

ВЛАД ВАВИЛОВ

АД

МИИИ

Владислав Вавилов

Администратор салона красоты

«Автор»

2019

УДК 005.91:658.5:796.03
ББК 51.1

Вавилов В. В.

Администратор салона красоты / В. В. Вавилов — «Автор», 2019

ISBN 978-617-7095-51-3

Владислав Вавилов – ведущий бизнес-тренер, автор книг о менеджменте, сервисе, рекламе и продажах в индустрии красоты и здоровья. Администратор салона красоты – должность, требующая навыков продаж и управления временем, знания конфликтологии и документооборота, а также умений грамотно выстраивать отношения с руководством, сотрудниками и клиентами. Несмотря на то, что эта работа отнимает много сил и порой доставляет неприятные хлопоты, она способна заряжать вас энергией и позитивом, особенно в день зарплаты. Админы часто чувствуют себя недооцененными и отстраненными от бьюти-тусовки. Некоторые из вас до сих пор думают, что ваша задача просто записывать клиентов на услуги к чудо-мастерам. Хватит заблуждаться! Вы – лицо и душа салона, и зачастую именно от вас зависит успешность предприятия. Книга поможет вам пересмотреть устаревшие взгляды и осознать свою настоящую роль в системе управления салоном красоты. Взяв за основу собственный многолетний опыт обучения администраторов, Владислав Вавилов объединил в ней необходимые техники и инструменты, простые правила, распространенные ошибки и забавные истории из практики. Возможно, после прочтения ваше представление о капризных клиентах перевернется навсегда. Если вы давно хотели научиться зарабатывать, получая кайф, вам не следует откладывать чтение в долгий ящик. Главное – помните: полученные знания нужно внедрять, иначе они бесполезны.

УДК 005.91:658.5:796.03

ББК 51.1

ISBN 978-617-7095-51-3

© Вавилов В. В., 2019

© Автор, 2019

Содержание

Вступление	7
Раздел 1. Роль администратора в структуре салона красоты	8
Место администратора в системе управления салоном красоты	9
Обязанности и ответственность администратора салона красоты	11
Портрет современного успешного администратора салона красоты	19
Ошибки администратора салона красоты	21
Раздел 2. Организация деятельности и рабочего пространства администратора салона	26
Значение самоорганизации для достижения бизнес-результатов	27
Эффективные техники планирования деятельности	28
Правила оформления документов	31
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Владислав Вавилов

Администратор салона красоты

© Владислав Вавилов, 2019

© «Простобук», 2019

Вступление

Дорогие друзья, вы держите в руках мою 7-ю книгу. Неожиданно для себя я решил написать книгу для администраторов салонов красоты. Причина довольно проста: дело в том, что часть администраторов не могут или не желают посещать курсы, которых сейчас очень много. Кроме того, директора салонов красоты не всегда грамотно и эффективно выстраивают работу с вами.

Поэтому я решил написать книгу-тренажер. Книгу, которая стала бы для вас настольным пособием по администрированию салона красоты.

Надеюсь, вы правильно трактовали идею обложки. Мне сразу вспоминается цитата из фильма про армию, в которой говорится, что для кого-то армия – добрая мама, а для кого-то – злая теща. Также и работа администратора в салоне для некоторых может стать крошечным адом с тяжелым периодом адаптации: куча задач, люди, кони – все смешалось. Читая эту книгу, вы быстрее войдете в курс дел и событий, а также узнаете об инструментах, которые необходимы администратору для решения повседневных задач.

Я знаю, что у вас появляется много вопросов, на которые иногда некому ответить. Проанализировав свой 10-летний опыт обучения и управления администраторами, я решил его изложить на страницах книги. В основу лег план моего трехдневного курса для админов. Вы имеете возможность пройти его быстрее, главное, чтобы был результат. Если вы не найдете нужные ответы, пишите мне в соцсети и возмущайтесь в комментариях. Буду рад ответить.



Желаю вам быть лучше дочери маминной подруги и получать от работы только удовольствие.

Вы уже большие молодцы, что начали читать эту книгу, дочитайте ее до конца!

Раздел 1. Роль администратора в структуре салона красоты

- Место администратора в системе управления салоном красоты
- Обязанности и ответственность администратора салона красоты
- Работа с входящими и исходящими звонками
- Работа с посетителями салона красоты
- Обеспечение деятельности салона красоты
- Портрет современного успешного администратора салона красоты
- Ошибки администратора салона красоты

Место администратора в системе управления салоном красоты

На всех бьюти-форумах я и мои коллеги постоянно рассказываем, что для салона красоты администратор является ключевым звеном, «бусинкой» и вообще без него никак. Он и поговорит, и уговорит, и продаст. Админ – это просто центр вселенной. Правда, как только дело доходит до оплаты труда, начинаются приколы: ставка плюс процент от выручки за день, неделю либо месяц, и бонусы. Тем не менее в итоге сумма заработной платы все равно не соответствует объему работы. Вот такая история. Не самая приятная, но она реальна.

Владельцы салонов красоты, почему-то стараются экономить на администраторах. Как бы красиво они не рассуждали на конференциях, довольно часто админы для них просто временная должность, которую могут занимать любые девушки, а потому учить их не стоит, они ведь в салоне не надолго. Нередко администратор выполняет роль директора салона красоты. Он якобы админ, его специально называют проще, чтобы платить меньше, а потом – бац: и персонал найди, и рекламой займись, и клиентов обзвони. Ну, куда это годится?

Администратор – это связующее звено между клиентом и мастером, а также между сотрудниками и собственником. Иногда он выполняет роль хорошего семейного психолога, который и выслушает, и поможет. По-моему, админ должен всегда быть в гуще событий и эмоций. Мне неприятно приходиться в салоны красоты, где администратор просто отбывает свою рабочую смену и, черт бы его побрал, листает ленту на смартфоне или фотографирует свои ногти. Ну, что за безобразие, а? Некоторые из вас лишь отсиживаются и ждут чудес, но чудо не произойдет, если вы не будете работать.

О главенстве администратора любят спорить мастера. Они считают себя важнее, ведь клиенты приходят именно к ним. Задачи админа, по мнению сотрудников, ограничиваются грамотной записью и умением готовить вкусный кофе. Ага, конечно. Вот позволю себе не согласиться, но это не так! Посетитель приходит в салон красоты, где трудятся и мастер, и администратор. Они друг друга дополняют, и благодаря грамотной работе маркетинга и рекламы, у них всегда есть первичные клиенты, которые со временем, становятся постоянными.

Тем не менее именно администратор принимает жалобы как на салон в целом, так и на специалиста в частности. Клиенты боятся высказывать претензии в лицо мастеру. Бывало такое? Так и хочется спросить, чего же вы, трусы, любимой Инночке не скажете, что она остригла вас слишком коротко, а сразу бежите на рецепцию к админу Анечке, плакаться в жилетку, попивая кофе с фирменной шоколадкой?

Говоря о системе управления салоном красоты, стоит отметить, что довольно часто собственники делегируют все свои полномочия администратору и делают его своей правой рукой. При этом дополнительные обязанности не всегда оплачиваются. По крайней мере, до тех пор, пока чаша терпения милой девушки не переполнится, и она сама не скажет владельцу, что ее просто задрали поручениями, и не потребует соответствующую зарплату. Как правило, собственница с удивленным лицом говорит: *«Ой, Олечка, ты почему мне все сразу не сказала? Я просто заработалась»* – и включив «дурочку» повышает оплату труда. Лишь после этого админ начинает занимать важное место и получать достойный оклад. По-моему, жалование и функциональные обязанности администратора – это самый больной вопрос.

Поэтому дорогие админы и те, кто планируют занимать эту должность в салоне красоты или спа-центре, не стесняйтесь сразу грамотно выстраивать отношения с мастерами и владельцем. Помните, что если вы не улыбнетесь и не поднимете свои ягодички, мастер никогда не увидит посетителя, если вы не позвоните и не напомните клиенту о записи, специалист будет сидеть в пустом кресле, листая Инстаграм. Увы, это реальность. Если вы допустите ошибку,

рассчитывая посетителя, он перестанет ходить в салон красоты, а если вы приготовите невкусный латте, клиент подумает, что здесь плохой кофе, хотя речь идет просто об умении пользоваться кофемашиной. Тем не менее вы не пуп земли. А то бывает и другая крайность, когда администратор ведет себя надменно на рабочем месте, будто она княгиня или баронесса и смотрит на посетителей свысока. Хотя и ваши сюсюканья: *«Ой, ваши волосики, ноготочки и ручечки»* – клиентам тоже не нравятся.

