САЛОН КРАСОТЫ, ДВА ЗАЛА, 8 МАСТЕРОВ

Запись клиенток: откуда берутся накладки и что сделать первым

Разбор собран по вашим ответам в разговоре на orbaion.ru. Это взгляд со стороны на один процесс. Все цифры здесь — ваши слова и арифметика по ним; оценки — наш опыт.

22–33 ч

в месяц уходит у администратора на сверку записей и разбор накладок

по вашим словам: «час-полтора в день»

≈ 7 500 ₽

в месяц стоит процесс в его нынешнем виде — часы и скидки вместе

по вашим словам: «45 тысяч в месяц»

10–30

записей в день

по вашим словам: «10–30 в день»

КОРОТКО

01 **Что происходит**

Записи приходят в директ и в тетрадь, и администратор сводит их вручную. Накладки случаются постоянно, чаще по субботам: две клиентки оказываются на одно кресло, и приходится улаживать это скидкой.

02 **Где корень**

Расписание живёт в двух местах, и ни одно из них не главное. Пока запись можно сделать в любом, накладка — вопрос времени, а не невнимательности администратора.

03 **Что первым**

Первым делом определить одно место, где запись считается записью, и пустить в него всё остальное. Это убирает сверку, а не добавляет ещё один инструмент.

02 **Как идёт сейчас**
схема процесса по вашим словам и где он ломается

03 **Во что обходится**
часы, сбои и деньги — только по вашим цифрам

04 **Корень и первый шаг**
почему так выходит и как будет после

05 **План и что дальше**
на этой неделе самим; первый шаг с нами

КАК ЭТО ИДЁТ СЕЙЧАС

Расписание в тетради и в директе, а между ними человек

Сбой рождается в промежутке между записью в директе и записью в тетради: пока администратор не перенесла, каждая из них считает свободным то, что уже занято.

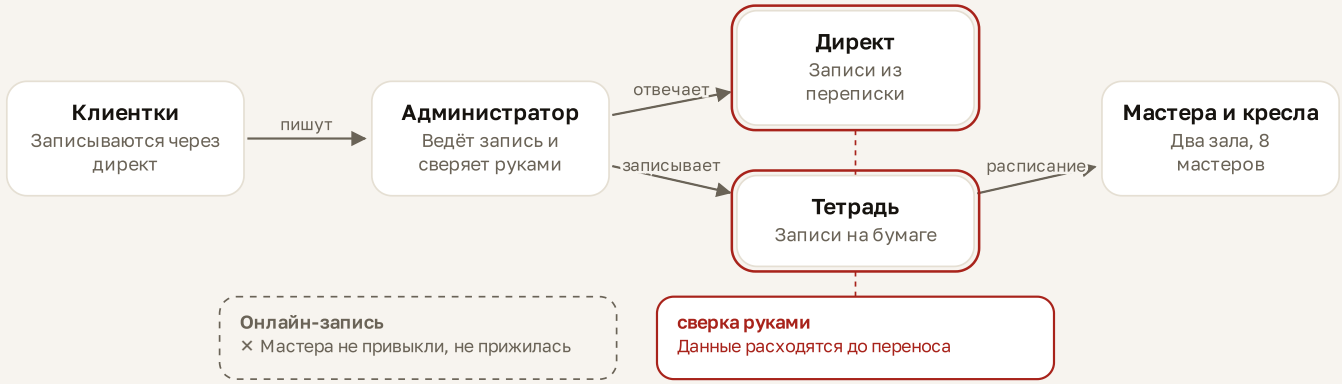


Схема собрана по вашему описанию: кто записывает, где хранится запись и где расписание расходится. Красным — место, где процесс ломается.

Где ломается

- **Запись в двух местах.** Директ и тетрадь заполняются отдельно, перенос делается руками, поэтому между ними всегда есть окно, где данные расходятся.
- **Всё держится на администраторе.** Актуальность расписания зависит от того, успела ли она синхронизировать. В загруженные дни, например по субботам, окно становится шире.
- **Разбор после факта.** Накладка вскрывается уже после того, как запись принята, и тогда её приходится улаживать, в том числе скидкой.

