



1S PRO

Бизнес-план для открытия студии удаления волос

Этапы открытия студии удаления волос

1 Этап: Регистрация ИП, открытие расчетного счета

- 1) Выбор вида деятельности
- 2) Выбор системы налогообложения
- 3) Подача заявления на регистрацию
- 4) Открытие расчетного счета

2 этап: Поиск помещения для студии и ремонт

- 1) Ознакомление с рекомендациями по поиску и подбору помещения
- 2) Заключение договора аренды
- 3) Дизайн-проект помещения
- 4) Ремонт

3 Этап: Поставка и монтаж оборудования

- 1) Заказ и оплата оборудования
- 2) Заказ и оплата мебели

4 этап: Поиск и найм персонала

- 1) Подача объявлений о поиске сотрудников
- 2) Заключение договора аренды
- 3) Дизайн-проект помещения
- 4) Ремонт

5 Этап: Обучение персонала

- 1) Обучение администратора
- 2) Обучения специалиста

6 этап: Создание аккаунтов в социальных сетях

7 этап: Создание сайта

8 этап: Настройка рекламной компании

9 этап: Открытие

1 Этап: Регистрация ИП, открытие расчетного счета

Если вы на постоянной основе занимаетесь какой-то деятельностью и получаете от этого доход, скорее всего, это предпринимательство. Чтобы законно заниматься бизнесом, его нужно зарегистрировать — то есть получить статус индивидуального предпринимателя или открыть фирму. Если заниматься бизнесом без регистрации, за это могут оштрафовать. При этом налоги все равно начислят.

Проще всего зарегистрироваться в качестве ИП. Такой вариант подойдет, если вы что-то делаете лично или с наемными работниками, но без партнеров. У ИП понятнее учет, меньше отчетности, можно сэкономить на налогах и при необходимости быстрее все закрыть.

1) Выбор вида деятельности

Предприниматель может заниматься любой деятельностью, которая разрешена по закону. Но есть виды деятельности, которыми могут заниматься только компании. Например, это продажа алкоголя в розницу.

ИП может выбрать несколько видов деятельности, а заниматься чем-то одним. Потом можно подключить другие направления, а можно добавить вид деятельности, который раньше вообще не выбирали. Но важно выбрать то направление, которое будет для ИП основным. Это может повлиять на налоги, разрешения и лицензии.

Вид деятельности выбирают из справочника ОКВЭД. Это специальный классификатор с названиями и кодами. Код указывают в документах на регистрацию. Мы рекомендуем использовать при регистрации ОКВЭД 96.02 «Предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты».

2) Выбор системы налогообложения

От этого зависит, сколько налогов будет платить ИП, какую отчетность придется сдавать и можно ли заниматься определенным видом деятельности.

Есть система налогообложения, которая применяется по умолчанию — если ИП не выбрал спецрежим. Эту систему сокращенно называют ОСНО — общая система налогообложения. Тогда ИП должен платить налог на доходы и НДС, почти как фирма. На этой системе сложнее учет и больше поводов для проверок.

Кроме ОСНО есть спецрежимы. Это системы налогообложения, на которых платят один налог или используют льготную ставку. Иногда вообще не придется сдавать отчеты, а сумма налогов может не зависеть от фактического дохода.

Систему налогообложения лучше выбирать после консультации с бухгалтером — хотя бы одной. Если нет опыта в бизнесе и налогообложении, можно ошибиться с выбором и платить больше налогов. А изменить будет уже ничего нельзя. С выбором системы налогообложения могут помочь в налоговой инспекции. Для каждой системы есть отдельная глава в Налоговом кодексе, но без подготовки разобраться в этом сложно. До регистрации нужно обязательно проконсультироваться хотя бы с одним экспертом, потому что незнание закона не освобождает от ответственности, а платить налоги и штрафы придется из своего личного бюджета.

Вот из каких спецрежимов можно выбирать:

УСН (упрощенная система налогообложения). Можно платить налог с дохода или с разницы между доходами и расходами. Нужно заранее посчитать, что выгоднее для конкретного вида деятельности. В середине года сменить объект налогообложения не получится. Есть ограничения по обороту, количеству сотрудников и видам деятельности. Декларация — раз в год.

ЕНВД (единый налог на вмененный доход). Налог нужно платить не от фактического дохода, а от вмененного. Государство как будто само заранее посчитало, сколько налогов нужно заплатить с конкретной площади магазина или определенного количества торговых точек. Этот спецрежим можно применять вместе с другими. Чтобы перейти на него, подают заявление в налоговую, но такой режим налогообложения введен не везде. Декларация — каждый квартал.

