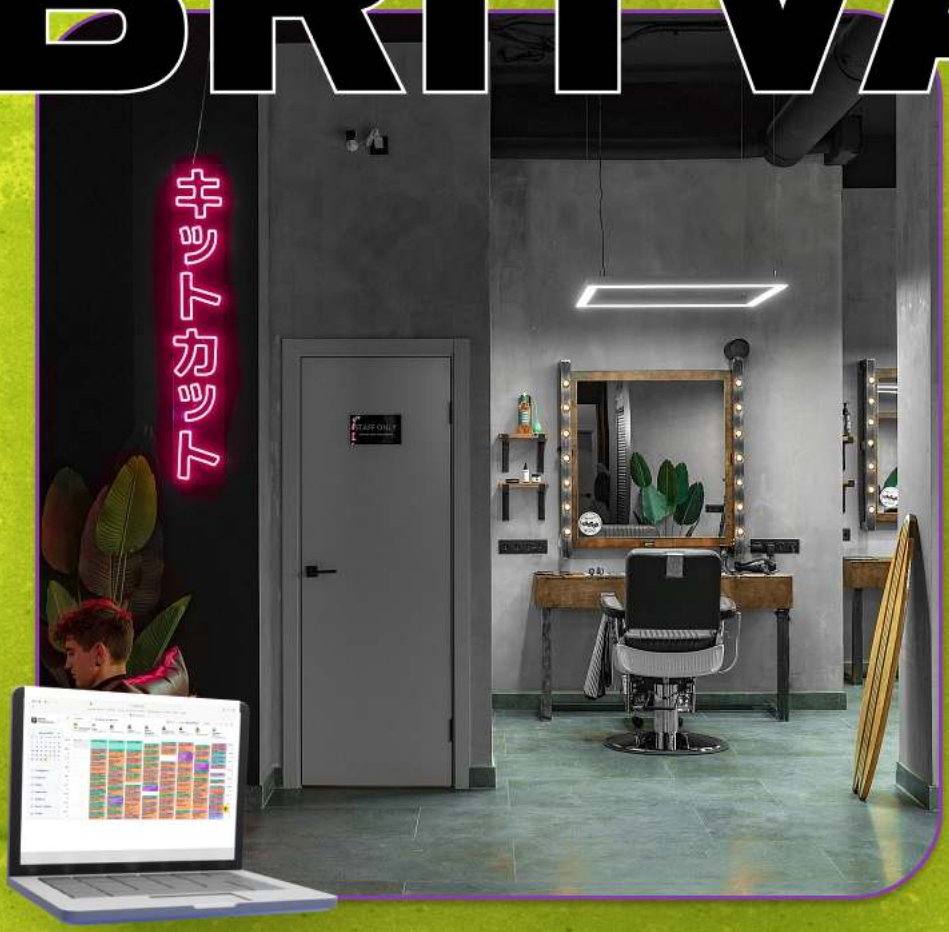
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

Редакция от 01.04.2024

BRITVA



СОДЕРЖАНИЕ:

1-3 Ценности компании
4 Миссия и область применения
5 Концептуальная политика бренда
6-7 Преимущества работы в BRITVA
8 Карьерный рост администратора
9-10 Общие положения работы администратора
11-13 Корпоративная этика сотрудника
14 Общие положения работы старшего администратора и руководителя
15-16 Про чистоту и порядок
17-20 Про генеральную уборку филиала
21-23 Начало рабочего дня перед открытием филиала
24 Регламент проведения утренней планёрки
25 Внешний вид сотрудников
26-33 Регламент звонков и виды обзвонов
34-40 Общение администратора с гостем (сплиты)
41 Про телефон и перевод звонков по филиалам
42-44 Работа с базой
45-48 Расчёт гостей, работа с кассой
49 Про сервис и обслуживание
50-56 Описание услуг
57 Закрытие барбершопа
58-61 Рабочие группы для коммуникации
62 Регламент музыки в BRITVA
63-66 Контакты поставщиков
67-69 Информация о скидках
70 Система лояльности
71 Про выговоры для администраторов
72-74 Штрафные санкции для администраторов
75 Лист ознакомления сотрудников с документом

- Дизайн: Кирилл Артамонов
- Редакция: Владимир Плетнёв , Владислав Филимонов

Права на информацию закреплены за брендом “BRITVA BARBERSHOP”
(Запрещено к распространению вне компании)

BRITVA

ЦЕННОСТИ:

ВАЖНО:

Не только ставить планы и вовремя выполнять задачи, но и вкладывать часть себя в каждый этап работы ради творчества и удовлетворения от собственной деятельности.

Будьте самостоятельными и улучшайте процесс работы, делая его интересным и эффективным.

1. Оптимизм

Мы верим, что положительное отношение к делу и людям ведёт к успеху. Ситуации могут быть сложными, люди нервными, а погода плохой, но это не повод думать, что все кончено. Любой вызов со стороны сотрудников, гостей или экономики - это повод доказать себе и окружающим, что выход всегда есть. Главное - оставаться человеком, научиться радоваться окружающим и не опускать руки.

2. Самоотдача

Мы преданы своему делу и полностью отдаёмся рабочему процессу, поскольку без внимания к ежедневным (иногда рутинным) операциям невозможно рассчитывать на успех.

3. WOW-эффект

Мы превосходим как ожидания гостей, так и свои собственные. Ожидания в сервисе, качестве оказания услуг, атмосфере и каждом контакте с BRITVA. Если Вы слышите от гостей «Вау, это круто!» — Вы на верном пути!

ЦЕННОСТИ:

4. Сила – в команде

Мы доверяем друг другу и ценим каждого члена команды. Достичь выдающихся результатов возможно только вместе и сообща (доказано на практике), поддерживая друг друга, уважая и взаимодополняя.

Каждый важен и каждый нужен!

5. Дисциплина как высшее благо

Порядок – это системность, без которой вся ваша работа неизбежно превратится в хаос. Пустив всё на самотёк, вы не сможете держать руку на пульсе и обязательно разрушите то, что создавали долгое время.

Дисциплина ест на завтрак любой талант - то есть, на сколько бы талантлив не был человек, при отсутствии дисциплины, его талант постепенно пропадает.

6. Клиенто-ориентированность

Абсолютно каждый гость важен! Каждый заслуживает уважительного отношения и качественного сервиса. Наши гости – это не только доход (хотя и это крайне важно), это фанаты бренда и амбассадоры BRITVA.

Забудьте о пренебрежении и личной оценке и будьте обходительны с каждым, кто вошёл к вам.

ЦЕННОСТИ:

7. Постоянный рост

Мы ежедневно растём и развиваемся, чтобы стать лучшими на рынке. Обучающие тренинги, мастер-классы, обучающий канал (база знаний), тестирования, углубление во все процессы — это те самые составляющие, без которых невозможно достичь высоких результатов.
Помните: если вы считаете, что достигли потолка, вы проиграли эту битву.

8. Честная прибыль – самая большая прибыль

Хороший доход зависит от хорошей работы над сервисом и услугами.
Для BRITVA довольный гость важнее, чем мгновенная (возможно, единоразовая) прибыль. Мы не пытаемся обмануть, «впарить», навязать, а наоборот, мы даём рекомендации и совет – именно это действительно ценится!

МИССИЯ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Миссия:

Каждый день превосходить ожидания (как свои, так и гостей)

Область применения:

1. Настоящая инструкция является внутренним нормативным документом BRITVA и разработана в соответствии с установленными требованиями к филиалам по всей сети.
2. Настоящая инструкция подлежит к применению администраторами и руководителями в BRITVA.
3. Требования настоящей инструкции распространяются на документы единой нормативной базы, входящие в систему документации BRITVA, устанавливают внутренний нормативный порядок и контроль её исполнения.
4. Должностная инструкция является объектом интеллектуальной собственности и не подлежит передаче третьим лицам.

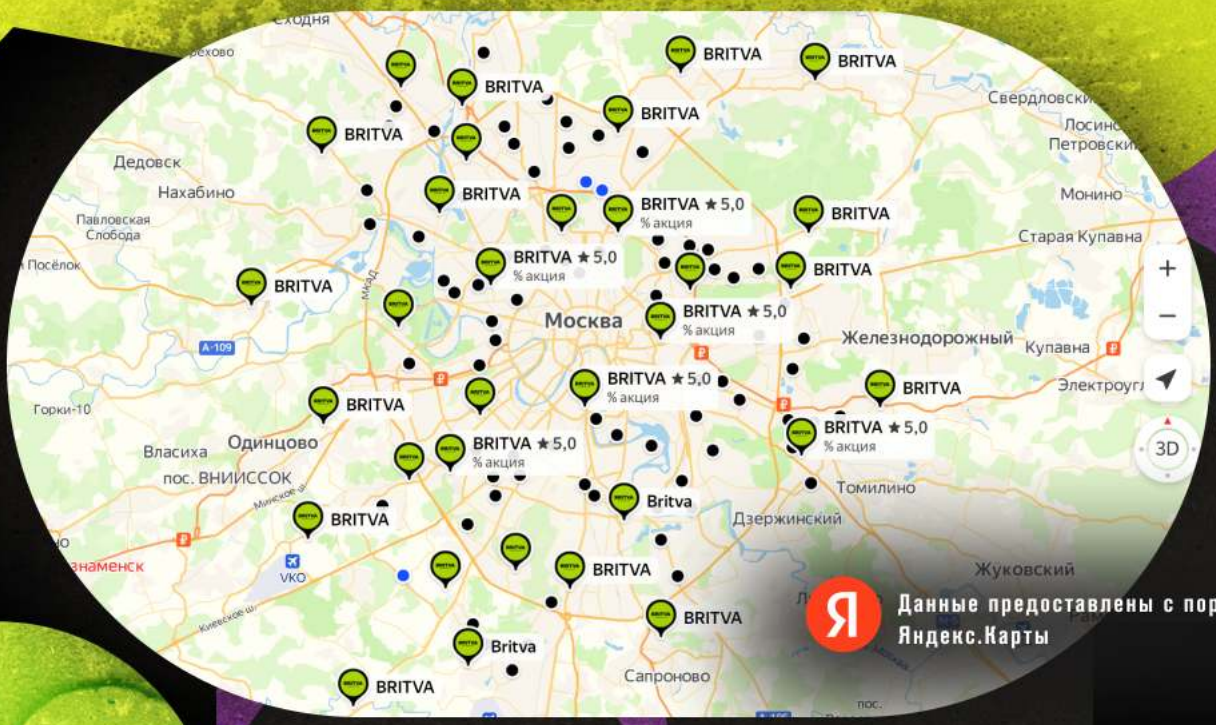
MEN'S TERRITORY

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА БРЕНДА

Концептуальная политика:

BRITVA - уверенно растущий бренд, под которым открылось более 130 филиалов в Москве и регионах. Наши мастера учатся и обучают, франшиза живет под эгидой бренда, а сервис превышает возможности любого конкурента. BRITVA – не только про стиль, но и про развитие талантливых людей, готовых делать крутые проекты.

Перед сетью BRITVA стоит задача – стать лидерами сегмента в России и за рубежом. Поэтому главные условия приёма на работу в BRITVA – профессионализм, фанатичность по отношению к делу и искреннее желание работать в радость.



Данные предоставлены с портала Яндекс.Карты

BRITVA
BARBERSHOP

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ В КОМАНДЕ BRITVA

- Лояльное руководство, готовое идти навстречу своим сотрудникам;
- Горизонтальная иерархия: сотрудник в любое время может обратиться к любому из вышестоящего руководства;
- Работа рядом с домом;
- Дружный коллектив;
- Гибкий график работы;
- Карьерный и профессиональный рост по разработанной системе;
- Обучение на администратора с нуля и дальнейшее развитие.

Повышение уровня квалификации и профессиональное развитие сотрудников нашей компании – основные составляющие нашего успеха;

- Тренинги за счёт организации или с частичной оплатой;

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ В КОМАНДЕ BRITVA

- Тимбилдинги, обеспечивающие прочность нашей команды;
- Отпуск 28 дней в году (сотрудник предупреждает руководство об отпуске не менее, чем за месяц);
- Система поощрений за успешное выполнение заданий руководства;
- Корпоративные скидки на товары и услуги сети, а также партнёров;
- Ежедневная/еженедельная заработная плата (решение принимает владелец филиала);
- Гарантированный выход за полный рабочий день;
- Официальное трудоустройство по истечению испытательного срока (1 месяц) через налоговую или на аутстаффинг, если сотрудник является иностранным гражданином и по обоюдному согласию, если сотрудник является гражданином РФ;
- Заработная плата выше средней по рынку;
- Своя академия барберинга и администраторов.

BRITVA
BARBERSHOP

КАРЬЕРНЫЙ РОСТ АДМИНИСТРАТОРА

Администратор-стажёр (1 месяц): 1000 руб. оклад +2,5% от оборота филиала за день +10% от продажи товаров за день.

от 2000 руб.

Администратор (от 1 месяца): 1000 руб. оклад +3% от оборота филиала за день +10% от продажи товаров за день.

от 2000 руб.

Старший администратор (от 1 года): 1000 руб. оклад +3,5–4% (по договорённости с руководителем) от оборота филиала за день +10% от продажи товаров за день.

от 2000 руб.

Руководитель (от 1,5 лет): 1000 руб. оклад +4-5% (по договорённости с руководителем) от оборота филиала за день +10% от продажи товаров за день + премия за выполнение плана.

от 2000 руб.

Руководитель 2-х и более филиалов: условия обговариваются индивидуально.

Партнёр сети BRITVA: открытие собственного филиала сети. Условия обговариваются с отделом сопровождения франшизы в центральном офисе BRITVA.

Дополнение: при работе в смену 2-х администраторов в одном филиале зарплата рассчитывается только от процентных ставок сотрудников, окладная часть (1000 руб.) не учитывается.

Все претенденты на должность администратора сети BRITVA обязаны пройти обучение на онлайн-портале и стажировку во флагманских филиалах. Без аттестации они не допускаются к работе.

