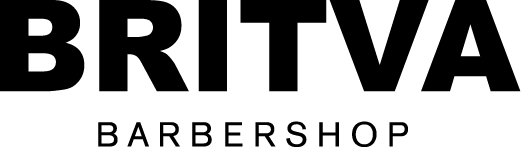
**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**АДМИНИСТРАТОРА**

**Редакция от 01.04.2024**

****

**3 Ценности компании**

**4 Миссия и область применения**

**6 Концептуальная политика бренда**

**7 Преимущества работы в BRITVA**

**8 Карьерный рост администратора**

**9 Общие положения работы администратора**

**11 Корпоративная этика сотрудника**

**13 Общие положения работы старшего администратора и руководителя**

**15 Про чистоту и порядок**

**17 Про генеральную уборку филиала**

**20 Начало рабочего дня перед открытием филиала**

**22 Регламент проведения утренней планёрки**

**23 Внешний вид сотрудников**

**24 Регламент звонков и виды обзвонов**

**34 Про телефон и перевод звонков по филиалам**

**35 Работа с базой**

**37 Расчёт гостей, работа с кассой**

**39 Про сервис и обслуживание**

**40 Описание услуг**

**47 Закрытие барбершопа**

**48 Рабочие группы для коммуникации**

**52 Регламент музыки в BRITVA**

**53 Контакты поставщиков**

**55 Информация о скидках**

**59 Система лояльности**

**60 Про выговоры для администраторов**

**61 Штрафные санкции для администраторов**

**63 Лист ознакомления сотрудников с документом**

**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!

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. Клиентоориентированность.

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.

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 читаете, 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:**

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.

**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.

**ПРЕИМУЩЕСТВАРАБОТЫ 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;

• 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.

**КАРЬЕРНЫЙ РОСТ АДМИНИСТРАТОРА**

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

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

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

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

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.

**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).

• 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 т.д.).

• 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.

**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.

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.

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.

• 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 (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 «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.

1. 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.

1. 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).

• 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

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.

**РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ УТРЕННЕЙ ПЛАНЁРКИ**

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

• 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).

**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».*

• 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».

**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?»*

**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.

*«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?».*

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%.

**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 2 мая, то нам нужно открыть 2 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.

*- 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!*

**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.

*- 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».*

**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».*

**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?*

**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.

**СПЛИТ ПО ДОП. ПРОДАЖЕ (ГОСТЬ ИАДМИН)**

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:

*Админ: Чем пользуетесь для ухода за бородой?*

*Гость: Ничем.*

*Админ: 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.*

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.*

*Админ: 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:*

*Админ: Возможно, это неплохое средство, но от себя порекомендую вам попробовать... это подойдёт под ваш тип волос...*

**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.*

**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.*

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.*

**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.

• 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.

**МЫ ВПРАВЕ 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».*

**ТЕЛЕФОН**

• 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:**

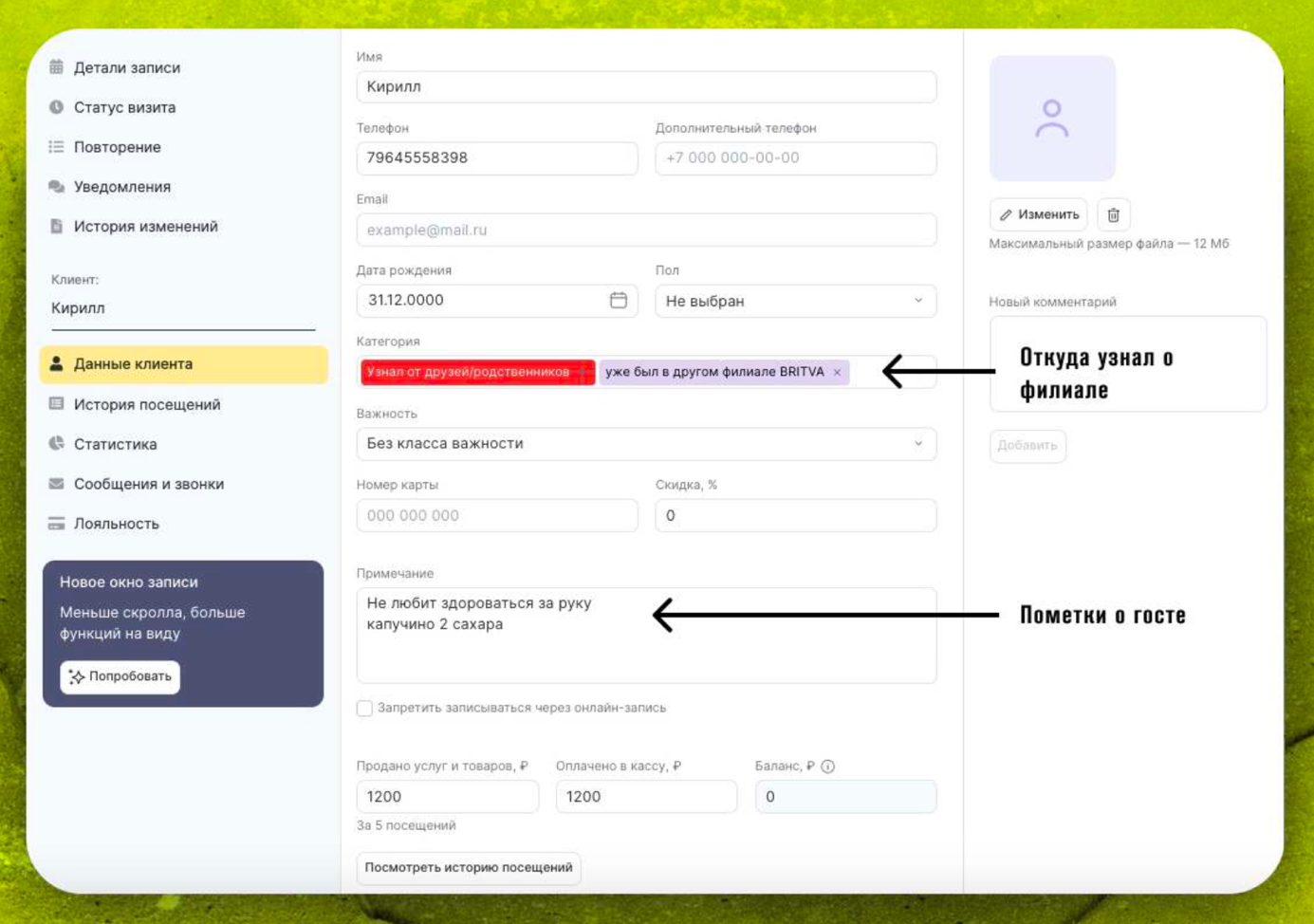
В каждом браузере, где открыта программа YClients, должна быть закреплена вкладка с нашим внутренним порталом britva.tech/britva.