ПСН (патентная система налогообложения). Она тоже есть не во всех регионах и не для всех видов деятельности. Суть системы состоит в покупке патента на конкретный вид деятельности на несколько месяцев или год. Тогда налог тоже не зависит от фактического дохода. Например, ИП покупает патент для химчистки или парикмахерской и платит за него фиксированную сумму двумя платежами. Даже если на самом деле доход будет больше, доплачивать не придется.

Отчетности нет вообще, но право на патент легко потерять, если просрочить очередную оплату. На сайте ФНС есть калькулятор, который поможет заранее рассчитать стоимость патента.

ЕСХН (единый сельскохозяйственный налог). Это спецрежим для определенных отраслей — например, агрофирм. Заменяет налог на прибыль, имущество и НДС. Налог платят два раза в год, а декларацию сдают по итогам года.

При выборе системы налогообложения нужно следить за срокам подачи уведомления. Если не успеть, придется применять не тот режим, который выгодно, а тот, который положен на общих основаниях.

3) Выбор вида деятельности

Чтобы стать ИП, нужно сообщить о своем намерении налоговой инспекции. Это делают с помощью заявления по установленной форме. Понадобится минимум документов и платежей. Собрать документы можно самостоятельно. Сложнее всего — с системой налогообложения: здесь нельзя действовать наугад.

Вот что нужно подать в налоговую:

- заявление о регистрации в качестве ИП по форме Р 21001;
- копию паспорта.

Порядок регистрации в качестве ИП

Весь пакет документов для оформления ИП можно подать через портал Госуслуг. Понадобится подтвержденная учетная запись и усиленная квалифицированная электронная подпись. При подаче документов в электронном формате, а также через МФЦ или нотариуса, госпошину платить не нужно — пп. 32 п. 3 ст. 333.35 НК РФ.

4) Открытие расчетного счета

В первую очередь расчетный счет дает расширение возможностей бизнеса. Увеличится перечень потенциальных контрагентов, появится возможность

участия в тендерах, предприниматель сможет пользоваться дополнительными банковскими услугами.

Например, подключить эквайринг и принимать платежи от клиентов и покупателей с банковских карт. Клиенту банка будут доступны овердрафты, кредитные линии и ссуды разного типа. Если компания имеет штат сотрудников, можно подключиться к зарплатному проекту.

Открытие расчетного счета позволит выполнять следующие финансовые операции:

- переводы ИП, юрлицам и физлицам;
- переводы на банковские карты;
- ведение валютных счетов, конвертация валют, получение услуг валютного контроля, выполнение международных операций;
- получение наличных через кассу банка или банкоматы;
- пополнение счета через кассу или банкоматы;
- управление дополнительными услугами онлайн: зарплатными проектами, бизнес-картами, эквайрингом, кредитами и пр.

Если вы собираетесь расчётный счет открыть, вам обязательно предложат подключение интернет-банкинга. Это система, через которую можно совершать все возможные финансовые операции без посещения банковского офиса. Кроме того, многие банки создают специальные онлайн-сервисы для бизнеса с расширенными возможностями, через которые можно вести бухгалтерию, интегрировать систему с облачными сервисами и пр.

Для удобства обслуживания клиентам предлагается выпуск бизнес-карт. Они дают прямой доступ к безналичным денежным средствам, снимать наличные и пополнять расчетный счет удобно с помощью терминалов. Можно выпустить сразу несколько бизнес-карт и передать их в пользование сотрудникам. Управление картами совершается через интернет-банк: выставление ограничений, пополнение, блокировка, контроль за расходами и пр.

Основная задача ИП - выбрать банк, условия обслуживания которого устроят на все 100%. Благо, что предложений на рынке достаточно. Банки активно предлагают расчетный счет открыть, управлять им через онлайн-банк, разрабатывают пакеты услуг, некоторые предоставляют полностью бесплатное обслуживание.

2 Этап: Поиск и ремонт помещения для студии

Подбор помещения для бизнеса — не самая простая задача. Ведь именно от этого выбора во многом будет зависеть, как сложится его дальнейшая судьба.

Необходимо соблюсти ряд определённых требований, чтобы избежать серьёзных проблем и даже закрытия. Критерии подбора напрямую зависят от деятельности компании. Но есть виды бизнеса, для которых найти правильное помещение гораздо сложнее, например студия эпиляции. И мы объясним почему.