BRITVA
BARBERSHOP

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА

- График работы с 09:35 до 22:00.
- Встреча гостей, предложение напитков, создание положительной атмосферы.
- Запись гостей (по телефону, с улицы, по обращению через WhatsApp-бот, не забывая предлагать дополнительные услуги и проговаривать все детали записи: время, услуги, мастера и адрес филиала).
- Знать тайминги барберов, следить за их соблюдением, при необходимости сдвигать записи в YClients и предупреждать об этом гостей.
- Пробивать операции через онлайн-кассу, эквайринг и выдавать гостям чеки.
- Работа с YClients (подробное ведение базы, запись гостей, грамотное распределение записей, ведение финансовых и складских операций и т.д.).
- Выполнение требований всех групп отчётностей WhatsApp/Telegram.
- В филиале всегда должен быть свежий воздух. Используйте кондиционеры, парфюм, ароматические палочки, ароматические диффузоры, открывайте окна или дверь.
- Знание всего ассортимента косметики, которая продаётся в филиале, умение её презентовать, продажа косметики.
- Заказ косметики и расходных материалов для работы барберов.
- Еженедельное проведение генуборок совместно с клининг-менеджером.
- Работа с онлайн-кассой, расчёт гостей (наличными, безнал, раздельная оплата, оплата по QR-коду).

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА

- Частичная помощь клининг-менеджеру + контроль за чистотой и порядком.
- Своевременная стирка и сушка полотенец.
- Закупка товаров для работы филиала и предоставления сервиса (вода, виски, чай, кофе, молоко, бумага и тд).
- Работа с требовательными/прихотливыми гостями.
- Продажа товаров и дополнительных услуг (в соответствии с планом продаж).
- Общение с гостями (вежливое, заинтересованное, лёгкое).
- Создание и поддержание особой атмосферы.
- Соблюдать правила личной гигиены и следить за гигиеной барберов.
- Здороваться со всеми гостями и соблюдать правила этикета, эта задача также распространяется на барберов.
- Следить за чистотой в филиале в течение дня.
- Следить за наполненностью бара и прочими хозтоварами (чай/кофе/кола/молоко/виски/сахар/стиральный порошок/туалетная бумага и т.д.) и своевременно их покупать.
- Обедать можно в промежутках между записями. Необходимо попросить барбера подменить на это время (барбер обязан знать все сплиты и особенности общения по телефону с гостем).
- Индивидуальные обязанности администратора подбираются по ходу работы в дополнение к вышеперечисленным.

ЧЕК-ЛИСТ УТРА АДМИНИСТРАТОРА

КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

1. Сотрудник обязан хранить свои личные вещи в специально предусмотренном для этого помещении.
2. В зоне ресепшен сотруднику запрещается хранить и использовать продукты питания.
3. Не допускается использование продуктов питания со специфическим запахом, а также употребление спиртных напитков в рабочее время.
4. Сотрудники могут воспользоваться услугами барбершопа BRITVA и студии красоты SODA только в нерабочее время или по предварительной записи во время «малого» количества гостей (окна в рабочем графике).
5. Сотрудник обязан находиться в помещении барбершопа в течение всей рабочей смены. В случае необходимости покинуть филиал, он обязан оставить на рабочем месте компетентного сотрудника.

КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

6. Коллективное обсуждение минусов внешнего вида и поведения гостей в течение рабочего дня считается нарушением этики компании BRITVA. Информация о гостях, проявляющих необоснованную агрессию, негатив, конфликтность, а также о гостях, чьи действия унижают человеческое достоинство специалистов и деловую репутацию предприятия, своевременно и в конструктивной форме должна быть доведена до администраторов, которые решают проблемы с гостями.
7. Вопросы, связанные с оплатой труда, сотрудник обсуждает непосредственно с руководителем филиала. Обсуждение условий, штрафов и прочих параметров заработной платы с другими членами рабочего коллектива считается нарушением корпоративной этики и некорректным отношением к руководству предприятия.
8. Вопросы, связанные с профессиональным уровнем отдельных членов коллектива, обсуждаются непосредственно с руководителем филиала. Обсуждение этого вопроса с другими членами рабочего коллектива считается нарушением корпоративной этики.
9. Не допускается обнародование перед коллективом информации личного характера о членах коллектива, ставшей известной кому-либо из сотрудников.

КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

10. Грубым нарушением корпоративной этики считается обсуждение профессиональных и личных качеств сотрудников сети BRITVA с гостями, а также предоставление гостям конфиденциальной информации о сотрудниках сети барбершопов BRITVA, уровне заработной платы сотрудников и пр.

11. Нарушением корпоративной этики являются ситуации, связанные с созданием напряжённых отношений между сотрудниками внутри коллектива из-за того, что информация личного характера передаётся или становится известной третьим лицам.

12. Также нарушением является негативная реакция на замечание вышестоящего по градации сотрудника, невыполнение просьбы, связанной с работой.

Грубым нарушением корпоративной этики являются ситуации, связанные с выяснениями отношений сотрудников в зале барбершопа, неважно есть ли в этот момент гости или нет.

13. Нарушение корпоративного дресс-кода. (смотреть памятку по дресс-коду.)

Любое из вышеперечисленных нарушений этики и дисциплины влечёт за собой штраф:

- при первом нарушении – 1000 рублей;
- при втором нарушении – 3000 рублей;
- при третьем нарушении – увольнение.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОБЯЗАННОСТИ СТАРШЕГО АДМИНИСТРАТОРА И РУКОВОДИТЕЛЯ

- Полностью дублируют обязанности администратора.
- Работа с большими объёмами информации, поступающими от сотрудников филиала и вышестоящего руководства.
- Реализация поставленных задач от руководства.
- Понимание основных процессов данного бизнеса.
- Грамотное использование рабочего времени и расстановка приоритетов.
- Наставничество и персональное обучение других сотрудников (организовывать различные мастер-классы для персонала).
- Готовность помогать команде и действовать в интересах компании.
- Способность вести коллектив к общей цели, мотивировать и поддерживать.
- Ведение первичной бухгалтерии (накладные, контроль выдачи заработной платы сотрудникам, предоставление отчётности всех финансовых расходов филиала).
- Способность брать на себя ответственность за командный результат.
- Обучение новых администраторов.
- Выполнять ежемесячные отчёты о проделанной работе по филиалу.
- Контроль выполнения ежедневных задач (клининг, сервис, выполнение плана, продажи, дисциплина коллектива, видеоотчёты и т.д.).
- Проявление инициативы и её реализация полностью, доведение до конечного результата.
- Составление графика работы сотрудников.
- Поиск и реализация партнёрских проектов.
- Знание основных принципов работы барберов по должностной инструкции.
- Гибкость и способность адаптироваться к изменяющимся условиям.
- Расширение товарного ряда и поиск новой качественной продукции (закупка после согласования с вышестоящим руководством).
- Организация собраний внутри коллектива и проведение индивидуальных встреч (не реже одного раза в месяц).
- Контроль оценок на всех интернет-порталах, где размещён филиал и информирование отдела маркетинга о проделанной работе.

ЧИСТОТА И ПОРЯДОК

- Каждые 30 минут осмотр филиала на предмет порядка и свежего воздуха. Отходить с рабочего места можно, но только оставив себе замену. Оставлять ресепшн без присмотра запрещено. Следить за работой клининга. Работа по чек-листу уборки. Повесить чек-лист в подсобке/кухне.
- Держать в порядке документы, накладные и чеки.
- Контроль мастеров (следить, чтобы они убирали рабочее место, подметали за собой, дезинфицировали инструменты, протирали полки с косметикой и саму косметику, держали пеньюары в надлежащем состоянии и т.д.).
- Помогать барберам по необходимости (подмести за барбером в случае плотной записи, продуть от волос кресло).
- Искусственные пальмы протирать два раза в день от пыли.
- Скидывать в WhatsApp/Telegram утренний и вечерний видеоотчёты по чистоте и порядку в филиале (утренний до 16:00, вечерний до 23:00 или по факту завершения смены, если филиал принимает гостей после 22:00).
- Проводить генуборку по соответствующему чек-листу 1 раз в неделю по понедельникам с фотофиксацией в соответствующую группу.
- Следить за чистотой входной группы (фасад, окна, вывески и прилегающая территория).
- Следить за порядком на кухне.
- Менять полотенца в туалетах каждые несколько часов или по мере их загрязнения и следить за наличием освежителя воздуха и ароматических диффузоров. Если в филиале используются одноразовые полотенца, то следить за их наличием.

ЧИСТОТА И ПОРЯДОК

- Контролировать наличие чистой посуды.
- Следить и ухаживать за телефоном и ноутбуком в филиале.
- Проводить качественную уборку и разбор печатной продукции раз в 3 дня.
- В конце смены проверять все рабочие места барберов и только после этого производить расчёт.
- В течение дня очищать фильтры у сушильных и стиральных машин, а в генеральную уборку качественно отмывать их.
- Дважды в день под присмотром администратора клининг-менеджер делает влажную уборку зала и туалетов.
- Протирать раз в час столы в лаунж-зоне от пыли и волос.
- При появлении грязной посуды на стойке или лаунже незамедлительно убрать её.
- Контролировать барберов, чтобы после каждого мытья головы протирали и дезинфицировали раковину и аккуратно пользовались продукцией.
- Следить за сменной обувью у всего персонала (даже летом).
- Следить за наполненностью урн для волос и своевременно их менять.
- Контролировать чистоту рабочих мест, инструментов, полок и косметики.
- Поддерживать порядок за стойкой админа.
- Следить за чистотой полотенец, стиркой и сушкой. Следить за наполнением корзины для использованных полотенец. В конце дня корзина должна быть пуста.

ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ФИЛИАЛОВ

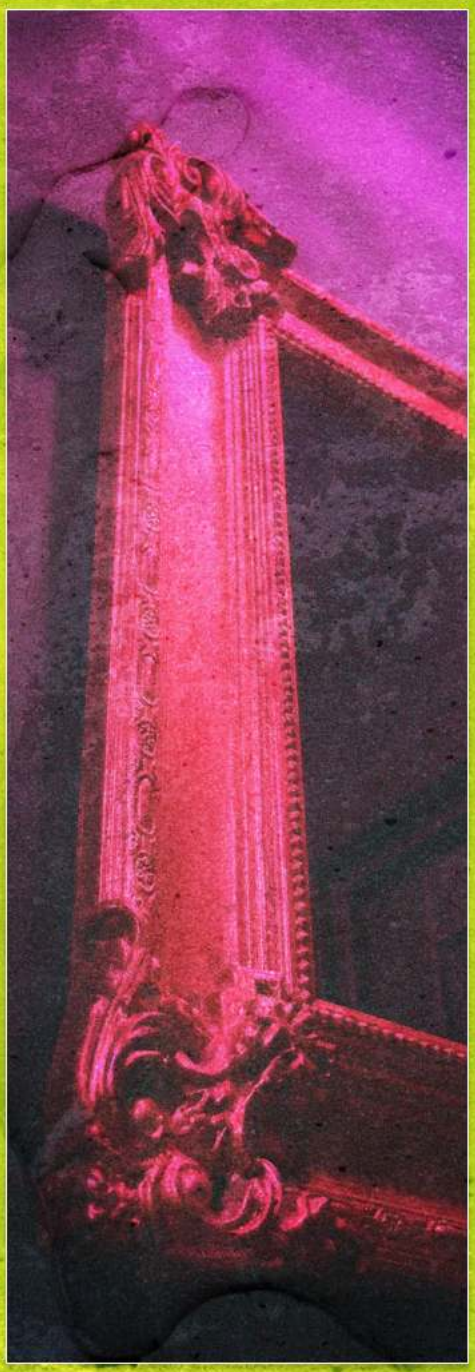
BRITVA
BARBERSHOP

ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ФИЛИАЛОВ (ОБЩИЙ ПЛАН)

1. ВХОДНАЯ ГРУППА (ВХОД, ЗОНА АДМИНИСТРАТОРА, ЛАУНЖ).

- Помыть окна и дверь с обеих сторон от пыли и грязи. Протереть и убрать разводы. Промыть резинки, находящиеся в торцах окон и дверей. Протереть ручки дверей и окон.
- Промыть коврик для ног.
- Освободить и протереть влажной тряпкой стойку администратора.
- Протереть технику от пыли (ноутбук, эвотор, эквайринг, телефон, колонку).
- Протереть аппарат «Бери заряд», если имеется.
- Аккуратно протереть от пыли все выключатели, пожарные кнопки и розетки по всему филиалу.
- Протереть от пыли лампочки над стойкой.
- Освободить и протереть каждую полку с косметикой. Косметику также протереть от пыли.
- Протереть снаружи кофемашину и промыть поддон.
- Холодильник с пивом протереть.
- Отодвинуть все перечисленное выше - подмести и промыть там пол.
- Освободить журнальный столик и протереть его. Проверить состояние рекламной продукции и журналов, при необходимости заменить на актуальные.
- Протереть телевизор и игровую приставку (+кронштейн/полку);
- Лампочки/свет в лаунж зоне.
- Протереть диван.
- Картины по всему филиалу протереть влажной тряпкой.
- Пальмы и сёрф-доски по всему филиалу протереть влажной тряпкой.
- Провести чистку ковра.
- Статуя – если имеется – должна быть также отмыта влажной тряпкой.
- Отодвинуть диван, кресла, сложить ковер - подмести и промыть пол.
- При необходимости убрать загрязнения со стен влажной тряпкой, не повреждая слой краски.

ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ФИЛИАЛОВ (ОБЩИЙ ПЛАН)



2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЗОНА (КУХНЯ, САНУЗЕЛ, МОЙКА)

- Промыть мойку моющим средством. Протереть всю систему крепления мойки.
- Отдельно уделить внимание креслу. Пройтись влажной тряпкой по «кармашкам» кресла, там постоянно скапливается пыль.
- Протереть и убрать разводы на смесителе.
- Протереть влажной тряпкой кафель и стены вокруг мойки.
- Освободить и протереть полки с рабочей косметикой.
- Отодвинув мойку, подмести и помыть пол.
- Протереть зеркало в туалете. Багет зеркала также нужно протереть от пыли.
- Требуется промыть раковину и сантехнику в туалете моющим средством и убрать следы разводов.
- Протереть стиральную машину от пыли и грязи.
- Отодвинув стиральную машину, подмести и помыть пол.
- Протереть обеденный столик на кухне, ножки столика.
- Протереть от пыли сушилку (если имеется).
- Холодильник и посудомойку также протереть со всех торцов.
- Следует протирать микроволновку от жира и грязи, как внутри, так и снаружи. Вытащить тарелку из микроволновки и промыть её.
- Раковину промыть моющим средством и убрать разводы на смесителе.
- Протереть от пыли свет на кухне.
- Отодвинув вышеперечисленное, подмести и помыть пол.

ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ФИЛИАЛОВ (ОБЩИЙ ПЛАН)

3. ЗОНА РАБОТЫ

- Протереть от пыли рабочие места барберов – стойки со всех сторон.
- Лампочки протереть от пыли, при наличии неработающих – заменить.
- Освободить полки от рабочей косметики и протереть. Косметику также протереть от грязи и жирности.
- Аккуратно протереть розетки у каждого рабочего места.
- Протереть рабочее кресло каждого мастера. Ножку кресла. Амортизатор – также копит на себе кучу пыли – его нужно протереть.
- Свет над каждым рабочим местом протереть со всех торцов.
- Лампы над каждым рабочим местом осторожно протереть влажной тряпкой.
- Отодвинуть каждое рабочее кресло – подмести и промыть пол.
- Промыть поддон хотбокса. Протереть его со всех торцов.
- Протереть воскоплав и осторожно очистить от загрязнений.
- Освободить полки с косметикой по всему салону и протереть их. Косметику также протереть от пыли.
- Протереть барберпул.
- Протереть неоновые вывески по всему филиалу.
- Отодвинуть всё вышеперечисленное, подмести и промыть пол.

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ ПЕРЕД ОТКРЫТИЕМ ФИЛИАЛА

- Рабочий день администратора BRITVA начинается в 9:35.
- По приходу в филиал и не позднее 9:40 необходимо сфотографировать свой внешний вид, а также внешний вид команды (до 10:00) и отправить фото в группу “Опоздания команды”. Администратор должен быть опрятен, выглажен, чист, уложен, фото без кепки.
- Вместе с администратором приходит в 9:35 дежурный барбер, заполняет хотбокс, чистит воскоплав, проверяет, что косметика стоит лицом к гостям.
- После открытия филиала во всех помещениях должно быть включено всё необходимое для работы оборудование: свет, телевизор, воскоплав (наполненный воском), кондиционер (по необходимости), хотбокс с подготовленными полотенцами (выполняется дежурным барбером), ноутбук, онлайн-касса, эвотор, PlayStation и т.д.
- В начале рабочего дня необходимо пересчитать кассу (в случае расхождения связаться с предыдущим администратором).
- Поставить план на день по товарообороту, продажам и дополнительным услугам.
- Посмотреть пропущенные вызовы на телефоне и, в случае если они есть, связаться с гостями. Проверить новые сообщения в WhatsApp-боте.
- Подтвердить гостей, записанных на 10 утра.
- Контроль накрутки полотенец барберами (при возможности помочь им).
- Проверять запись на текущий день (решить возникшие накладки).
- Обзванивать всех записавшихся гостей для подтверждения записи.
- На телевизоре должны быть включены ролики с портала https://mybritva.ru/ (за исключением случаев, когда гость хочет играть в приставку).
- Подготовить входную зону (чистота урны, чистота окон и вывесок, отсутствие мусора и окурков, музыка на улице. В зимнее время – почистить входную зону от снега, козырёк, выбить коврики от снега).

ЧЕК-ЛИСТ УТРА АДМИНИСТРАТОРА

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ ПЕРЕД ОТКРЫТИЕМ ФИЛИАЛА

ЕЩЕ!

- Контроль прихода барберов на работу (не позднее 9:45 и 9:35 для дежурного барбера; если барбер опоздал - зафиксировать опоздание в группе WhatsApp/Telegram).
- Музыкальное оформление включается по прибытию администратора в филиал в 9:35 (гости, пришедшие до начала открытия, не должны слышать процессы подготовки зала). Допустимые музыкальные форматы в филиале – на внутреннем портале BRITVA.
- Проверить наличие молока, льда, колы, виски и чистой питьевой воды, туалетной бумаги, освежителя воздуха (при отсутствии – купить).
- Проконтролировать подготовку рабочих мест и зону мытья головы.

ПРИМЕР ЧИСТОТЫ И ПОРЯДКА НА ПОЛКАХ С КОСМЕТИКОЙ И РАСХОДНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ):

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ ПЕРЕД ОТКРЫТИЕМ ФИЛИАЛА

- Открыть сайт britvabarber.ru, чтобы быстро найти нужную информацию для гостей (номера телефонов других филиалов, акции и т.д.).
- Убедиться, что телефоны персонала переведены в беззвучный режим.
- Проверить, готовы ли к работе барберы (внешний вид, рабочие места и сменная обувь).
- Провести утреннюю планёрку с командой.

ПРИМЕР ПОЛКИ С ПРАВИЛЬНО НАКРУЧЕННЫМИ ПОЛОТЕНЦАМИ И ЗОНОЙ МЫТЬЯ ГОЛОВЫ:

РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ УТРЕННЕЙ ПЛАНЁРКИ

- Всегда начинать с хорошей новости и позитива.
- Озвучить финансовые показатели предыдущего дня. Это важно, так как сотрудники должны почувствовать свою причастность к общему результату.
- Поощрить всех сотрудников, если задача выполнена.
- Озвучить план по выручке на день. План должен быть реалистичным.
- Поставить каждому сотруднику задачу по дополнительным услугам и продаже косметики.
- Распределить зоны ответственности сотрудников на день.
- Пожелать всем хорошего дня.
- Каждый день по очереди один член команды может делиться своими идеями, фишками и наблюдениями. В течение недели все сотрудники могут выступать на утренней планёрке (буквально по несколько минут).

Задача утренней планёрки – зарядить каждого члена команды на весь рабочий день.

ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ

- Одежда в стиле «casual», чистая и опрятная, без пятен и запаха. Все барберы на смене должны быть либо в белых футболках/рубашках, либо в чёрных. Администратору допускается или белый или чёрный цвет.
- Запрещено носить кислотные цвета и спортивную одежду, большие карманы на штанах, рваные штаны и футболки, запрещены принты и лейблы.
- Обязательно наличие сменной обуви (летом в том числе).
- Разрешается пользоваться парфюмом.
- Волосы чистые и уложенные. Можно воспользоваться услугами барберов и привести себя в порядок. Если есть борода, то нужно следить и за ней. Разрешается пользоваться косметикой.
- Ногти чистые и подстрижены.
- Запах изо рта недопустим (пользоваться в течение дня ополаскивателем).

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЯ

«BRITVA Первомайская, меня зовут Владимир, добрый день».

Если администратор сам звонит гостю, то он должен обратиться к нему по имени:
«Александр, здравствуйте, это Владимир из BRITVA Первомайская».

Cancel Confirm

- Улыбайтесь при разговоре по телефону – на том конце провода всегда слышно ваше настроение.
- Делайте всё, чтобы записать гостя. При этом давайте качественный сервис, не заставляя ждать следующих гостей. Нужно быть настойчивым, но не навязчивым.
- Переносите гостя от барбера к барберу для грамотного ведения записи (если необходимо).
- Если нет подходящего времени, предложите другой день / к другому барберу / в другой филиал или в резерв (запись создаётся в колонке администратора с именем гостя и его номером телефона. В комментарии к записи указываем услуги, время и мастера, к которому хочет записаться гость, например: «Резерв к Жене на стрижку после 19:00»).
- Предложить дополнительную услугу и рассказать кратко о ней, для чего это. Например, воск поможет избавиться от нежелательной растительности. Посмотреть в истории посещений, какие услуги гость делал ранее.
- В конце разговора продублировать все детали записи: время записи, услуги, имя барбера. Например: «Итак, Иван, я записал Вас на стрижку и воск на 15:00 к барберу Мише». Новым гостям обязательно проговаривайте адрес филиала.
- Если барбер уже не работает в филиале, а гость хочет записаться к нему: «Ваш барбер ушёл в длительный отпуск, но у нас есть отличная альтернатива - барбер, который обучался в той же школе и стрижёт в похожем стиле».

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОБЗВОН

Обзвон для подтверждения записей гостей. Разбивается на несколько этапов:

· В 12:00 звоним гостям, записанным в период с 13:00 до 16:00.

· После 16:00 обзваниваем всех оставшихся гостей.

· С 18:00 до 20:00 звоним гостям, которые записаны с 10:00 до 12:00 следующего дня.

· Утром ещё раз звоним гостям, записанным с 10:00 до 12:00 – как показывает практика, гости забывают/просыпают.

«Андрей, добрый день. Это Владимир из BRITVA Первомайская. Звоню подтвердить Вашу запись на сегодня к Максу на 12:00 на стрижку и воск. Всё в силе?»

Cancel Confirm

НЕДЕЛЬНЫЙ ОБЗВОН

Обзвон всех новых гостей за этот же день за прошлую неделю. Цель данного обзвона – узнать, как прошёл первый визит гостя: как постригли, как встретили, предложили ли напитки. Поблагодарить за обратную связь, пригласить на чай/кофе/PlayStation.

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ВИДЫ ОБЗВОНОВ

НЕДЕЛЬНЫЙ ОБЗВОН

«Александр, добрый день, это Владимир из BRITVA Первомайская. На прошлой неделе Вы у нас впервые были, стриглись у Макса. Я хотел поинтересоваться, как прошёл Ваш визит? Как постригли? Угостил ли администратор Вас чаем/кофе?»

Cancel Confirm

Если что-то не понравилось, то обязательно выясняем причину и делаем всё, чтобы гость остался доволен и вернулся к нам снова. Предлагаем перестричься у топ-барбера или начинаем договариваться о небольшой скидке до 30%.

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ВИДЫ ОБЗВОНОВ

МЕСЯЧНЫЙ ОБЗВОН

Обзвон постоянных гостей, которые ходят к нам каждый месяц, но почему-то в этом месяце ещё не были. Для обзвона нужно открыть журнал записи в YClients за то же число прошлого месяца. Например, если сегодня 22 мая, то нам нужно открыть 22 апреля. После чего посмотреть историю посещений, чтобы проверить, какие услуги делал гость ранее и не посещал ли филиал за выбранный месяц. Задача – вернуть гостя в сеть, записать на ближайшее время.

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

МЕСЯЧНЫЙ ОБЗВОН (СПЛИТ)

- Никита, здравствуйте! Это BRITVA Первомайская, меня зовут Владимир. Просматривал историю посещений, вижу, что ходите к нам постоянно, а в этом месяце ещё не были. Может, хотите обновить стрижку/бороду?
Ответ гостя: Нет, спасибо! Запишусь сам.
- Да, конечно, всегда будем рады. Будете где-то недалеко - заглядывайте к нам на чашечку кофе/чая.
Ответ гостя: Да, давайте запишемся.
- Есть свободное время в 15:00 и 19:30. Во сколько Вам было бы удобно?
Ответ гостя.
Предварительно посмотрев историю, уточняем услуги, которые гость будет делать. Например: У Вас, как обычно, стрижка?
- Ответ гостя.
+ Предлагаем дополнительные услуги (воск, уходы за лицом, тонировка, если была)
- Отлично! Записал Вас на стрижку и моделирование бороды. Воск будем делать?
- Хорошо! Никита, будем ждать Вас во вторник в 19:30 к барберу Максу на стрижку и бороду. Спасибо и хорошего дня!

Cancel Confirm

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ОБЗВОН ЧЕРЕЗ 90 ДНЕЙ (ВОЗВРАТ ПОТЕРЯННЫХ ГОСТЕЙ)

Это обзвон гостей, которые не были в филиале три месяца. Наша задача – выявить причину, по которой гость перестал посещать филиал и записать его на ближайшие дни. Во время обзвона рекомендуем представляться руководителем филиала для увеличения внимания у гостя, так как руководитель более заинтересованное лицо.

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ОБЗВОН ЧЕРЕЗ 90 ДНЕЙ (СПЛИТ)

- Никита, здравствуйте! Меня зовут Кирилл, я администратор BRITVA Измайловская. Просматривал историю посещений, Вы стабильно посещали наш филиал, но последние 3 месяца не заходили. Звоню поинтересоваться, как Ваши дела? Почему не заходите к нам, подскажите, с чем связано?

3 самых распространенных ответа:

1. Я переехал в другой район и теперь мне не удобно к вам добираться.

Наш ответ: «У нашей сети более 130 филиалов, если хотите, я подскажу адрес и номер телефона ближайшего к Вам филиала».

2. Слишком дорого для меня.

Наш ответ: «Спешу сообщить, что у нас действует постоянная акция «Счастливые часы»! С понедельника по четверг с 12:00 до 16:00 стрижка стоит 1090 руб., вместо 1390 руб. Скидка в это время предоставляется тем, кто назвал кодовую фразу: «Я по счастливым часам» или записался сам на данную услугу онлайн. Крайнее время записи - 15:30. По этой акции Вы сможете неплохо сэкономить». Так же обязательно проговорить про все скидки и акции сети, чтобы привлечь гостя.

3. Не понравилось в крайний визит.

Наш ответ: «Мне очень жаль, что так получилось. Хочу сообщить, что мы провели огромную работу над ошибками и хотим предложить Вам записаться к нам со скидкой до 30%, я запишу Вас к самому опытному мастеру, а также в дополнение мы сделаем Вам бесплатную процедуру по уходу за кожей лица».

Cancel Confirm

В крайних случаях мы можем предложить совершенно бесплатно перестричь гостя.

РЕГЛАМЕНТ ЗВОНКОВ И ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ВИДЫ ОБЗВОНОВ

ОБЗВОН НЕПРИШЕДШИХ КЛИЕНТОВ

Это обзвон гостей, которые по какой-либо причине отменили запись или не пришли. Администратор в YClients переносит запись на сотрудника «администратор» с измененным статусом визита «клиент не пришёл». Каждый вторник администратор должен проверять всю прошедшую неделю на наличие непришедших гостей, зайти в историю посещения каждого, чтобы убедиться, что гость не совершил визит в последующие дни. Если гость не сделал новую запись, то нужно позвонить и предложить свободное и удобное для клиента время.

«Кирилл, добрый день. Это Владимир из BRITVA Первомайская. Вы были записаны к нам два дня назад, но отменили запись. Звоню поинтересоваться, может быть, у Вас появилось время к нам зайти на стрижку? И, конечно, будем просто рады видеть Вас на чашечку кофе».

Cancel Confirm

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

СПЛИТ “HAPPY HOURS”

Гость: Сколько стоит у вас стрижка?
Админ: С понедельника по четверг с 12:00 до 16:00 у нас действует акция Happy Hours/Счастливые часы. В это время стрижка стоит 1090₽. НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА УСЛУГУ «СТРИЖКА НА НОЖНИЦАХ»). Последняя запись в 15:30, а в остальное время, стрижка стоит 1390 руб. (+рассказать про цены на услуги топ/бренд-барбера). А если Вы у нас впервые, то мы сделаем скидку на первый визит, и цена первой стрижки будет 990 руб.
Админ: На какое время Вас записать?

Cancel Confirm

СПЛИТ «КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР С ГОСТЕМ» ПОСЛЕ ПРИВЕТСТВИЯ

- А откуда Вы о нас узнали?
- Где стриглись до этого (были ли в других барбершопах)?
- Если гость с бородой, можно спросить, как долго отращивает и чем пользуется для ухода (как раз можно предложить косметику).
- Только у одного нашего барбера стриглись? Пробовали стричься у других?
- Были в каких-то других наших филиалах?

ВАЖНО! Запишите информацию в карточку клиента.

Cancel Confirm

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

СПЛИТ ПО ДОП. ПРОДАЖЕ (ГОСТЬ И АДМИН)

1) Универсальное предложение:

Обратить внимание на стрижку гостя и сказать о том, что ему очень идёт. Сообщить, что этот образ можно поддерживать каждый день, используя укладочное средство. Говорить уверенно. Предложить два-три варианта на выбор.

2) Продажа «Мамы»:

Сделать комплимент к стрижке ребёнка и рассказать о том, что есть простые варианты для ежедневного укладывания (пудра, спрей морская соль, мастика).

3) Гостям с бородой:

Admin: Чем пользуетесь для ухода за бородой?
Гость: Ничем.
Admin: Хочу посоветовать Вам бальзам или масло.
В зимнее время это необходимо для здоровья кожи и бороды, потому что зимой кожу и бороду очень сушит. А также позволяет поддерживать форму бороды и здоровый внешний вид.

Cancel **Confirm**

Если гость чем-то пользуется, что ЕСТЬ в продаже в филиале, важно похвалить гостя за хороший выбор косметики и посоветовать что-то в дополнение, например:

Гость: Я пользуюсь пастой London Grooming.
Admin: Это отличный выбор! Хорошее средство вам подобрали! К этому средству могу посоветовать ещё масло/крем в дополнение.
Если гость пользуется чем-то другим, чего НЕТ в продаже в филиале, посоветовать что-то другое в качестве альтернативы, например:
Admin: Возможно, это неплохое средство, но от себя порекомендую вам попробовать... это подойдёт под ваш тип волос...

Cancel **Confirm**

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

СПЛИТ ПО ОТРАБОТКЕ ВОЗРАЖЕНИЯ ПО КОСМЕТИКЕ «ДОРОГО, ЗАКАЖУ САМ»:

Гость: Подскажите, а сколько стоит этот стайлинг?
Админ: Это у нас матовая паста сильной фиксации, её стоимость - 2600 руб.
Гость: Ой, нет, спасибо, дешевле на Ozon заказать!
Админ: Возможно. Но покупая его у нас Вы не платите курьеру за доставку, экономите своё время (на поиск в интернете, заказ, ожидание) + мы подберём для Вас то средство, которое точно подойдёт для Вашей стрижки и типу волос. И сразу покажем, как правильно им пользоваться.
Гость: Да я, собственно, и так знаю.
Админ: Не будем настаивать. Но обязаны предупредить, что в интернете много подделок, а мы заказываем у официальных представителей и гарантируем качество продукта.

Cancel Confirm

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

СПЛИТ «ТОП-БАРБЕР»

ТОП-БАРБЕР BRITVA — барбер наивысшей квалификации, который неоднократно повышал свой уровень, проходил множество мастер-классов и работает больше полутора лет в компании. Также он прошёл единую сертификацию сети BRITVA. ТОП-БАРБЕР считается одним из лучших барберов сети.

1. Если гость постоянный:

«Хочу проинформировать Вас о том, что Евгений является одним из лучших барберов в сети BRITVA. Он прошёл единую сертификацию и по её результатам получил статус топ-барбера, поэтому цена на услуги Евгения вырос. После этого админ должен озвучить прайс услуг топ-барбера.

Cancel **Confirm**

2. Если гость новый:

К кому Вас записать - к барберу или топ-барберу? Если гость хочет записаться на конкретное время, а окно есть только у топ-барбера, то нужно объяснить, кто такой топ-барбер и озвучить стоимость услуг.

Cancel **Confirm**

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

СПЛИТ «БРЕНД-БАРБЕР»

БРЕНД-БАРБЕР BRITVA — барбер высочайшей квалификации, который в работе использует исключительно премиальную косметику. БРЕНД-БАРБЕР сети владеет навыками трихологии и подберёт специально под Ваш тип волос и кожи головы профессиональные средства по уходу. Он неоднократно повышал свой уровень, проходил множество мастер-классов и работает более 2 лет в компании. Так же он прошёл единую сертификацию сети BRITVA. Считается одним из лучших барберов сети.

«БРЕНД-БАРБЕР+»

Мастер, работающий на позиции бренд-барбера больше 6 месяцев, возвращаемость мастера должна составлять не менее 70% за последние 3 месяца. Для гостя мастер остаётся BRAND-барбером.

СПЛИТ «ЭКСПЕРТ-БАРБЕР»

EXPERT - мастер с опытом работы более 5-х лет, имеющий диплом трихолога, косметолога-эстетиста и колориста. EXPERT пользуется только дорогими профессиональными инструментами, лучшей косметикой и делает мытьё головы в подарок каждому гостю с использованием терапевтических шампуней, подходящих под тип кожи головы.

EXPERT нацелен на обеспечение максимального уровня комфорта и воплощения самого подходящего образа для Вас.

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

· Администратор должен обращаться к гостю по телефону и на месте (филиал/ресепшн) только на «ВЫ».

· В виде исключения можно общаться на «ТЫ», если гость не старше администратора и давно с ним знаком. Общаться подобным образом можно только в филиале. По телефону это строго ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

Со всеми гостями нужно общаться с уважением, улыбкой.

В случае недовольства гостя работой:

· Обязательно извинитесь.

· Невзирая на плотный график, исправьте совместно с барбером причину инцидента, если гость того пожелает.

· Если исправить положение невозможно, не берите денег за работу.

· Осуществите перезапись.

· Посоветуйтесь с руководителем (не скрывайте инцидент, сделайте так, чтобы гость ушёл довольный).

Важно: вне зависимости от настроения сохранять спокойствие. Ни к чему хорошему резкие эмоции не приведут, а гость, как известно, всегда прав. Никогда не навязываем своих предпочтений, а стараемся учесть все пожелания гостя. Гости платят нам деньги, упускать сварливого, но приносящего доход гостя - глупость и непрофессионализм. Каждый гость приносит нам минимум 30 тысяч в год. Каждый гость важен.

ОБЩЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА С ГОСТЕМ

МЫ В ПРАВЕ ОТКАЗАТЬ ГОСТЮ, ЕСЛИ:

· Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

· Проявляет агрессию по отношении к персоналу или другим гостям филиала.

· Мешает рабочему процессу, нецензурно выражается, сильно проявляет эмоции.

ПОЛЬЗУЙТЕСЬ ПРАВИЛОМ «ТРЁХ НЕТ»:

- Отказывайте сразу, не дожидаясь, пока гость сядет в кресло.
- Объясняйте причину отказа.
- Давайте альтернативу.

«Владислав, к сожалению, сейчас не удастся оказать Вам услуги, потому что Вы находитесь в состоянии алкогольного опьянения, из-за этого мы не сможем гарантировать качество оказываемых услуг. Поэтому предлагаем перенести запись на другой день».

Cancel Confirm

BRITVA
BARBERSHOP

ТЕЛЕФОН

ⓘ This is a info

- Администратор обязан знать телефоны и адреса всех филиалов (для этого должен быть всегда открыт сайт britvabarber.ru с номерами).
- Рабочий телефон всегда носится с собой.
- Утром необходимо прозвонить все пропущенные вызовы.
- В течение дня прозванивать пропущенные звонки ВСЕГДА и СРАЗУ.
- Если администратор отходит от рабочего места (магазин, туалет), он может оставить телефон барберу, который должен знать все сплиты и особенности общения по телефону с гостем.
- Контролировать уровень зарядки на телефоне и своевременно его заряжать.

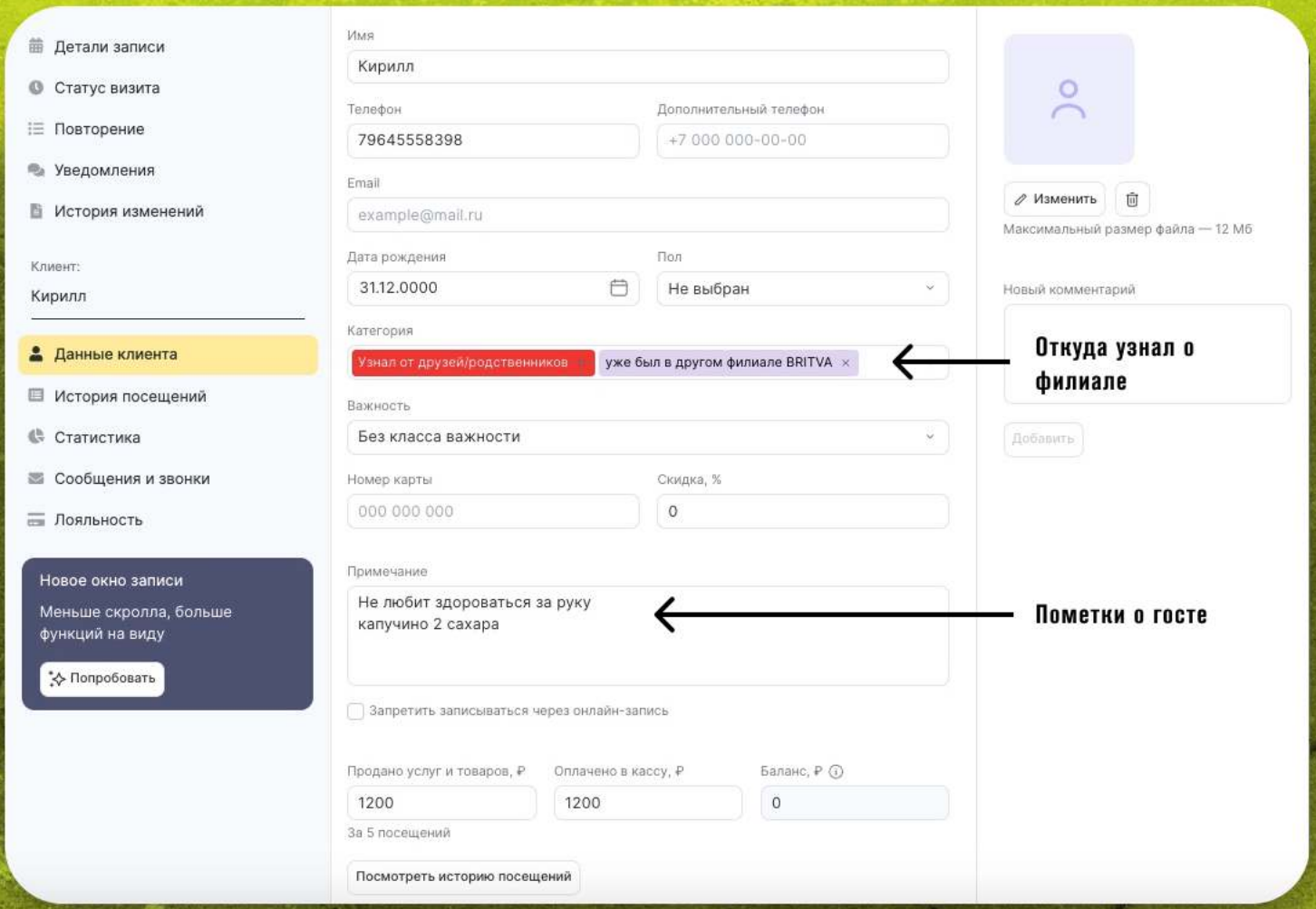
Перевод звонков по филиалам

В каждом браузере, где открыта программа YClients, должна быть закреплена вкладка с нашим внутренним порталом britva.tech/britva.

В случае, когда администратору звонит гость и просит соединить с одним из филиалов сети, администратор в строке поиска филиалов на портале ищет необходимый и с помощью быстрой команды ## + номер филиала переводит гостя в нужный. После набора команды необходимо дождаться, пока не заиграет музыкальная отбивка, после этого можно класть трубку.