Что уже пробовали

Онлайн-запись пробовали, но мастера не привыкли. Это важный опыт: сам инструмент был, не хватило привычки у тех, кто по нему работает. Значит, в новой схеме мастерам не должно прибавляться действий.

ВО ЧТО ЭТО ОБХОДИТСЯ

Время администратора на сверку и скидки за накладки

Это цена нынешнего процесса, а не обещание экономии: она показывает, сколько стоит держать расписание в двух местах. Считаем только по вашим цифрам.

Время администратора

рабочих часов в месяц: 176



В месяц уходит у администратора на сверку записей и разбор накладок. По вашим словам: «час-полтора в день». Считаем 22 рабочих дня в месяце.

Деньги: во что процесс обходится сейчас



≈ 7 500 ₽ в месяц

Время администратора — 28 ч × 260 ₽ ≈ 7 500 ₽

× 12 ≈ 90 000 ₽ в год

В месяц стоит процесс в его нынешнем виде — часы и скидки вместе

Откуда цифры

1–1,5 ч в день × 22 рабочих дня ≈ 22–33 ч в месяц
45 000 ₽ ÷ 176 ч ≈ 260 ₽ за час
28 ч × 260 ₽ ≈ 7 500 ₽ в месяц
7 500 ₽ × 12 ≈ 90 000 ₽ в год
считаем по: 22 рабочих дня в месяце, 176 рабочих часов в месяце, 12 месяцев

Чего здесь нет

- время мастеров на ожидание и перестановки
- клиентки, которые не вернулись после накладки
- время и нервы самих клиенток

ГДЕ, ПО НАШЕМУ ОПЫТУ, КОРЕНЬ

Администратор — единственный мост между двумя записями

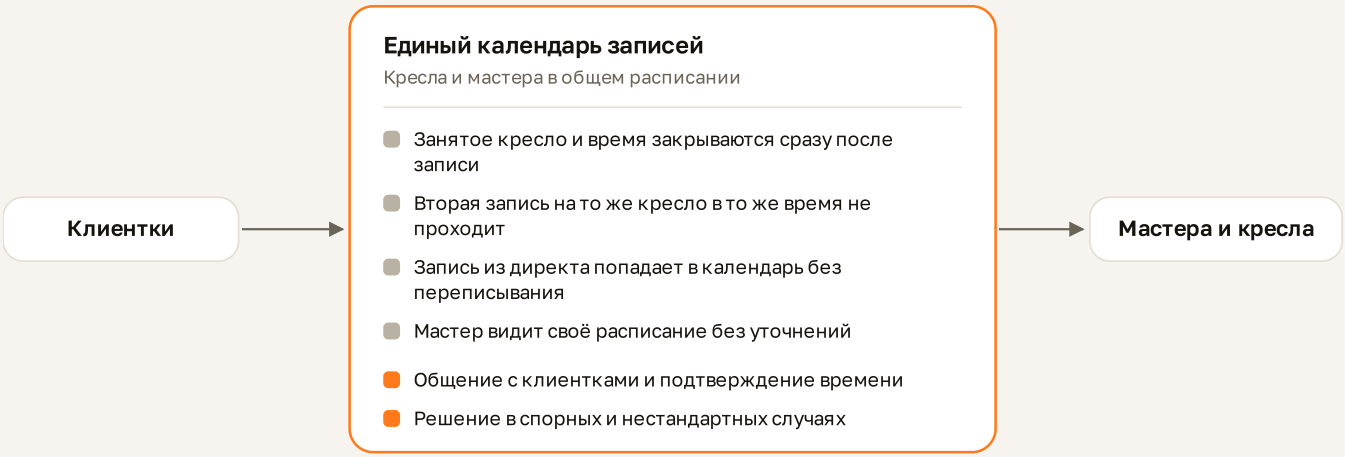
Администратор не причина накладок, а единственное звено между двумя записями. Директ и тетрадь показывают каждый свою часть занятости, и общую картину знает лишь тот, кто сводит их в голове и руками. Пока перенос отстаёт от потока записей, в окне между ними можно занять одно и то же кресло дважды. В загруженные дни окно шире, отсюда накладки по субботам.