Предложенные правила, применимы и к арендуемой, и к собственной коммерческой недвижимости.

1) Рекомендации по поиску и подбору помещения

В первую очередь, местоположение объекта коммерческой недвижимости, предлагаемого для аренды или для продажи, должно иметь хорошую транспортную или пешую доступность. Чем более развита инфраструктура, тем лучше. Места могут быть следующие:

- Густонаселенные жилые кварталы;
- Вблизи бизнес-центров и других оживленных объектов инфраструктуры;
- Места на первой линии с высоким трафиком;
- Торговые центры.

В таком бизнесе большая проходимость крайне важна. Выбор дешевого помещения на отшибе может привести к разорению. Здесь стоит руководствоваться перспективой, а не сиюминутной выгодой.

Контингент потенциальных посетителей зависит от района. Если у Вас студия премиум-класса, Вам нужна состоятельная клиентура, придётся искать соответствующее место. Это может быть либо центр города, либо бизнес-центр класса «А». В таком случае, уровень оказываемых услуг должен в полной мере соответствовать запросам аудитории.

Немаловажен внешний вид здания, в котором предположительно будет располагаться будущий салон красоты, а также его технические характеристики, состояние и пригодность к эксплуатации. Обязательно наличие парковки для удобства посетителей. Сама территория должна быть хорошо освещена и безопасна. Недопустимо, чтобы человек в поисках студии блуждал по безлюдным

улицам или промышленной территории. Чем проще человеку сориентироваться, тем лучше. Также нужно обратить внимание на конкурентов, работающих в этом районе, посетить данные заведения, проанализировать их сильные и слабые стороны.

Собранная информация поможет избежать чужих ошибок и сделать собственные услуги более уникальными. Людям нравятся заведения, выделяющиеся на фоне остальных. Придётся основательно потрудиться, чтобы вызвать у них интерес.

Рекомендации по поиску и подбору помещения:

- Кабинет в фитнес-клубе
- Кабинет в действующем салоне красоты, парикмахерской, ногтевой студии
- Офисное помещение 15-20 кв. метров
- Стрит ритейл

Основные правила, которые нужно соблюдать:

- Мокрая точка. Такое название раковины можно увидеть во многих объявлениях об аренде помещения под косметологический кабинет.
- Достаточное освещение. Кабинет эпиляции относится к помещению первой группы (наивысшей точности). поэтому там должно быть естественное и искусственное освещение.
- Воздух. Помещение должно хорошо проветриваться. Желательно использовать кондиционер и вытяжную систему вентиляции. Это нужно, чтобы лазер не перегревался и служил дольше.
- Отопление. Нельзя, чтобы воздух в помещении зимой остывал. Если вода в системе охлаждения лазера замёрзнет, то это приведёт к поломке и аппарат не удастся спасти.
- Пожарная безопасность. Закон требует иметь в кабинете углекислотный огнетушитель.

В кабинете не должно быть блестящих поверхностей. Нельзя принимать пациентов в помещении с глянцевой плиткой или зеркальным потолком. Все поверхности должны быть матовыми, чтобы при попадании на них лазерной вспышки, она не отразилась.

Если в кабинете есть зеркало, то его необходимо завесить или прикрыть, чтобы избежать отражение вспышки аппарата.

2) Заключение договора аренды

Любая передача недвижимости одного лица другому для временного пользования должна скрепляться договором. Последний является главным документом, без которого такого типа отношений между сторонами не может существовать. В нём прописаны основные положения по аренде, условия пользования объектом и много другое.

В число обязательных пунктов договора входят:

- описание сторон, где указываются основные данные арендодателя и арендатора: выписка из паспорта, адрес проживания, для юридических лиц – наименование организации, её регистрационный номер, информация об уполномоченном представителе. Здесь же указываются доверенные лица (если они участвуют в подписании вместо кого-либо);
- предмет договора, в котором описывается объект. Пишется точный адрес, площадь, назначение (офис, склад и т.д.), выписываются технические характеристики (из тех. документации), указывается наличие тех или иных коммуникаций (электричество, вода, канализация, газ);
- арендная плата — в данном пункте говорится о её размере, сроках и принципах погашения, форме оплаты (наличная, безналичная). Указываются дополнительные расходы, лежащие на плечах арендатора (плата за электроэнергию, воду и прочие коммунальные услуги);
- права и обязанности сторон, где описываются основные договорённости по принципам эксплуатации помещений, изменению размеров выплат и указываются меры, применяемые при несоблюдении сторонами правил;
- срок аренды: количество месяцев, прописывают период в числах, сюда же вписывают тезисы об уведомлении о расторжении договора и его продлении; условия изменения и прекращения договора; ответственность сторон (согласно действующему законодательству);
- заключительные положения, именованья сторон и подписи. Также целесообразно к данному документу приложить передаточный акт с указанием состояния объекта и описью всех предметов, в нём находящихся. Это позволит избежать последующих споров при порче имущества или его нехватке. Имея договор аренды на руках, для его регистрации в

