

Чек-лист. Функционал администратора.





**ПРИВЕТ!
НА СВЯЗИ ЮЛИАНА БОНДАРЕНКО!**

Хотите иметь полную запись в свою студию красоты на несколько недель вперед?

Читайте дальше, чтобы узнать как ваш администратор может помочь получить очередь из клиентов.



**Я ПОДГОТОВИЛА ДЛЯ ВАС ЧЕК-ЛИСТ С
ОСНОВНЫМИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ЗАДАЧАМИ
И ОБЯЗАННОСТЯМИ АДМИНИСТРАТОРА, КОТОРЫЕ
ЗАКРЕПЛЕНЫ В НАШЕЙ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ
СТУДИЙ CHERNIKA.**

ОБЯЗАННОСТИ И ЗАДАЧИ АДМИНИСТРАТОРА СТУДИИ КРАСОТЫ.



БАЗОВЫЕ ЗНАНИЯ



- Правила и принципы работы
- Как взаимодействовать с командой
- Как взаимодействовать с клиентами
- В чем смысл работы администратора
- Услуги и прайс (разбираться в услугах и знать, сколько что стоит)
- Знать план действий на день
- Внешний вид администратора

ОБЯЗАННОСТИ И ЗАДАЧИ АДМИНИСТРАТОРА СТУДИИ КРАСОТЫ.



ПРОДАЖИ (ОБЯЗАТЕЛЬНО)



- Записывать всех клиентов на следующий раз
- Обрабатывать входящие заявки со всех источников и записать нового клиента в студию!!
- Работать с базой (работа по задачам), записать тех, кто не записался сразу!
- Посадить вживую клиента на другую услугу
- Продать косметику (презентовать, рассказать)
- Допродать другую услугу во время записи клиента по телефону
- Вести лист ожидания и записать клиента из листа, если кто-то отменился

ОБЯЗАННОСТИ И ЗАДАЧИ АДМИНИСТРАТОРА СТУДИИ КРАСОТЫ.



СЕРВИС (ОБЯЗАТЕЛЬНО)



- Встречать гостя стоя и с улыбкой
- Проводить к мастеру
- Предложить чай/кофе, угощения
- Спросить, не холодно ли гостю, не жарко ли. Весь процесс услуги контролировать, что клиентам комфортно, что телевизор работает, что им ничего не нужно. Если нужно, развлечь детей, животных.
- Рассчитать гостя и записать на следующий раз + блок продаж + рассказать про карту постоянного гостя(если она есть)
- Вызвать такси, если есть необходимость
- Попрощаться с улыбкой, дать визитку, буклет клиента
- Обрабатывать негатив, если что-то случилось

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ

ПОРУЧЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ



- Встретить посылки (курьера), расплатиться
- Размен денег, чтобы была сдача
- Заказ оборудования, материалов и т.д.
- Заточка инструментов
- Анализ ЦА (анкета, опрос)
- Другие поручения

КОНТЕНТ



- Снятие сторис каждый день!
- Прямые эфиры 1-2 раза в неделю
- Ведение соцсетей (написание текстов)
- Съёмка фото и видео
- Монтаж видео

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ



CRM СИСТЕМА



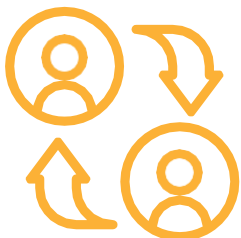
- Уметь записать клиента
- Уметь отменить запись, перенести запись
- Уметь перезаписать клиента на другое время/день
- Уметь продать сертификат через CRM
- Уметь увеличить/уменьшить стоимость процедуры

РАБОТА С КАССОЙ И ОТЧЕТЫ



- Заполнять ежедневный отчет админа в конце рабочего дня
- Иметь разменные деньги
- Внимательно следить за кассой(открывать только в случае необходимости)
- Внимательно рассчитывать гостей студии

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ



АДМИНИСТРИРОВАНИЕ МАСТЕРОВ



- Вести таблицу балльной системы мастеров
- Следить за поведением мастеров с клиентами и между собой
- Если кто-то нарушает наши принципы - сделать замечания
- Следить за чистотой рабочих мест мастеров до начала рабочего дня, после каждого клиента, в конце рабочего дня
- Следить за тем, чтобы все работали в чистой, выглаженной форме

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАДАЧИ



ХОЗЯЙСТВЕННЫЕ ОБЯЗАННОСТИ



- Следить за чистотой студии в целом
- Следить за чистотой санузла
- Следить за тем, чтобы не было пыли на полках, мусора
- Курировать проведение генеральной уборки
- Проводить стерилизацию и дезинфекцию инструментов и готовить стерильные инструменты для мастеров

ИДЕАЛЬНЫЙ АДМИНИСТРАТОР, КОТОРЫЙ ДЕЛАЕТ ПОЛНУЮ ЗАПИСЬ И ПРОДАЕТ КОСМЕТИКУ – ЭТО РЕАЛЬНОСТЬ!

ПОЛУЧИТЬ ПОШАГОВЫЙ ПЛАН ПОИСКА, ОБУЧЕНИЯ И КОНТРОЛЯ ИДЕАЛЬНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ, КОТОРЫЕ ПРОДАЮТ И ДЕЛАЮТ ПОЛНУЮ ЗАПИСЬ МОЖНО НА МОЕМ ВЕБИНАРЕ

«ПОЛНАЯ ЗАПИСЬ В ВАШЕЙ СТУДИИ КРАСОТЫ»

Хватит терять
клиентов и деньги
каждый день!