Напоминания и регламент просят человека быть внимательнее, но окно между записями остаётся. Новая программа без общего места для записи даст ещё один источник, как это вышло с онлайн-записью.

ЧТО ЧИНИТЬ ПЕРВЫМ И ПОЧЕМУ ИМЕННО ЭТО

Один календарь — единственное место, где запись считается записью

Выберите, где будет жить расписание по креслам и мастерам, и сделайте так, чтобы директ вёл туда, а не в тетрадь. Администратор записывает и проверяет занятость в одном месте. Мастерам сначала не нужно ничего вести: они только смотрят своё расписание, поэтому привыкать к новому почти не придётся.



делается само · остаётся людям · Схема «после»: все записи идут через общий календарь, а администратор занимается клиентками, а не сверкой.

Что перестанет делаться руками

- переписывание записей из директа в тетрадь
- сверка двух расписаний
- разбор накладок после факта
- ручная проверка свободных кресел

Что остаётся администратору

- общаться с клиентками
- решать нестандартные случаи
- переносить запись по просьбе клиентки

ПЛАН

Что сделать на этой неделе самим — и с чего начнём вместе

Найти окно, в котором расходятся записи

Возьмите ближайшую субботу и после неё выпишите каждую накладку: когда запись пришла в директ, когда попала в тетрадь, кто и как узнал о конфликте. Отметьте, какая запись была первой. Скорее всего, в каждом случае найдётся промежуток между двумя пометками: это и есть место, которое нужно закрыть. Заодно спросите у мастеров, что именно мешало в онлайн-записи.

Пилот с нами — первый шаг

1. Разберём вашу запись вживую: от сообщения в директе до кресла в зале.
2. Соберём общий календарь по залам и мастерам и подключим к нему директ.
3. Администратор поработает в нём параллельно с тетрадью, пока не появится доверие к расписанию.
4. Подключим мастеров так, чтобы им не пришлось вести ничего нового, и уберём тетрадь.

Срок и цену назовём на созвоне, когда посмотрим процесс вживую.

ЧТО ДАЛЬШЕ

Созвон 30 минут с руководителем Orbaion

Проверим цифры этого разбора, посмотрим на процесс вживую, назовём срок и цену первого шага. Без презентаций и без обязательств — если после созвона решите делать сами, разбор и план остаются у вас.

Позвоните или напишите

+7 932 779-00-48

+7 983 308-88-89

или ответьте в чате, где получили разбор, — перезвоним

ИЗ ЧЕГО СОБРАН РАЗБОР — ВАШИ ОТВЕТЫ

01	Чем занимается бизнес — «Салон красоты, два зала, 8 мастеров»
02	Какой участок разбираем — «Запись. Постоянно накладки, две клиентки на одно кресло»
03	Как идёт по шагам — «Администратор ведёт запись в тетради и в директе, синхронизирует руками»
04	Кто участвует — «администратор»
05	В чём ведётся — «тетрадь и директ»
06	Где ломается — «Накладки в записи, две клиентки на одно кресло»
07	Что пробовали — «Пробовали онлайн-запись, мастера не привыкли»
08	Объём — «10–30 записей в день»
09	Как часто сбой — «Постоянно»
10	Сколько времени уходит — «один администратор, по её словам час-полтора в день на разбор накладок»
11	Во что обходится сбой — «скидка тысячи полторы»
12	Стоимость часа или месяца сотрудника — «администратор — 45 тысяч в месяц»