официальных органах следует подготовить следующий набор бумаг:
заявление о регистрации договора аренды от одной из сторон;

- удостоверение личности;
- доверенность (если имеется доверенное лицо);
- договор аренды в двух экземплярах, также предоставляются все дополнения, имеющиеся к нему;
- технический паспорт сооружения;
- другие документы (например, справка из органов опеки, если один из собственников – ребёнок или недееспособный гражданин). Если одна из сторон является юридическим лицом, то к предыдущему списку прибавляются: удостоверение личности представителя компании;
- документ, подтверждающий полномочия данной представляющей особы;
- учредительные документы организации.

3) Дизайн-проект помещения

Дизайн-проект позволяет строительной бригаде максимально точно рассчитать смету, а заказчику легче контролировать процесс ремонта, следуя четкой последовательности выполнения работ.

Детализация и точность при составлении технической документации позволит избежать ошибок в ходе ремонта, которые могут возникнуть, если не воспользоваться услугами грамотного специалиста.

Услуги дизайнеров доступны и не приводят к существенному увеличению стоимости ремонта. Они помогут сэкономить и найти доступное, недорогое и интересное решение именно для тебя.

4) Ремонт

Для любой женщины посещение студии или салона красоты расценивается как отдых и эмоциональное восстановление, поэтому обстановка салона красоты должна быть приятной и комфортной, чтобы клиентам хотелось возвращаться туда снова и снова. Ремонт салона красоты может быть двух видов: капитальный и косметический.

Капитальный ремонт необходим, когда владелец планирует открыть салон красоты в помещении, которое ранее использовалось для других целей. В таком случае важно четко составить план будущего салона, продумать расстановку раковин и розеток, и только потом приступать к ремонту помещений.

- Капитальный ремонт включает в себя:
- проектирование или замену системы водоснабжения;
- заливку специального напольного покрытия;
- проверку, ремонт или замену отопительной системы;
- если здание старой постройки, то обязательно необходима замена всей проводки.

При необходимости в капитальный ремонт может входить также перепланировка помещения, но для такого вида ремонтных работ требуется специальное разрешение БТИ.

Косметический ремонт обновляет внешний вид салона красоты. С помощью него можно

«освежить» предыдущий ремонт, сохранить существующий стиль или полностью изменить дизайн. Обычно косметический ремонт сводится к перекрашиванию стен и обновлению напольного покрытия или потолка, в редких случаях планируется увеличение или уменьшение рабочего пространства, но без кардинальных изменений и перепланировок помещения.

Планируя ремонт в вашей студии необходимо следить за тем, чтобы в итоге получилось гармоничное, стильное и уютное помещение, в котором приятно будет находиться клиентам.

3 Этап: Поставка и монтаж оборудования

Настоятельно рекомендуем подойти к этому вопросу максимально ответственно. Доставку оборудования лучше назначать примерно за неделю до открытия салона. Это позволит вам его протестировать и убедиться в исправности. Изучите каталоги, получите консультацию у представителя и убедитесь в возможности заказов выбранной продукции. Все заявки с поставщиками оборудования обговариваются за две или три недели, чтобы продукция успела поступить к ним на склад.

1) Заказ и оплата оборудования

Комплект оборудования для небольшого кабинета:

Описание	Кол-во	Цена за ед.	Цена
Аппарат Innovatione 1S PRO	1	405 000	405 000
Кушетка косметологическая	1	30 000	30 000
Подставка под аппарат	1	5 000	5 000
Триммер	1	3 000	3 000
Ноутбук	1	30 000	30 000
Смартфон	1	10 000	10 000
Стабилизатор напряжения	1	5 000	5 000
Кофемашина капсульная	1	5 000	5 000
Итого			493 000

2) Заказ и оплата мебели

Комплект мебели для небольшого кабинета:

Описание	Кол-во	Цена за ед.	Цена
Стол для мастера	1	5 000	5 000
Стул	2	3 000	6 000
Стеллаж	1	5 000	5 000
Вешалка	1	3 000	3 000
Интерьер	1	5 000	5 000
Итого			24 000

4 Этап: Поиск и найм персонала

Эффективная работа персонала, особенно управляющего, является необходимым условием успешной деятельности любой организации. Подбор новых сотрудников на вакантные должности начинается с разработки комплекса требований к кандидату, включая профессиональные, личностные, медицинские и другие требования, которые формируются уже исходя из должностных обязанностей и описания рабочего места.

Система поиска, подбора и найма персонала характеризуется комплексным подходом к качеству человеческих ресурсов. Конечная цель реализации данной системы - максимальное совпадение ожиданий нового сотрудника и руководства. Мировая практика показывает, что даже в лучших компаниях они совпадают не более чем в 30 % случаев.

Для поиска и подбора кадров на конкретное рабочее место используют в первую очередь внутренние источники, и лишь затем внешние. Внешние источники существуют на рынке труда. Они позволяют найти кадров на вакансию вне организации, тогда как внутренние источники дают возможность совершать перемещения работников организации, связанных юридическими и психологическими контрактами с организацией, более или менее знакомых с внутренним миром организации. При относительно длительном стаже работы в организации сотрудники также являются носителями организационной культуры.

1) Подача объявлений о поиске сотрудников

Площадки для размещения вакансий:

- hh.ru
- avito.ru
- rabota.ru
- superjob.ru
- Региональные интернет-площадки с объявлениями

Администратор

Требования для администратора:

- Среднее образование, высшее как преимущество
- Опыт работы на аналогичной должности как преимущество
- Коммуникабельность
- Ответственность
- Доброжелательность
- Опытный пользователь ПК, соцсетей
- Умение работать в режиме многозначности
- Желание работать и развиваться в данной сфере

Обязанности администратора:

- Ответ на телефонные звонки, консультации клиентов по услугам и ценам, запись на услуги
- Встреча клиентов
- Работа на кассе
- Ведение дневных отчетов, работа с ПК
- Приготовление напитков для клиентов
- Контроль за работой персонала
- Контроль за чистотой в течении дня
- Прием товара от поставщиков
- Инвентаризации
- Заказ расходных материалов

График работы: 2/2; с 10-00 до 22-00.

Заработная плата:

Испытательный срок (1 месяц) - 1000 рублей/смена

После испытательного срока - 1200 рублей/смена + 5% от продажи

Мастер эпиляции без администратора

Требования для мастера эпиляции без администратора:

- Среднее медицинское образование, высшее как преимущество
- Опыт работы на аналогичной должности как преимущество
- Коммуникабельность
- Ответственность
- Доброжелательность
- Опытный пользователь ПК, соцсетей
- Умение работать в режиме многозначности
- Желание работать и развиваться в данной сфере

Обязанности мастера эпиляции без администратора:

- Консультация клиентов перед процедурой
- Проведение процедур
- Ведение личных карт клиента
- Ответ на телефонные звонки, консультации клиентов по услугам и ценам, запись на услуги
- Встреча клиентов
- Работа на кассе
- Ведение дневных отчетов, работа с ПК
- Приготовление напитков для клиентов
- Контроль за чистотой в течении дня
- Прием товара от поставщиков
- Инвентаризации
- Заказ расходных материалов

График работы: 2/2 либо; 5/2; 6/1 с плавающими выходными; с 10-00 до 22-00.

Заработная плата:

Испытательный срок (1 месяц) - 1000 рублей/смена

После испытательного срока - 20% от оборота

Мастер эпиляции с администратором

Требования для мастера эпиляции с администратором:

- Среднее медицинское образование, высшее как преимущество
- Опыт работы на аналогичной должности как преимущество
- Коммуникабельность
- Ответственность
- Доброжелательность
- Опытный пользователь ПК, соцсетей
- Умение работать в режиме многозначности
- Желание работать и развиваться в данной сфере

Обязанности мастера эпиляции с администратором:

- Консультация клиентов перед процедурой
- Проведение процедур
- Ведение личных карт клиента
- Ведение дневных отчетов, работа с ПК
- Контроль за чистотой в течении дня
- Инвентаризации
- Заказ расходных материалов

График работы: 2/2 либо; 5/2; 6/1 с плавающими выходными; с 10-00 до 22-00.

Испытательный срок (1 месяц) - 1000 рублей/смена

После испытательного срока - 20% от оборота

5 Этап: Обучение персонала

Обучение персонала – важная составляющая успеха студии. Появление новых услуг, работа с оборудованием требуют соответствующей квалификации работников. Своевременное овладение работниками знаниями, умениями и

навыками обеспечит эффективное развитие и поддержание конкурентоспособности вашего бизнеса.

Обучение персонала выгодно как работодателю, так и самому работнику. Работодатель в результате получит квалифицированные кадры для качественного выполнения работы, работник повысит свою квалификацию, что может привести к повышению его заработной платы, повышению должности, сохранению рабочего места и др.

Главный критерий обучения работников – эффективность. Для эффективной подготовки работников необходимо подобрать подходящие виды и методы обучения персонала. В интернете есть множество курсов для дополнительного обучения специалистов в сфере салонов красоты.

1) Обучение администратора

Вечный вопрос владельцев салонов – как найти хорошего администратора, где они водятся, ведь где-то они есть?

Но прежде чем искать, давайте определимся, какой он, идеальный администратор? Какие у него личные качества, какие должностные обязанности он будет выполнять, и какие условия работы ему нужно предложить.

Полный перечень того, что должен делать администратор занимает несколько страниц, в том числе там есть и самые банальные, но тем не менее обязательные пункты - например, чтобы в туалете всегда была бумага... Причем, все это требуется делать так, чтобы не оставлять зону ресепшн, потому что именно сюда приходят звонки и приходят клиенты.

Что должен знать и уметь делать администратор?

1) Телефон:

- входящие звонки надо принять
- информацию надо зафиксировать
- по телефону надо представить салон, при этом мотивировать клиентов прийти, и в идеале продать какие-то услуги

2) Компьютер:

- текущую информацию нужно занести в клиентскую базу

3) Касса:

- вести взаиморасчеты с клиентами

4) Продажи:

- клиентов нужно информировать информирование об услугах, акциях и сопутствующих товарах
- ответить на возражения и завершить продажу (записать на услуги)

5) Логистика клиентов:

- клиентские потоки надо распределить между сотрудниками салона

6) Логистика материальных запасов:

- отслеживание наличия расходных материалов, взаимодействие с поставщиками (заказы)

7) Логистика персонала:

- ведение табеля, учет рабочего времени и т.п.

Рассмотрим, какими личными качествами должен обладать претендент на должность администратора салона красоты, если владельцы красивого бизнеса рассчитывают на высокую прибыль, и что сам салон будет востребован клиентами.

- Коммуникабельность. Не обойтись без того, чтобы соискатель на позицию администратора был общительным, и обладал навыками коммуникаций по телефону. Мало уметь правильно общаться, важно именно уметь мотивировать потенциальных клиентов, позвонивших впервые, прийти к вам. А это уже не только навыки хорошего коммуникатора, а уже умение продавать по телефону.
- Аналитические способности. Для того, чтобы вести клиентскую базу мало навыка оператора, вводящего буквы и цифры, требуется уметь анализировать, структурировать полученную информацию о клиенте и заносить в компьютерную программу все важные моменты общения, которые могут пригодиться в последующем сервисном обслуживании.

- Аккуратность. Чтобы вести кассу, надо уметь работать с деньгами, без этого не обойтись, это направление было и всегда останется одной из самых ответственных задач.
- Эмпатия, любовь к людям. Работа с клиентами подразумевает умение не только разговаривать, но и главное - практически мгновенно установить контакт с любым клиентом, слушать, понимать и выказывать заботу. Администратор должен быть устойчивым к стрессам, уметь гасить конфликты, работать с претензиями и жалобами.

Проще говоря, администратор призван стать не только лицом студии, но и его душой. Если Вы при отборе претендентов на должность администратора чувствуете, что у соискателя есть такие личные качества, но не хватает опыта и знаний непосредственной работы, берите такого сотрудника, не пожалеете. А научить всему тому, что требуется делать администратору на рабочем месте, можно в процессе работы.

Пример скрипта разговора администратора с клиентом:

1. «Добрый день, _____!»
2. «Меня зовут ИМЯ, студия НАЗВАНИЕ СТУДИИ.»
3. «Звоню по поводу заявки, которую вы оставили на нашем сайте (VK, Instagram). Подскажите пожалуйста, есть ли у вас какие-то вопросы относительно эпиляции или вы хотели бы сразу же записаться на процедуру?»
 - Вопросы - ответы
 - Сразу записаться
5. «Хорошо. Подскажите, пожалуйста, в какой зоне вы хотели бы убрать волоски?»
6. «Подскажите, пожалуйста, делали уже вы ранее лазерную эпиляцию?»
 - Нет. Хорошо, тогда наш мастер вас подробно проинструктирует перед процедурой и даст вам памятку с собой после с подробным описанием дальнейших действий.»
 - Да. Хорошо, тогда, как я понимаю, вводный инструктаж вам наверняка уже не нужен? Но памятку с собой по дальнейшим действиям, мы все равно вам дадим, на всякий случай, в какой день вам было бы удобно подойти на процедуру? Время удобно для вас?»

7. Прекрасно! _____(Имя), для записи также обязателен номер телефона, подскажите его, пожалуйста.
8. Хорошо! Сейчас вам придет смс с нашим адресом и деталями записи.
9. Подскажите, пожалуйста, остались ли у вас какие-либо вопросы?
10. Хорошо, _____(Имя), я тогда с вами прощаюсь, желаю вам отличного дня, будем ждать вас в нашем салоне в _____(день недели).
11. Если у вас изменяться планы, звоните, мы без проблем перенесем ваш визит на более удобное время.

1) Обучение специалиста

Обучение специалиста проводится в учебном центре компании «Innovatione». Обучение состоит из двух блоков. Первый блок-теоретический. Начинается с краткого обзора про лазеры, IPL системы. Много времени уходит на объяснение технологии IPLASER, принципиальные отличия этой технологии от других. Отдельное внимание уделяется рекомендациям ,курсу, подготовке к процедуре. Врач- тренер подробно рассказывает про противопоказания.

Второй блок- практический. Рассказывают про автоматизированную систему управления, расходные материалы, как правильно выставить мощность и поставить рукоятку. Последний час отводится постановке руки на моделях. Будущий специалист под руководством опытного тренера-косметолога отрабатывает практические навыки. После обучения выдается сертификат.

Скрипт разговора для мастера эпиляции:

Всегда улыбаемся, доброжелательны, полны энергии готовности помочь, подсказать.

1. «Добрый день, _____(Имя клиента)!»
2. «Как ваши дела? Легко нашли нас?»
3. «Меня зовут _____(Имя), я буду вашим мастером. Для начала давайте присядем, я расскажу вам про лазерную эпиляцию. В первую очередь, ознакомились ли вы со списком противопоказаний? Таких как беременность, период кормления

грудью, онкология, эпилепсия, острые инфекционные и кожные заболевания, герпес.»

4. «Ага, хорошо. Подскажите, делали за последний месяц депиляцию воском, шугаринг или лазерную эпиляцию?» Если да. «Когда был последний раз?» (если девочка делала депиляцию менее 2 недель назад - то говорим, что в идеале нужно, чтобы прошел месяц. Если меньше - то фолликул еще не сформировался и нам не на что воздействовать)
5. «Теперь я расскажу что вас ждет! Во время сеанса не будет сильной боли, вы будете чувствовать легкие покалывания или тепло - это стандарт. Никаких ожогов и следов после процедуры не остается. Что произойдет после сеанса? На следующий день магии не произойдет, волосы будут зрительно на месте, более того, в течение следующих недель может даже показаться, что они растут, но это не рост – это погибшие волоски вылазят наружу (могут быть под кожей до 3 мм). Их можно брить, но не в коем случае не выдирать! Ни эпилятором, ни пинцетом, ни ногтями, ни зубами))) Бриться можно когда хотите и сколько хотите (но это уже будет гораздо реже). Примерно через 2 недели волоски начнут выпадать. Не так, что вы проснетесь - а вокруг вас куча волос))) они будут выпадать постепенно, можно им помочь скрабом или мочалкой (но не выдирать, повторяюсь). Недели через 3 начнут появляться «проснувшиеся» волоски. Через 4 недели нужно придти на следующий сеанс. Просто лазер (любой, и александрит и диодный) может воздействовать на волосы только в активной стадии роста. Поэтому собственно полный курс и растягивается на 6-10 сеансов в среднем»

6 Этап: Создание аккаунтов в социальных сетях

Создать страницы компании в Instagram, Facebook, ВКонтакте, и т.д. чтобы получить целевых, заинтересованных посетителей – это устоявшееся правило для успешных организаций.

Присутствие в социальных сетях является сегодня необходимым элементом в осуществлении практически любого проекта. Наличие аккаунта или корпоративной страницы в популярных соц. сетях из элемента престижа давно переместилось в практическую область. Создание страниц в социальных сетях дает возможность сразу решить несколько важных задач:

- привлечение новых потенциальных клиентов из социальных сетей
- увеличение объема продаж

- укрепление позиций торговой марки или бренда
- создание положительного имиджа компании

Страница организации в соц. сети (представительство компании в соц. сетях) – это живой источник заинтересованных посетителей, которых вы легко превратите в покупателей.

Такая реклама сейчас очень востребована, потому что ваши потенциальные клиенты получают отзывы и рекомендации как друг от друга, так и от вас. Причём очень быстро и практически online.

7 Этап: Создание сайта

Вне зависимости от того, насколько крупной и популярной является ваша студия, наличие собственного сайта открывает большие возможности для развития. Он помогает не только в продвижении бренда, но также способствует созданию положительного образа. С помощью качественного наполнения ресурса можно наглядно продемонстрировать преимущества услуг и их качество, разместив отзывы клиентов, цены и акции.

Если вы хотите самостоятельно вникнуть в процесс создания и ведения сайта вы можете воспользоваться конструктором сайтов, либо воспользоваться услугами рекламных или дизайнерских агенств.

Пример сервисов для самостоятельного создания сайта:

- tilda.cc
- wix.com
- flexbe.ru

8 Этап: Настройка рекламной компании

Мы расскажем о способах рекламы, не требующих оплаты, либо стоящих не больше ежедневного дохода салона красоты. Низкая стоимость не делает их менее эффективными.

1. Каталоги и карты. В крупных городах (к примеру, в Москве) многие люди отыскивают салон красоты в связи с его расположением относительно улиц, районов, достопримечательностей и т. д. («салон красоты улица Ленина»). Первые десять позиций поисковой выдачи обычно содержат каталоги салонов красоты (www.yell.ru, www.zoon.ru, www.msk.cosmo-expo.ru) и карты поисковиков Яндекс (<http://maps.yandex.ru>) или Google (<https://www.google.ru/maps>). Просто внесите свой салон в карты Гугл, Яндекс, 2Gis, и каталоги салонов красоты. Как правило, эта процедура бесплатна или стоит немного. Для внесения нужно только заполнить и отослать заявки, что не требует посторонней помощи.
2. Соцсети. Социальные сети — подходящее место для поиска потенциальных клиентов салона красоты, так как люди уделяют им немало времени. Полем для работы вы можете выбрать любые три. Вся рекламная деятельность в соцсетях делится на несколько направлений: постинг — размещение контента: желательно ежедневно 1-2 поста каждый день по графику. Это может быть информация о процедурах, акциях, специальных предложениях, тематические сообщения, фотографии работ сотрудников салона, а также поздравления к праздникам, пожелания доброго утра, юмор и т. д.; инвайтинг — увеличение количества подписчиков за счёт приглашения в группу потенциальных потребителей; постинг в других группах, на которые подписано много потенциальных клиентов (это могут быть жительницы определённого города и конкретного возраста); таргетирование рекламы — заключение договора с администрацией социальных сетей на демонстрацию рекламы определённой аудитории. Эту услугу предоставляют все соцсети, и этот канал весьма эффективен. Такие представители, как Facebook, Вконтакте и Инстаграм выполняют детальный таргетинг: показ рекламного контента можно настроить вплоть до конкретной улицы, а респонденты могут быть выбраны по целому списку признаков: пол, возраст, образование, личные интересы и даже материальный статус... Затратность и продуктивность находятся на среднем уровне, так что лучше использовать этот вид рекламы в качестве вспомогательного инструмента рекламы салона красоты.
3. Отзывы в Интернете. Выбирая салон, человек обычно хочет узнать мнение посетителей о его работе. Для этого изучаются отзывы в Интернете. По этой причине отзывы — важный аспект популярности салона красоты. Их значение для репутации салона не стоит недооценивать и оставлять без внимания. Можно заказать написание положительных мнений о заведении. Их публикуют на специальных сайтах с отзывами клиентов о впечатлениях от визита в салон красоты. Но не все так однозначно. Во-первых, заказные отзывы должны быть похожи на настоящие: не полностью положительные (тогда сразу будет видно, что они искусственные), и не односложные (вроде «салон мне понравился»).

Правильным будет называть имена сотрудников. Во-вторых, появляться они должны постепенно, а не большой партией за один раз. Рекомендации выше касались положительных отзывов. Но и негативные отзывы тоже требуют вашего внимания, в противном случае вы можете потерять клиентов. Удалить их невозможно. На них нужно отвечать. Можно поместить новые положительные отзывы, они будут видны посетителям сайта, а нежелательные перейдут ниже. В ресурсах с оцениванием можно выставлять высокие оценки.