РАБОТА С БАЗОЙ

- Базу нужно вести подробно, записывать в разделе «Данные клиента» необходимые примечания (например, какой напиток любит гость, какие насадки использовать при стрижке и т.д.).
- Откуда узнал о нас – в карточке гостя в разделе «Данные клиента» в поле «Категория» обязательно ставим соответствующую метку и жмём «Сохранить», это непосредственно влияет на вашу зарплату, так как руководителем закладывается определённая сумма на рекламу, поэтому нам важно понимать, откуда к нам идут новые гости.



РАБОТА С БАЗОЙ

▪ Если гость остался недоволен, то запись выделяем красным цветом, описываем ситуацию в комментарии к записи. С такими гостями обязательно нужно связаться и действовать по плану, изложенному в разделе «особенности взаимодействия с требовательными/прихотливыми гостями».

▪ Следить за тем, чтобы не было пустых окон в YClients. Если видишь, что мастер освобождается раньше или отменилась какая-либо услуга, то необходимо позвонить следующему гостю, пригласить его пораньше, либо позвонить гостю из резерва. Предупредить барбера об изменениях.

▪ Каждому гостю, у которого накопились бонусы «Приведи друга» или кэшбек бонусами, ОБЯЗАТЕЛЬНО сообщать о накопленной лояльности, отправляем соответствующее сообщение через WhatsApp-бот.

▪ Обязательно менять гостям статус визита («Клиент подтвердил», «Клиент пришёл», «Клиент не пришёл»).

▪ Отменённого гостя переносим на сотрудника “Администратор”. НЕ УДАЛЯЕМ запись. Нужно написать в комментарии причину, по которой он не пришёл, поставить статус визита «Клиент не пришёл».

▪ Чётко и подробно описывать все проведённые финансовые операции. Например: «покупка 4-х литров молока», «покупка 10 пачек перчаток», «зарплата клининг-менеджеру с 27 апреля по 23 мая» и т. д.

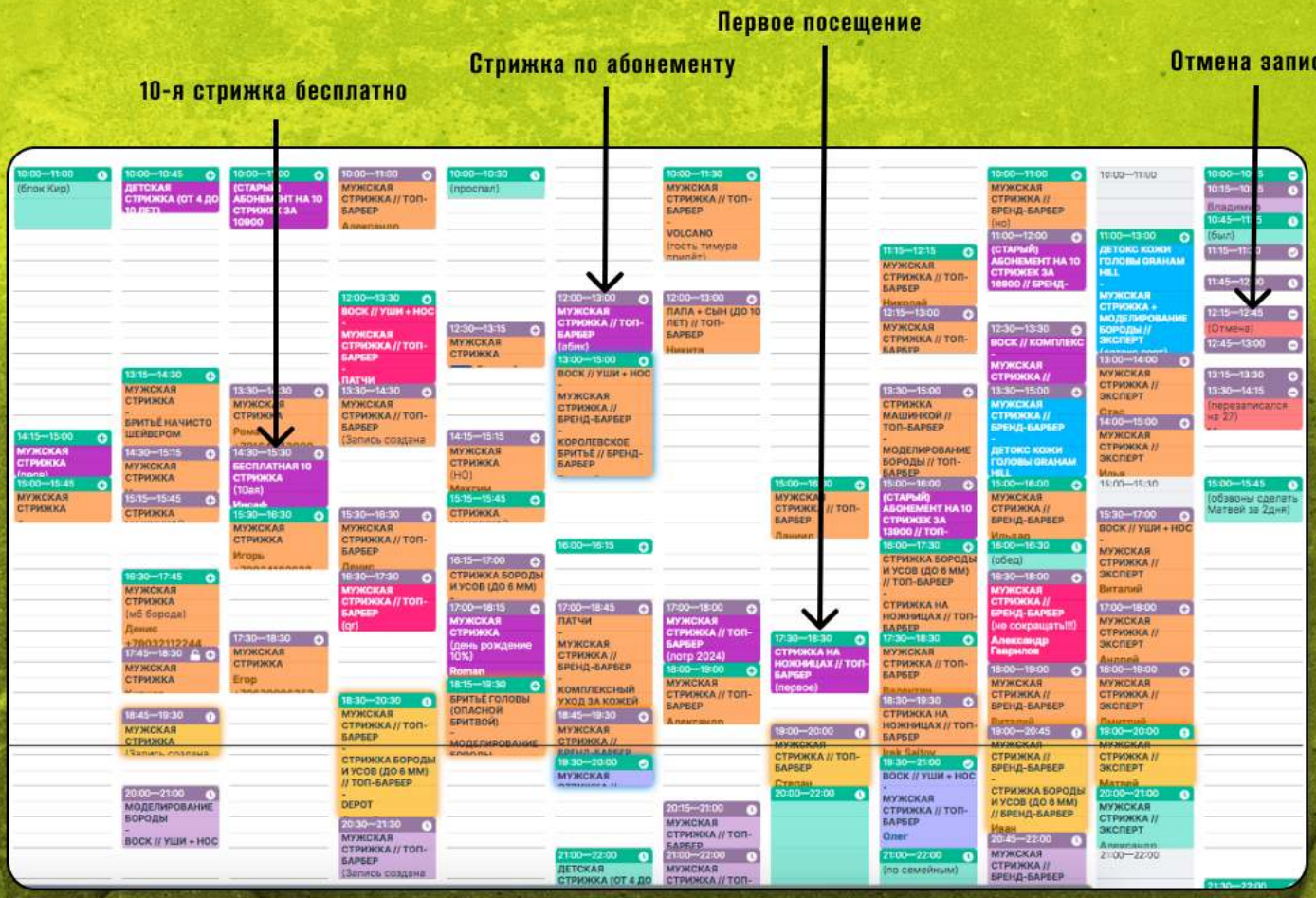
28.01.24 17:10:00	-	Прочие расходы	Основная касса	2.5 кг лимонов	Кирилл	-370 ₽	155 862.25 ₽
27.01.24 14:40:00	-	Прочие расходы	Основная касса	покупка эфирных масел	Кирилл	-514 ₽	228 572.24 ₽
25.01.24 16:19:00	-	Прочие расходы	Основная касса	губки для посуды, срво для мытья полов, срв...	Кирилл	-1 823.5 ₽	147 952.24 ₽

РАБОТА С БАЗОЙ

- Если сделана скидка, то запись обязательно выделяем фиолетовым цветом и пишем в комментариях к записи, по какой причине была сделана скидка.

Сокращения:

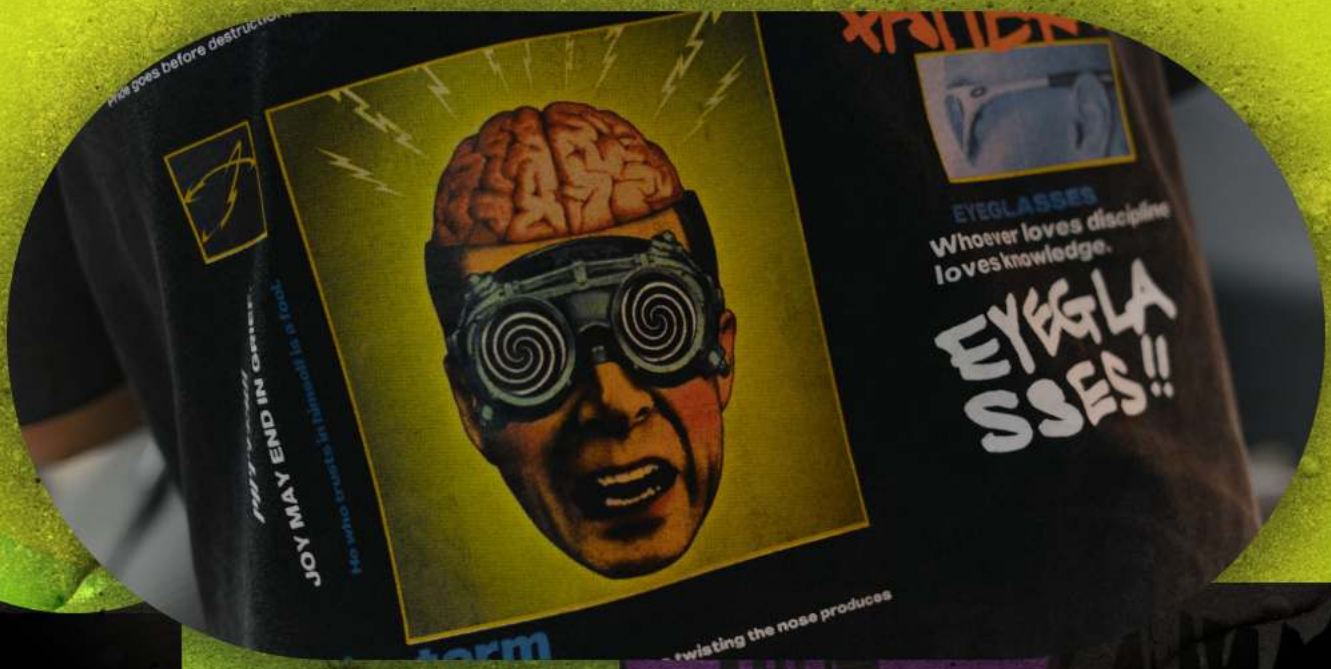
- Отмена чб - гость попросил отменить стрижку через чат-бот
- Отмена звонок - гость отменил стрижку, позвонив и предупредив



РАСЧЁТ ГОСТЕЙ, РАБОТА С КАССОЙ

- При расчёте гостей барберов не должно быть у кассы.
- Важно сначала спросить, всё ли гостю понравилось.
- Если не понравилось, извиниться, узнать, что именно не так, позвать старшего барбера (топ-барбера или бренд-барбера) и проконсультироваться. Если это возможно, предложить исправить ситуацию сейчас.

В случае, когда услуга выполнена качественно, старшему барберу необходимо объяснить это гостю, преподнести в выгодном свете. Если же гость всё равно остался недоволен, поставить метку красного цвета в YClients. Если оценка работы объективна, то не брать деньги за услугу. В сложных ситуациях можно сделать скидку, если были какие-то недочёты (отправить информацию в группу WhatsApp «Довольные клиенты»). Размер скидки оплачивает тот, кто стриг изначально (чья работа вызвала недовольство). Предложить исправить у другого мастера в другой день бесплатно (40% от оказания услуги переходят тому барберу, который переделывал работу. Деньги отдаёт тот барбер, который плохо постриг).



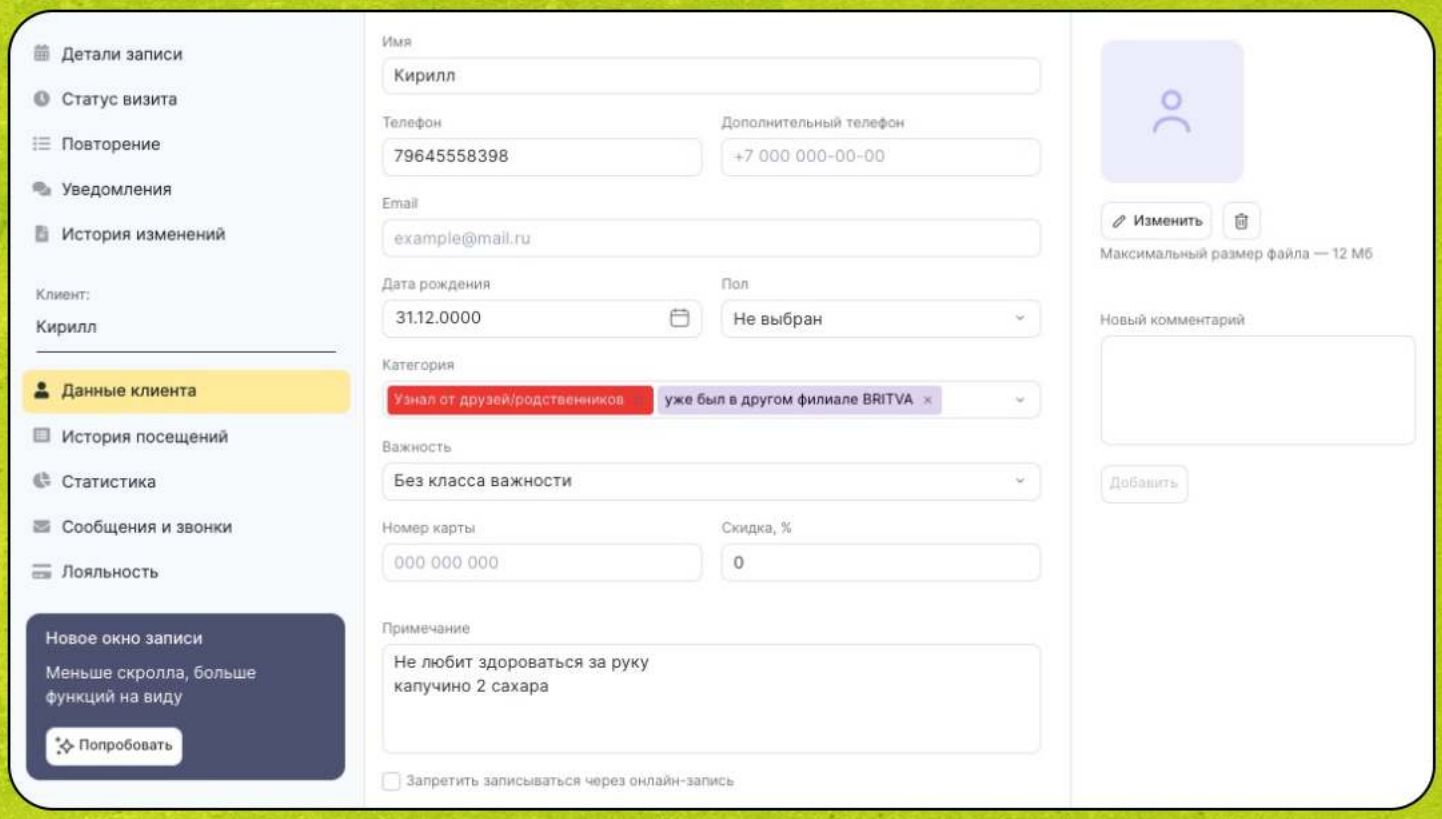
РАСЧЁТ ГОСТЕЙ, РАБОТА С КАССОЙ

- Предложить косметику.
- Предлагаем скачать наше приложение, рассказываем о системе лояльности и о том, как копится кэшбек.
- Даём флаер «Приведи друга» и рассказываем, как пользоваться.