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.



• 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.

• 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).

• 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.

**Оплата:**

*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.

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».

**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 1090/1390/1700/1900руб.**

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.

Ребенком считается юный джентльмен в возрасте от 4-х д о 10-ти лет включительно. Длится 1,5 - 2 часа.

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

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.

**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 БРИТЬЕ 1390/1790/2200/2400/2700руб.**

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/БРИТЬЕ GRAHAM HILL 1590/1790 руб.** Моделирование/бритьё бороды на косметике Graham Hill — это предоставление сервиса высочайшего уровня и авторская методика премиального ухода з а бородой с немецкой педантичностью. Занимает от 45 д о 60 минут.

**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.

**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 отечность 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.

**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 900 руб. OT SOLOMONS**

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 ТНЕО 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.

**КОМПЛЕКСНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА ИБОРОДОЙ 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 з а 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 DЕРОТ 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 cоставе подобраны витамины для ухода за мужской кожей, лицо становится свежим и отдохнувшим. Главные компоненты: вулканический песок, экстракт планктона и масла арганы. Занимает 30 минут.

**УХОД ВОКРУГ ГЛАЗ RHEA 1700 руб.**

КОМПЛЕКСНАЯ PREVENTAGE ТЕРАПИЯ СРЕТИНОЛОМ ДЛЯ ЛИЦА ИОБЛАСТИ ГЛАЗ «СИЯНИЕ МОЛОДОСТИ». КОРЕКЦИЯ 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 - КАРБОКСИТЕРАЛИЯ 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 СРЕТИНОЛОМ ДЛЯ ЛИЦА ИОБЛАСТИ 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.

**ГРУППЫ WHATSAPP / TELEGRAM**

**Видеоотчёты BRITVA**

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.

• 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.

1. **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 и 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.

**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 и 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.

**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 анализ**

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.

**Группа «Local Promo»**

В эту группу мы пишем исключительно идеи по рекламе бренда (филиала), а также фиксируем фотоотчёты о заключённых партнёрских программах.

**РЕГЛАМЕНТ МУЗЫКИ B BRITVA**

Концептуальная политика сети BRITVA предусматривает ненавязчивый музыкальный формат без тяжёлых музыкальных акцентов.

На внутреннем портале https://britva.tech/britval 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!

**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.

**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.

**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 1900 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.

**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.

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.

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 е ё можно, скачав приложение «BRITVA» в AppStore и GooglePlay. На карту начисляется кэшбек в размере 5% от

Стоимости всех услуг в чеке (кроме акцийи 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.

• 3п 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 BRIVA, 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 ₽.

• Не выключенные 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₽, 3раз - 3000₽, 4раз - увольнение).

**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).

**CEPBИC**

- 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 з а кассу и имущество филиала!**

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ СОТРУДНИКОВ**

**с должностной инструкцией и фото-памяткой филиала**

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО** | **ПОДПИСЬ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |