**Название БП:** Запись клиента на услугу

**Идентификатор**: CL01

**Дата**: 12.06.2025

**Форма обсуждения:** Ролевая игра

**Список участников**:

Забиран Мария (democris)

Лалаян Карина (rhettfoe)

Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Отчет о ролевой игре**

**Распределение участников по ролям:**

Ведущий: Лалаян Карина (rhettfoe)

Делопроизводитель: Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Владелец БП: Управляющий сети** - Лалаян Карина (rhettfoe)

**Маркетолог** - Забиран Мария (democris)

**Клиент** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Руководство сети** - Лалаян Карина (rhettfoe)

**Менеджер** - Наргиза Мухаметьянова (furstver)

**Цель обсуждения:** уточнить требования к системе записи, определить роли участников, функциональные и нефункциональные характеристики, а также возможные риски и спорные моменты..

**Описание ролей**:

**Управляющий сети** - Руководитель, который контролирует работу нескольких барбершопов (филиалов) и управляет командой менеджеров салонов. В его обязанности входит обеспечение прибыльности сети, контроль качества услуг, развитие бизнеса и соблюдение стандартов компании.

**Маркетолог** - Разрабатывает и реализует маркетинговые кампании, анализирует рынок и конкурентов, управляет рекламой и акциями. Собирает отзывы, отвечает на них, анализирует и создает отчеты для улучшения маркетинговых акций и улучшения качества предоставляемых услуг.

**Менеджер** - Сотрудник барбершопа, который отвечает за график работы мастеров и связь с клиентами, подтверждает выполнение услуги, принимает оплату, передает данные в бухгалтерию, формирует отчеты, просматривает отзывы, настраивает автоматическую отправку напоминаний.

**Клиент** - Потребитель , который Выбирает услугу и мастера, запрашивает регистрацию, подтверждает запись, оставляет отзыв.

**Руководство сети** - Анализирует финансовые показатели, утверждает цены и акции, осуществляет подбор персонала, проводит обучение сотрудников, просматривает отзывы, внедряет CRM-систему, закупает оборудование и расходники.

**Обсуждаемые вопросы и ответы на них:**

| **Роль** | **Вопрос** | **Ответ** |
| --- | --- | --- |
| Маркетолог | Какие данные необходимо указать при записи? | Для маркетинга важно собрать контакты (телефон, email) и предпочтения клиента для таргетинга и рассылок. |
| Какие уведомления получает клиент? | Клиент получает напоминания, а также промо-акции и персонализированные предложения. |
| Какие спорные моменты возможны в процессе записи? | Обязательная регистрация может отпугнуть новых клиентов, нужно стимулировать добровольно. |
| Менеджер | Какие данные необходимо указать при записи? | Имя клиента, услуга, мастер, дата, время, способ связи для уведомлений, статус оплаты. |
| Как происходит проверка доступности времени? | Система блокирует занятые слоты, менеджер обновляет расписание вручную при изменениях. |
| Кто подтверждает оказание услуги? | Менеджер вручную отмечает факт оказания услуги в системе. |
| Как вносится оплата и кто передает данные в бухгалтерию? | Оплата может быть наличной или терминалом, менеджер фиксирует оплату и передает данные в бухгалтерию. |
| Какие риски при ручной корректировке расписания? | Возможны двойные бронирования, ошибки при переносах, задержки с обновлением расписания. |
| Клиент | Какие различия в процессе записи для зарегистрированного и незарегистрированного? | Зарегистрированный клиент получает бонусы, историю записей, незарегистрированный — упрощенный доступ. |
| Как клиент выбирает тип услуги, мастера и время? | Через удобный интерфейс сайта или приложения, выбирая по категориям, мастерам и свободным временам. |
| Какие уведомления получает клиент? | Напоминания за 24 и 1 час, запрос на отзыв после услуги. |
| Какие спорные моменты возможны в процессе записи? | Не хочу тратить время на регистрацию ради одной услуги. |
| Руководство сети | Какие данные необходимо указать при записи? | Ключевые данные для контроля и аналитики: клиент, услуга, дата и время, способ оплаты. |
| Какие уведомления получает клиент? | Стандартные напоминания и возможность оценки качества для повышения сервиса. |
| Какие спорные моменты возможны в процессе записи? | Нужно найти баланс между удобством клиента и сбором данных для развития бизнеса. |
| Какие данные видит мастер о записи? | Только необходимые данные для выполнения услуги: имя клиента, услуга, дата и время. |

**Спорные вопросы:**

| **Вопрос** | **Мнения участников** | **Мнение владельца БП** | **Принятое решение** |
| --- | --- | --- | --- |
| Должны ли все клиенты быть зарегистрированы для записи? | Руководство: Регистрация важна для сбора данных и лояльности, но обязательность отпугнёт часть клиентов.  Маркетолог: Регистрация повышает качество маркетинга, но нужно мотивировать, а не заставлять. Клиент: Не хочу тратить время на регистрацию ради одной услуги. | Регистрация желательна, но не обязательна, чтобы не потерять клиентов. | Позволить запись без регистрации, использовать мягкую мотивацию к регистрации (бонусы, удобства). |
| Кто отвечает за обновление расписания и как снизить риски ошибок? | Менеджер: Обновляет вручную, риски двойного бронирования и ошибок есть. Руководство: Нужно автоматизировать процесс. | Менеджер ответственен, но необходимо внедрить инструменты для контроля и уведомлений. | Внедрить систему оповещений при изменении расписания и ведение журнала изменений. |
| Какие каналы уведомлений предпочтительнее для клиентов? | Клиент: Предпочитаю Telegram и WhatsApp, но важно иметь выбор. Маркетолог: Чем больше каналов — тем выше охват. Менеджер: Некоторые клиенты не используют мессенджеры, нужна SMS. | Все перечисленные каналы важны, нужно гибко настраивать под клиента. | Предусмотреть в системе несколько каналов уведомлений (Telegram, WhatsApp, VK, SMS) с возможностью выбора клиентом. |
| Как учитывать отзывы клиентов и работать с негативом? | Маркетолог: Отзывы — важный инструмент продвижения. Менеджер: Негативные отзывы нужно оперативно обрабатывать. Руководство: Нужно стандартизировать процесс работы с отзывами. | Менеджер ответственна за обработку отзывов и работу с негативом. | Внедрить регламент обработки отзывов, автоматические уведомления менеджеру о новых отзывах, особенно негативных. |