«Дмитрий, есть классная программа «Приведи друга». Я даю Вам флаер, уже написал на нём Ваш номер телефона. Отдаёте флаер приятелю, который ещё не был в Бритве и, если он придёт по Вашей рекомендации, то и Вам и ему начислим скидку 400 рублей на услуги от 1000 рублей».

- Просим оставить отзыв на Яндекс.Картах, 2Гис, других платформах. Фотографируем экран телефона с отзывом. Отзыв должен быть отправлен, находиться на модерации.
- Предлагаем взять флаер «мешает машина».
- Рассказываем о нашей дочерней компании SODA, даём листовку со скидкой на первый визит.
- Предлагаем зарегистрироваться в нашем телеграм-боте. Говорим, что там мы рассказываем о наших секретных акциях, скидках и другую полезную информацию, а также можно легко записаться на услуги.

РАСЧЁТ ГОСТЕЙ, РАБОТА С КАССОЙ



Если оплата наличными:

Взять у гостя деньги.

Проверить на подлинность.

Дать сдачу, пересчитав при нём.

Если гость новый, проводим оплату через онлайн-кассу и выдаём чек в руки.

Если оплата безналом:

Выбрать услуги и товары на онлайн-кассе и Эвоторе.

Предоставить терминал для оплаты и выдать чек.

Проверить чек, убедиться, что операция прошла успешно.

РАСЧЁТ ГОСТЕЙ, РАБОТА С КАССОЙ

Первый чек сохраняем у себя, остальные – отдаём гостю (в каждом филиале согласовывается с руководством).

Если частичная оплата - смотри видео-уроки BRITVA на портале mybritva.ru.

Если нужно сделать возврат - смотри видео-уроки BRITVA на портале mybritva.ru.

В программе правильно отметить способ оплаты: наличные (основная касса) или безнал (расчётный счёт). При расхождении разобраться, почему не сходятся наличные и безнал.

Если гость при оплате дал флаер «приведи друга», то написать на нём:

- Имя гостя;
- Номер телефона;
- Дату;
- Прикрепить флаер к документации для бухгалтерии;
- Сделать пометку в карточке гостя YClients, что была сделана скидка по программе «Приведи друга» и выделить запись фиолетовым цветом.

СЕРВИС И ОБСЛУЖИВАНИЕ

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРА:

1. Встретить, выйти из-за ресепшена, поздороваться за руку (обязательно улыбаться), смотря в глаза! Не кричать гостю через весь барбершоп! Говорить с гостем уверенно и позитивно!
2. Спросить у гостя, как его настроение/дела.
3. Спросить, по записи или нет:

– Если «ДА» – узнайте последние четыре цифры номера телефона (не угадывайте имя, могут быть три гостя с одним именем одновременно, либо гость может прийти на час раньше);

– Если «НЕТ» – запишите гостя.

4. Проводить гостя: показать куда пройти/сесть/повесить одежду (гости часто теряются). Дать 2-3 минуты на адаптацию (гость должен отдохнуть).
5. Предложить чай, кофе, виски*, пиво, PlayStation.

* Виски (один большой кубик льда, не более двух бокалов). Если гость хочет больше, то нужно ответить: «К сожалению, у нас welcome drink – это только 2 бокала».

Алкоголь предлагаем только взрослым, у молодёжи спрашиваем паспорт.

6. Позвать барбера, познакомить с гостем.
7. Повторная забота: предложить напитки в кресле.
8. Перед оплатой уточнить: «Всё ли Вам понравилось?»
9. Во время оплаты: смотри выше абзац «Расчёт гостей».

ОБОИ НА ТЕЛЕФОН
С ЧЕК-ЛИСТОМ

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

СТУДЕНЧЕСКАЯ СТРИЖКА 1090/1490/1900 руб.

Стрижка для студентов – та же стрижка, только со скидкой. С понедельника по четверг, с 12:00 до 18:00 (последняя запись на 17:30) при предъявлении студенческого билета Вы можете постричься не за 1390, а за 1090 рублей. Не распространяется на стрижку ножницами. Длится от 45 до 60 минут.

СТРИЖКА HAPPY HOURS 1090/1390/1700/1900 руб.

Та же самая стрижка любой сложности, но со скидкой. С понедельника по четверг, с 12:00 до 16:00 (последняя запись на 15:30) по кодовой фразе «Счастливые часы/ Happy Hours» можно постричься не за 1390, за 1090 руб. Не распространяется на стрижку ножницами. Длится от 45 до 60 минут.

ПАПА + СЫН 2380/3380/4200/4600/6000 руб.

Это услуга, включающая в себя стрижку отца и сына по очереди у одного барбера. Ребёнком считается юный джентльмен в возрасте от 4-х до 10-ти лет включительно. Длится 1,5 – 2 часа.

МУЖСКАЯ СТРИЖКА 1390/1790/2200/2400/3100 руб.

Стрижка любой сложности с использованием нескольких видов инструментов. Услуга включает в себя мытьё головы (дважды), стрижку и укладку. Занимает от 45 до 60 минут.

ДЕТСКАЯ СТРИЖКА 1090/1790/2200/2400/3100 руб.

Стрижка любой сложности для юного джентльмена в возрасте от 4-х до 10-ти лет включительно. Занимает от 45 до 60 минут.

СТРИЖКА МАШИНКОЙ 790/990/1200/1400/1700 руб.

Классическая стрижка машинкой выполняется с использованием одной-двух насадок, без использования дополнительных инструментов. Получить опрятный вид Вам удастся за 20-30 минут.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

СТРИЖКА НА НОЖНИЦАХ 1790/1790/2200/2400/3100 руб.

Это услуга, включающая в себя использование исключительно механических инструментов и окантовочной машинки. Услуга требует более тонкого подхода мастера к работе, в связи с этим цена на неё немного выше. Продолжительность – около 60 минут.

МОДЕЛИРОВАНИЕ БОРОДЫ 1190/1390/2200/2400/2400 руб.

Это комплексная услуга, включающая в себя коррекцию длины, придание формы бороде и усам, распаривание и массаж лица, а также выведение чётких контуров опасной бритвой. Занимает от 45 до 60 минут.

БРИТЬЁ НАЧИСТО ШЕЙВЕРОМ 990/1290/1400/1600/1700 руб.

Бритьё при помощи шейвера позволит Вам быстро избавиться от щетины, без предварительного распаривания и использования опасной бритвы. Отлично подойдёт тем, у кого раздражение от бритвы и людям, которые ценят своё время. Услуга занимает до 30 минут.

КОРОЛЕВСКОЕ БРИТЬЁ 1390/1790/2200/2400/2700 руб.

Это традиционный ритуал, состоящий из нескольких этапов: распаривание кожи с маслами и кремом до бритья, массаж лица, взбивание и нанесение пены, бритьё опасной бритвой, как по росту волос, так и против, холодный компресс и нанесение средства после бритья. Процедура занимает около часа.

СТРИЖКА БОРОДЫ И УСОВ (до 6 мм) 790/990/1200/1400/1700 руб.

Услуга включает в себя коррекцию длины, придание формы бороде и усам с использованием машинки и триммера. В услугу не входит бритьё шаветкой и шейвером. Длительность - 30 минут.

ПРЕМИАЛЬНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ/БРИТЬЁ GRAHAM HILL 1590/1790 руб.

Моделирование/бритьё бороды на косметике Graham Hill – это предоставление сервиса высочайшего уровня и авторская методика премиального ухода за бородой с немецкой педантичностью. Занимает от 45 до 60 минут.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

УКЛАДКА БЕЗ СТРИЖКИ 600 руб.

Процесс фиксации волос с помощью укладочных средств и расчёски, без использования инструментов для стрижки, включающий в себя мытьё головы. Длительность – 15 минут.

ОКАНТОВКА ГОЛОВЫ 600 руб.

Это услуга, включающая в себя придание ровных контуров по линии роста волос (на шее, висках и затылке (без снятия массы). Длительность – 15 минут.

ВОСК (УШИ + НОС) 500 руб.

Это безболезненная процедура по удалению нежелательной растительности на шее, щеках, ушах и в носу (максимум две зоны). Мастер наносит воск и резким движением избавляет Вас от раздражающего волосяного покрова более, чем на две недели. Длится 5 минут.

ВОСК КОМПЛЕКС 700 руб.

То же самое, что и воск (уши+нос), но нежелательная растительность удаляется более, чем с двух зон. Длится до 15 минут.

ТОНИРОВАНИЕ ГОЛОВЫ 1500 руб.

Это облегчённый вариант окрашивания, который поможет Вам избавиться от седины минимум на три недели. Услуга занимает до получаса.

ТОНИРОВАНИЕ БОРОДЫ 1100 руб.

Это услуга, после которой волосы приобретут красивый ровный тон, а контуры бороды станут более выраженными. Процедура подойдёт тем мужчинам, у которых проявляется седина или неравномерности в цвете. Длится всего 15-20 минут.

ПАТЧИ 300 руб.

Косметическая услуга «гидрогелевые патчи» с экстрактом чёрного жемчуга/золотых частиц – это средство для снятия отёчности под глазами и для ухода за кожей вокруг глаз.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

HAIR TATTOO 300 руб.

Это рисунок на голове или бороде, выполненный машинкой или ножницами и позволяющий создать изображение, внешне напоминающее татуировку. Длительность – 15 минут.

ART HAIR TATTOO 600 руб.

Рисунок, который выполняется при помощи красителя (хна) на коже головы без выстригов. Для нанесения используются специальные трафареты с готовыми рисунками и аэрограф. Стойкость рисунка до 8 дней.

ОКРАШИВАНИЕ (БЛОНД/ЯРКОЕ ОКРАШИВАНИЕ)

Изменение цвета волос при помощи осветления и последующего нанесения щадящих красящих составов по Вашему настроению. В BRITVA возможно всё: от сдержанного блонда до сумасшедшего красного и кислотного зелёного. Попробуем?

Информацию по комплексным услугам уточняйте на сайте: https://britvabarber.ru/

MGC QUICK SPA 1000 руб.

Экспресс-уход для лица. Очищает кожу, снимает отёчность под глазами и убирает мимические морщины. В основе всех продуктов - органические масла и витаминные комплексы европейского качества. Главные компоненты: д-пантенол, масла зелёного чая, витамин Е. Занимает около 15-20 минут.

ЧЁРНАЯ МАСКА 1400 руб.

Это комплексная СПА-процедура по уходу за кожей лица с распариванием, скрабированием и нанесением самой чёрной маски, которая удаляет чёрные точки, очищает лицо, избавляет от излишней жирности и обладает эффектом лифтинга. Благодаря этой процедуре кожа снова станет здоровой и отдохнувшей. В составе скраба содержится ментол, поэтому необходимо узнать у гостя, нет ли аллергии на него. Длится около 45 минут.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

ДЕТОКС КОЖИ ГОЛОВЫ ОТ GRAHAM HILL 450 руб.

Процедура направлена на эффективное очищение кожи головы и восстановление волос после длительного использования стайлингов. Детокс кожи головы подарит лёгкость и свежесть, волосы будут выглядеть здоровыми и сильными. Выполняется в два этапа: мытьё головы шампунем глубокой очистки, в состав которого входит уголь, который абсорбирует загрязнения; затем наносится тоник с никотиновой кислотой, который стимулирует кровообращение, тем самым укрепляет волосы и предотвращает их выпадение. Занимает 5 минут.

КОМПЛЕКСНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ГОЛОВЫ И ВОЛОСАМИ ОТ SOLOMONS 900 руб.

Комплекс терапевтических продуктов из Италии для борьбы с самыми частыми проблемами кожи головы жителей мегаполиса. Подобранные индивидуально средства укрепят и восстановят структуру волоса, улучшат кровообращение, устранят чрезмерную жирность кожи и решат проблемы сухости кожи головы. Процедура выполняется с лёгким массажем, чтобы вы могли расслабиться и почувствовать итальянский уровень сервиса.

КОМПЛЕКСНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ГОЛОВЫ ОТ SYSTEM 4 1100 руб.

Индивидуально подбирается под тип и кожи головы и волос. Кожа головы: поможет избавиться от различных шелушений. Волосы: избавит от сухости и ломкости. Обеспечивает увлажнение и питание. Стимулирует рост.

УХОД ЗА КОЖЕЙ ГОЛОВЫ THEO 1500 руб.

Комплексный уход за волосами и кожей головы для мужчин, состоящий из пилинга, многофункционального шампуня, питательной маски и восстанавливающего спрея. Уход THEO обладает инновационным эффектом чередующихся температур, который оказывает укрепляющее и стимулирующее действие на волосяную мышцу, стимулируя выработку собственных стволовых клеток.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

КОМПЛЕКСНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА И БОРОДОЙ THE INGLORIOUS MARINER 700 руб.

Комплексный уход за кожей лица и бородой от премиального итальянского бренда The Inglorious Mariner способствует решению всех проблем начиная от сухости и зуда, заканчивая шелушением. Благодаря натуральным составам и отсутствию сульфатов и парабенов идеально подходит для любых типов кожи и волос

VOLCANO 1400 руб.

Уходовая процедура для кожи лица на основе экстракта термального планктона. Деликатно, но эффективно очищает от глубоких загрязнений, обладает лифтинг-эффектом, повышает эластичность кожи и увлажняет. Занимает около 30 минут.

КОМПЛЕКС ПО УХОДУ ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА ОТ LONDON GROOMING 2000 руб.

Комплексный уход за лицом от премиальной косметики London Grooming включает в себя глубокое очищение кожи и увлажнение. Позволит Вам по-настоящему расслабиться и освежить кожу лица.

Главный компонент: древесный уголь, ретинол (витамин А), гиалуроновая кислота. Включает в себя несколько этапов: распаривание кожи лица, нанесение геля для умывания, нанесение глины с древесным углём. Пока она застывает, барбер выполняет точечный массаж головы и шеи, после наносится антивозрастной крем, затем сыворотка вокруг глаз и увлажняющий крем. Длительность – 30 минут. (со скрабом +200 руб.)

ПРЕМИАЛЬНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА ОТ DEPOT 2900 руб.

Премиальный уход за кожей лица от итальянского бренда DEPOT специально создан для ежедневного очищения и увлажнения кожи лица. Процедура глубоко насыщает тонизирующими компонентами, создавая матовый эффект. В составе подобраны витамины для ухода за мужской кожей, лицо становится свежим и отдохнувшим. Главные компоненты: вулканический песок, экстракт планктона и масла арганы. Занимает 30 минут.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ

УХОД ВОКРУГ ГЛАЗ RHEA 1700 руб.

КОМПЛЕКСНАЯ PREVENTAGE ТЕРАПИЯ С РЕТИНОЛОМ ДЛЯ ЛИЦА И ОБЛАСТИ ГЛАЗ «СИЯНИЕ МОЛОДОСТИ». КОРРЕКЦИЯ ОТЕКОВ, ТЕМНЫХ КРУГОВ, МОРЩИН «ЭЛИКСИР ДЛЯ ГЛАЗ». Процедура «ЭЛИКСИР ДЛЯ ГЛАЗ» направлена на комплексную коррекцию всех возрастных изменений в области вокруг глаз: следов усталости, отёчности, тёмных кругов, линий морщин и снижения тонуса. Этот уход одновременно активный и деликатный, не имеет ограничений по возрасту и может использоваться для каждого гостя при запросе на восстановление и омоложение периорбитальной зоны.

ВОССТАНАВЛИВАЮЩАЯ ТЕРАПИЯ ДЛЯ ЛИЦА RHEA 5000 руб.

ЭКСПРЕСС-ПРОЦЕДУРА RHEA - КАРБОКСИТЕРАПИЯ PH CLEAN. Процедура направлена на глубокое очищающее + детоксицирующее действие. Она также обеспечивает противовоспалительный эффект и может использоваться в лечебных схемах для коррекции акне.

ВОССТАНАВЛИВАЮЩАЯ ТЕРАПИЯ ДЛЯ ЛИЦА RHEA + ПАТЧИ 6500 руб.

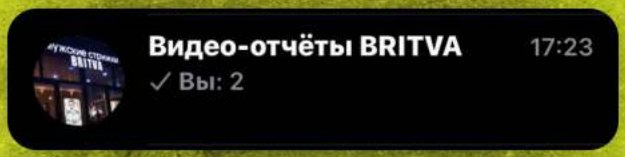
КОМПЛЕКСНАЯ PREVENTAGE ТЕРАПИЯ С РЕТИНОЛОМ ДЛЯ ЛИЦА И ОБЛАСТИ ГЛАЗ «СИЯНИЕ МОЛОДОСТИ». Процедура «СИЯНИЕ МОЛОДОСТИ» - активная комплексная омолаживающая терапия для кожи с признаками гравитационно-птозного старения, при наличии отечности, пастозности, тусклого цвета лица, расширенных пор. Процедура направлена на омоложение, обновление и выравнивание текстуры кожи, сужение пор, уменьшение отёчности и застойных явлений, улучшение тонуса кожи.

ЗАКРЫТИЕ БАРБЕРШОПА

- Проконтролировать, чтобы барберы развесили полотенца и вынесли их в зал, выключили весь свой инструмент из розеток, дежурный барбер отключил воскоплав и хотбокс, предварительно опустошив его и приведя в порядок.
- Проверить чистоту рабочих мест и инструмента барберов.
- Выдать зарплату барберам, администраторам (клинингу при необходимости), провести операции в YClients. Подробнее смотри в разделе «Расчёт зарплаты».
- Сделать обход помещения.
- Закрыть все окна.
- Администратор обязан сверить кассу (фактический остаток наличных, эквайринг и в YClients). Записать в тетрадь, отправить фотоотчет в группу в WhatsApp/Telegram «Отчёты по кассе».
- Написать в группу «Отчёт выполнения плана» о результатах плана, поставленного на день утром (оборот, продажи, допы, лояльность, новые гости).
- Выключить кондиционер, музыку, ноутбук, увлажнитель воздуха, рециркулятор и прочие электроприборы.
- Снять вечерний видеоотчёт (2-3 минуты) и отправить в соответствующую группу WhatsApp/Telegram. Подробнее смотри в разделе «Видеоотчёты».
- Обратить внимание на чистоту кухни, при необходимости навести порядок. В раковине не должно быть посуды, все электроприборы должны быть выключены (в том числе водонагреватель во время отключения горячей воды).
- Помыть кофемашину и засыпать зёрна кофе (при необходимости). Наполнить сахарницу, корицу и другие расходники, необходимые для работы на следующий день.
- Выключить основной свет. Оставить включёнными вывеску и лампочки на рабочих местах, крутящийся барберпул.
- Закрыть барбершоп, поставить на охрану.

ЧЕК-ЛИСТ ЗАКРЫТИЯ БАРБЕШОПА

ГРУППЫ WHATSAPP / TELEGRAM



1. Дневной отчёт (отправляется до 16:00)

На нём необходимо показать следующие моменты:

· Фасад здания чистый (не должно быть никаких окурков, мусора, снега и забитых ковриков, чистая урна, чистая вывеска и окна).

· При входе в филиал показать его на 180 градусов (свет, музыка по регламенту, общий план).

· КАЖДАЯ полка в филиале должна быть показана на предмет отсутствия пыли.

· Журнальный стол с полиграфией (обновлять каждые 1,5-2 месяца).

· Отсутствие воротничков, ватных дисков и палочек на полу.

· Вся косметика в барбершопе стоит лицевой стороной к гостям, на полках отсутствует пыль.

· Крутящийся и светящийся барберпул.

· Чистая стойка администратора.

· Чистые урны (не должны свисать воротнички, а также совки, стоящие около мусорных урн, должны быть без волос).

· Чистый воскоплав, крышка воскоплава.

· Чистый и загруженный полотенцами хотбокс (с аромамаслами и в пакетах).

· Чистый фильтр сушильной машины.

· Чистые рабочие места барберов (показать вблизи лампочки, основное зеркало, зеркало заднего вида, провести рукой сверху по стойке барбера, показать, что там чисто, инструменты, кресло). Каждое место должно быть показано.

· Открыть несколько банок с косметикой и показать, что в них нет волос.

ГРУППЫ WHATSAPP / TELEGRAM

· Показать отсутствие волос между спинкой и сидением кресел барберов.

· Чистая зона мытья головы (показать раковину вблизи, слив должен быть без налёта, волос, пены, чистое кресло, резиновая гофра под раковиной).

· Чистый диван, кресла и игровая зона.

· Включённый телевизор с роликами BRITVA, Sony PlayStation.

· Шкафы чистые.

· Открыть холодильник, показать: пиво, виски, кола, молоко, лёд, нарезанный лимон в контейнере.

· Чистый туалет (два рулона туалетной бумаги, наличие жидкого мыла, работающий освежитель, чистое сухое полотенце для рук или наличие одноразовых, рабочий смыв, рабочий кран, чистое зеркало).

· Чистое подсобное помещение (отсутствие грязной посуды, все разложено по местам, обувь аккуратно расставлена.

2. Вечерний отчет (до 23:00 или по факту завершения смены, если филиал работает после 22:00)

Аналогично дневному, НО:

· Отключены все электроприборы (стиральная машина, хотбоксы, кондиционеры и т. д.).

· Детальный показ всех расходников (нужно покупать всё с вечера).

· Развешанные полотенца на сушилках в зале.

· Показать, что вся косметика стоит лицом к гостям.

Довольные клиенты✅...

В эту группу отправляем результаты обзвонов в формате: «Имя гостя, номер телефона и краткое описание результата обзвона». Также фиксируем всех недовольных гостей, что сделали для возврата гостя. Ежедневно фиксируем в группу недельный и месячный обзвоны.

ГРУППЫ WHATSAPP / TELEGRAM

Опоздания команды ⏰...

Перед началом смены (до 9:35) в группу фиксируем свой внешний вид согласно дресс-коду (фотографируемся в зеркало). В эту группу нужно отправить фотографию оплачиваемого штрафа: чек на фоне купленного товара (пиво, порошок, бумага, лимоны т.д), имя опоздавшего и время прихода на работу (позже 9:45 у барбера и 9:35 у администратора). Администратор обязан сообщить об опоздании в течение 30 минут, иначе это будет рассматриваться, как сокрытие информации. В таком случае барбер оплачивает свой штраф, администратор оплачивает штраф в размере 500 руб.
В случае несвоевременной оплаты штраф удваивается.

Отчёты по кассе BRITVA

В эту группу мы отправляем фото с информацией о выданной зарплате каждому сотруднику (имя и сумма), остаток в кассе по компьютеру, остаток в кассе (сейф/наличные), сумма безналичного расчёта за день и чек сверки итогов (чек эквайринга о закрытии кассы).

Отзывы

В эту группу ежедневно мы отправляем отзывы из любого источника (Яндекс, Google, 2GIS, ZOON). Минимальное количество отзывов за месяц обговаривается индивидуально для каждого филиала. Отзыв должен быть отправлен и находиться на модерации, иначе он не засчитывается.

ГРУППЫ WHATSAPP / TELEGRAM

График работы

В эту группу каждую среду-четверг отправляем пожелания по графику работы на следующую неделю, выходным и отпускам. Несвоевременно отправленные пожелания не учитываются.

Отчёт Выполнения Плана

В эту группу каждое утро мы пишем свой план на день: сумму записи с утра, план по обороту за день, продажам и дополнительным услугам. Вечером пишем фактические цифры, плюс факт по лояльности и новым гостям.

Ген Уборка BRITVA

В эту группу каждый понедельник мы отправляем детальный фото/видеоотчёт по генеральной уборке по чек-листу или же индивидуальному плану уборки. Если есть адекватная причина, по которой уборка не может быть выполнена, пишем эту причину в группу и дату, когда она будет выполнена.

BRITVA MANGO ана...

В этой группе проводится анализ звонков администраторов. Рассматриваются как положительные, так и негативные кейсы ваших разговоров, проводится анализ ваших продаж по телефону, интонация, эмоциональность, грамотность речи и вежливость. Прослушивание всех кейсов ОБЯЗАТЕЛЬНО для каждого из администраторов.

РЕГЛАМЕНТ МУЗЫКИ В BRITVA

Концептуальная политика сети BRITVA предусматривает ненавязчивый музыкальный формат без тяжёлых музыкальных акцентов. На внутреннем портале https://britva.tech/britva/ есть радио с подборкой одобренных музыкальных радиостанций - их мы и используем.

Также мы можем слушать скачанные подкасты сети BRITVA.

ДРУГАЯ МУЗЫКА ЗАПРЕЩЕНА.

· Запрещена русскоязычная музыка!

· Сотрудникам запрещено включать свою музыку, YouTube и др. источники, кроме портала!

Для перевода звонка нажмите два раза решетку и потом код.

Например, ##1001

Быстрый поиск филиала...

Авиамоторная	1001
Академика Янгеля	1002
Академическая	1003
Алексеевская	1004
Алтуфьево	1005
Аминьевская	1118
Аэропорт	1006
Бабушкинская	1007
Балашиха	1008
Беломорская	1009
Беляево	1010
Бибирево	1011
Ботанический сад	1012
Бульвар Рокоссовского	1013
Бунинская аллея	1014
ВДНХ	1015
Варшавская	1016
Варшавская (ЖК LIFE)	1017
Верхние Лихоборы	1018
Видное	1019
Водный стадион	1020
Говорово	1021
Дмитровская	1022

BRITVA

BARBERSHOP

НАША МИССИЯ - КАЖДЫЙ ДЕНЬ ПРЕВОСХОДИТЬ ОЖИДАНИЯ

СКИДКА 30% ДЛЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ СЕТИ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ОДНУ УСЛУГУ В ЧЕКЕ ОТ 1000 РУБЛЕЙ. НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА УСЛУГУ "ДЕТСКАЯ СТРИЖКА".

- РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА БАРБЕРОВ И ТОП-БАРБЕРОВ
- НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА БРЕНД-БАРБЕРОВ

Быстрый поиск промокода. Начните вводить текст...

BestBenefits

BRITVA подключилась к программе BestBenefits для привлечения новых клиентов. Мы предоставляем скидку 30% для новых клиентов НА УСЛУГИ ОТ 1000 РУБ и постоянную скидку 10% НА УСЛУГИ. Действительно при предъявлении [illegible] BestBenefits.

BRITVA

Партнерство BRITVA & SODA

— Франчайзи BRITVA предоставляется скидка 30% на все услуги в SODA (кроме окрашиваний и уходов для волос)

— всем сотрудникам предоставляется скидка 20% на все услуги в SODA (кроме окрашиваний и уходов для волос)

BRITVA OLD SCHOOL

BRITVA BUDDHA

BRITVA DEEP

BRITVA FUNK

BRITVA NEW

BRITVA LO-FI

BRITVA РОЗА ХУТОР

NEW TROPICAL

BIG HITS

SODA LOUNGE

ДОСТАВКА И ЗАКАЗ ТОВАРОВ

КОНТАКТЫ ПАРТНЁРОВ-ПОСТАВЩИКОВ

ИМЯ ПОСТАВЩИКА И/ИЛИ КОМПАНИЯ	*ТЕЛЕФОН/ССЫЛКА*

ДОСТАВКА И ЗАКАЗ ТОВАРОВ

КОНТАКТЫ ПАРТНЁРОВ-ПОСТАВЩИКОВ

ИМЯ ПОСТАВЩИКА И/ИЛИ КОМПАНИЯ	*ТЕЛЕФОН/ССЫЛКА*

ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ И АКЦИЯХ

1. ПОРТАЛ BRITVA.

У всего персонала должна быть одинаковая полная и актуальная информация о скидках. Всю информацию можно посмотреть на сайте https://britva.tech/britva/. Акции и скидки не суммируются друг с другом. На портале перечислены все текущие маркетинговые акции с нашими партнерами. По всем вопросам обращаться к Екатерине Букиной, PR-директору бренда BRITVA.

2. СТРИЖКА HAPPY HOURS.

С понедельника по четверг с 12:00 до 16:00 (крайнее время записи в 15:30) стрижка стоит 1090 руб. вместо 1390 руб. Скидка в это время предоставляется тем, кто назвал кодовую фразу: “Я по счастливым часам”/“Happy hours” или записался сам на данную услугу онлайн.

3. ФЛАЕР “ПРИВЕДИ ДРУГА”.

Флаер выдаётся каждому гостю в неограниченном количестве, даже если его выдавали ранее. Гость, пришедший с этим флаером, вправе получить скидку 400 рублей в своё ПЕРВОЕ посещение ТОЛЬКО на одну услугу (от 1000 руб.). Флаер действует каждый день, в любое время и НЕ распространяется на услуги меньше 1000 руб. Наличие флаера при расчёте не обязательно – гость может предоставить его как в бумажном, так и в электронном виде. Если гость предоставил электронный флаер, то необходимо перенести информацию на лист со всей лояльностью за день для предоставления отчетности (номер телефона, имя, телефон друга, дата). Нет флаера - нет скидки. Гостю, который привел друга, также начисляется скидка на услуги от 1000 руб. на следующий визит.

ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ И АКЦИЯХ

4. СКИДКА НА ПЕРВЫЙ ВИЗИТ

Скидка предоставляется всем новым гостям, в карточке гостя проставляется скидка, в комментарии пишем «первое посещение» и выделяем визит фиолетовым цветом. Первый стрижка у барбера стоит 990 руб., у топ-барбера – 1290 руб, также первая стрижка ножницами у барбера стоит 1290 руб. (На бренд- и эксперт-барберов и детскую стрижку не распространяется).

5. СКИДКА В ЧЕСТЬ ДНЯ РОЖДЕНИЯ

Скидка 10% в день рождения. Предоставляется всем гостям, у которых сегодня день рождения, или он был не ранее недели назад или будет в течение следующей недели.

6. СКИДКА СТУДЕНТАМ

Стрижка для студентов – та же стрижка, только со скидкой. С понедельника по четверг, с 12:00 до 18:00 (последняя запись на 17:30) при предъявлении студенческого билета Вы можете постричься не за 1390, а за 1090 рублей. Не распространяется на стрижку ножницами. Длится от 45 до 60 минут.

ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ И АКЦИЯХ

7. ПАПА + СЫН

Это услуга, включающая в себя стрижку отца и сына по очереди у одного барбера. Ребёнком считается юный джентльмен в возрасте от 4-х до 10-ти лет включительно. Длится 1,5 – 2 часа.

8. ВОСК ЗА ОТЗЫВ

Мы можем сделать бесплатный воск, если гость оставит нам отзыв на Яндекс.Картах, 2ГИС и других платформах. Отзыв должен быть отправлен и находиться на модерации. Отзыв фиксируем на фото и отправляем в группу «Отзывы».

9. АБОНЕМЕНТЫ

Гость может приобрести годовой абонемент к барберу, топ-барберу, бренд-барберу. В абонемент включены 10 стрижек по сниженной стоимости. К барберу он стоит 11900 руб., к топ-барберу – 14900 руб., к бренд-барберу – 17900 руб, к бренд+ – 19900 руб. Действует в течение года, не распространяется на товары, закреплён за филиалом, возврату и обмену не подлежит.

ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ И АКЦИЯХ

GIFT CARD.

Также гость может приобрести подарочные сертификаты с разными номиналами: 1000, 1500, 2000, 3000, 4000, 5000, 7000, 10000, 15000, стрижка, стрижка у топ-барбера, стрижка + моделирование бороды, стрижка + моделирование у топ-барбера.

Подарочные сертификаты приобретаются у администратора или оформляются на сайте britvabarber.ru. Действуют во всех филиалах сети, не действуют на товары, возврату и обмену не подлежат. Остаток на карте переносится на следующий визит. Если остатка на карте не хватает на какую-либо услугу, то гость доплачивает недостающую сумму. При продаже администратор выбирает нужный номинал карты и вписывает уникальный код, указанный на оборотной стороне карты в графу “код”.

Если сертификат использован не в том филиале, в котором куплен, филиал-продавец перечисляет филиалу-исполнителю 50% от стоимости сертификата/услуги (только франшиза).

В филиале необходимо держать достаточное количество подарочных карт.

После озвученных выше пунктов гость приобретает сертификат на данных условиях. Покупка означает согласие с вышеуказанными условиями и является гарантией того, что гость не придет на следующий день возвращать сертификат обратно.

Если всё-таки гость настаивает на возврате, то действуем следующим образом:

1. Предлагаем варианты, чтобы гость не возвращал сертификат или абонемент, например:

- «Можно подарить отцу/брату»;
- «Можно самому воспользоваться»;
- Предлагаем постричься сейчас, сделать уходовые услуги.

ВАЖНО: прикладываем все усилия для того, чтобы оставить деньги внутри компании.

ИНФОРМАЦИЯ О СКИДКАХ И АКЦИЯХ

1. При настоятельном поведении гостя объясняем, что мы являемся простыми администраторами (связующим звеном между барбером и гостем). Возвратом средств занимается исключительно отдел бухгалтерии в центральном офисе (далее - ЦО) или непосредственный руководитель/собственник филиала. Это делаем для того, чтобы у гостя не осталось негатива к филиалу, к конкретному сотруднику (администратору) и не было негативных отзывов в поисковых системах.

Важно: по закону о защите прав потребителей, сертификат является авансом, и компания обязана вернуть деньги. НО! Филиал BRITVA не равно компания. Поэтому следует обращаться с запросом в ЦО, либо к непосредственному руководителю/собственнику филиала. Однако, **вернуть сертификат можно только в том же филиале, где он приобретался**.

2. Если не удалось уговорить гостя оставить сертификат, объясняем, куда нужно обратиться:

· Зайти на сайт https://britvabarber.ru.

· Найти там адрес электронной почты в разделе «Контакты».

· На почту написать заявление с просьбой о возврате денежных средств, приложив фотографию сертификата и чека.

· После этого ЦО рассмотрит возможность возврата денежных средств.

Нам важно оставить деньги внутри компании. Процент от продажи сертификата идет в заработную плату администратора. После возврата бессмысленно «отбирать» процент у сотрудников, поэтому оставшуюся часть средств гостю будет выплачивать компания.

Скидки друзьям и знакомым владельцев филиала.

Данные скидки даются с разрешения руководства и только!

Скидка за некачественную работу барбера/администратора.

На усмотрение руководства. Размер скидки оплачивает тот, кто некачественно выполнил работу (барбер/админ). Сделать соответствующую пометку в базе в комментарии к записи гостя и выделить фиолетовым цветом.

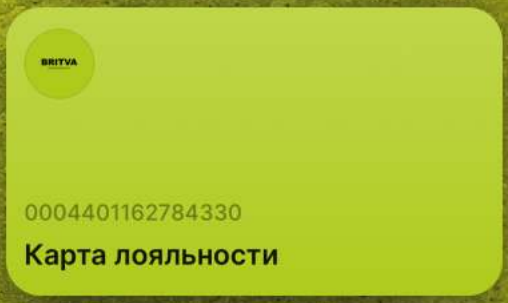
СИСТЕМА ЛОЯЛЬНОСТИ

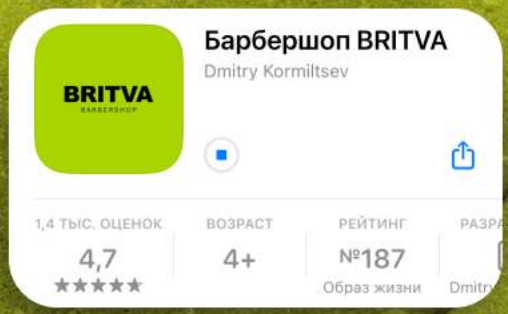
КАРТА ЛОЯЛЬНОСТИ В ПРИЛОЖЕНИИ BRITVA

С 1 марта 2024 года в компании изменилась система бонусов постоянным гостям. На смену акции «Бесплатная 10-я стрижка» пришла «Карта лояльности».

Данная карта создаётся автоматически. Увидеть её можно, скачав приложение «BRITVA» в AppStore и GooglePlay. На карту начисляется кэшбек в размере 5% от стоимости всех услуг в чеке (кроме акций и комплексов за исключением «стрижка + моделирование», «стрижка машинкой + стрижка бороды»).

- Гостю автоматически начисляется кэшбек на его карту лояльности. (ЗП админу начисляется с полной стоимости услуг (вручную).
- Гость вправе списать эти баллы в любом филиале сети (МСК, МО и СПБ), оплатив до 50% от стоимости услуг.
- При начислении и списании баллов гостю будет приходить push-уведомление в приложении/сообщение в WhatsApp/SMS.
- Баллы на карту лояльности начисляются автоматически. Админ не может самостоятельно начислить баллы.
- Администратор самостоятельно списывает баллы с карты лояльности во время оплаты визита гостем.
- Баллы хранятся на карте лояльности один год с момента начисления. Гостю автоматически приходит уведомление о сгорании баллов за две недели.
- Зп мастерам начисляется от суммы услуг без скидки, как и при 10-й стрижке.
- На карту лояльности также будут начисляться баллы за акцию «Приведи друга».





ВЫГОВОРЫ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

Помимо системы штрафов, предусмотренных для отдела администраторов, вводится система выговоров. Администраторы, которые систематически получают штрафы, не выполняют указания руководства (касающиеся и влияющие на работу филиала) и в целом не соответствуют регламенту по работе администратора сети BRITVA, будут получать выговоры с последующим увольнением с места работы.

Администратор может получить максимум 3 выговора, после чего следует увольнение. Увольнение согласовывается с руководителем отдела администраторов и исполнительным директором. Утверждается ген. директором.

ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

▪ Опоздание на работу (позже 9:35)

1-е опоздание за месяц – 1000 ₽.

2-е опоздание за месяц – 2000 ₽.

3-е опоздание за месяц – 3000 ₽.

4-е опоздание за месяц – увольнение.

При опоздании более чем на 30 минут – штраф 500 ₽ за каждые последующие 30 минут.

▪ Невыход на работу – 5000 ₽.

▪ Невыключенные электроприборы (свет, TV, кондиционер, тепловые пушки, хотбокс, воскоплав) – 3000 ₽.

▪ Отсутствие сменной обуви – 1000 ₽.

▪ «Неправильное радио» – 1000 ₽.

▪ Порча имущества - полная стоимость ущерба.

▪ Открытое помещение (не закрыли дверь/окна) – 5000 ₽.
+ компенсация всего утерянного имущества.

▪ Скидка по вине администратора – размер скидки оплачивает администратор.

▪ Штраф за неподобающий внешний вид – 1000 ₽. (2 раз – 2000₽, 3 раз – 3000₽, 4 раз – увольнение).

ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

ЧИСТОТА

- Невыполнение генуборки - 1000₽, ежедневной уборки - 500₽.
- Грязная входная группа - 500₽.
- Грязные полы (в зимнее время) - 100₽.
- Грязные окна - 300₽.
- Пыль на полках/ресепшн/лампах и т. д. - 300₽.
- Грязные/забитые снегом коврики - 100₽.
- Окурки на входной группе барбершопа - 300₽.
- Курящий барбер перед входом в филиал - 500₽, а администратор получает штраф - 100₽ (даже если он не курит).

Администратор должен следить за чистотой входной группы и контролировать барберов (курящих).

ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

СЕРВИС

- Несоблюдение сплит-речёвок при разговоре по телефону - 1000₽.
- Несоблюдение «рекламных функций» (информирование гостя о новых акциях, продуктах, сертификатах, подарочных наборах в зависимости от сезонности, праздников и т. д., утверждённых руководством, услугах, соц. сетях, приложениях) - 1 пункт - 100₽.
- Отсутствие отчёта в группе «Отчёт по кассе» - 100₽.
- Отсутствие отчёта в группе «Видеоотчёт» - 500₽.
- Метки (категория клиентов); 1 новый гость без метки - 100₽.
- Ведение комментариев по ситуациям (окрашивание скидки, заметка, почему сделана скидка и т. д.) - 100₽.
- Незнание услуг, которые предоставляет барбершоп - 1000₽.
- Незнание цен на услуги - 500₽.
- Администратор не называет станцию метро при приветствии по телефону - 100₽.
- Нет подтверждения записи (обзвон) - 100₽ за каждого гостя.
- Не выполнен обзвон за 7 дней - 300₽.
- Пользование наушниками на рабочем месте - 500₽.
- Ненормативная лексика - 1000₽.
- Нахождение в нетрезвом состоянии - 3000₽ + выговор.
- Курение в зале электронных сигарет - 1000₽.

Каждый администратор обязан знать штрафные санкции барберов! Всю информацию искать в должностной инструкции барбера последней редакции.
Администратор несёт полную финансовую ответственность за кассу и имущество филиала!

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ СОТРУДНИКОВ с должностной инструкцией и фото-памяткой филиала

ФАМИЛИЯ/ИМЯ СОТРУДНИКА	ПОДПИСЬ