Вы должны любить свою работу и быть улыбчивым, приветливым, радостным человеком. Даже если у вас умер хомячок Эдуард, клиент не должен узнать о вашем горе. Он не для того платит 100 баксов за процедуру, чтобы видеть кислое лицо и фото питомца с черной полоской. Хомячка жалко, но скорбь, пожалуйста, оставляйте дома, а на работе вы – как Королева бензозаправки. К слову, обязательно посмотрите этот фильм, мне он отчасти напоминает работу администратора салона красоты.

Админы рассчитывают клиента, следят за кассой, обеспечивают чистоту и порядок. Да, место их работы называется стойкой рецепции, но чаще всего они выполняют функции управляющего салоном красоты. Я знаю, вам кажется, что это разные должности, но по сути директор – это микс обязанностей старшего администратора и завхоза.

Обязанности и ответственность администратора салона красоты

Это непростой вопрос. Уверен, вы, мои читатели, будете искать ответы в этой книге, и показывать работодателям, мол здесь написано совсем по-другому. Итак, круг ваших обязанностей определятся директором или собственником и зависит от его видения работы администратора и размера салона красоты. Я постараюсь указать основные из них в книге, но помните: директор или собственник является главным. Если что-то будет перечить написанному, верьте сказанному, ведь книга – это рекомендации, а слова директора – правила. Иначе я вновь буду провоцировать конфликты. Оно мне надо?

Я бы разбил обязанности на три ключевые группы: звонки, работа с клиентами, обеспечение деятельности салона.

Работа с входящими и исходящими звонками

В контексте коммуникации с клиентами, работа администратора начинается с телефона. Если 10 лет назад это были телефонные звонки, то современные администраторы пишут в соцсети. Они отвечают в мессенджерах, лайкают фотки и пишут комментарии клиентам: «*Ой, какая ты красотишка. Красавица. Бровки огонь дикий*». Просто караул! Но если клиенты готовы, и им это нравится, значит все ок.

Тем не менее админы все еще обзванивают посетителей. В конце книги я разместил скрипты телефонных коммуникаций и детально расписал правила. Важно, чтобы они были, и вы их использовали. Ибо я иногда прозреваю от ответов админов на звонок. Если они отвечают.

Обзвоны также суровы и беспощадны. Что тут скажешь? Хоть время бесстыже бежит вперед, клиентам все равно приятно, когда их облизывают. Это я не про новую услугу, а об отношении. Хотя, чем черт не шутит, индустрия быстро двигается вперед.

Кроме входящих и исходящих вызовов, есть моя любимая категория – консультация клиента по телефону. Это уже не для слабонервных. Как правило, «новый» администратор за полгода работы никак не способен выучить, кто обслуживает клиентов и зачем, какую косметику используют в салоне и даже прайс. Ну, ребята, ну как так? За 6 месяцев можно в космос полететь. Сделайте что-то со своим тайм-менеджментом, ибо так нельзя.

Запись клиентов – это отдельный разговор. Не смотря на то, что они пишут в Инстаграм, их необходимо записывать в программу. Хотя в 2019 году это все еще редкость. Обидно, но так не годится. **Если ваш бизнес невозможно посчитать, то его не существует.** Итак, идет запись. Там тоже ярко.

Всем собственникам рекомендую ставить IP-телефонию и потом слушать эти разговоры. Очень ярко, ну очень. Только для ценителей садомазохизма, ранимым натурам лучше воздержаться. Увы, я редко слышу качественные диалоги, несмотря на то, что сам обучаю сотрудников.

Основная задача администратора салона красоты на данном этапе – проконсультировать звонящего, рассказать о косметике и записать на услугу.

Шутки в сторону, все серьезно! Главное – имя звонящего не перепутать. А то будет как у меня в одном проекте:

– *Девушка, а у вас можно постричь бороду?*

– *Нет, нельзя.*

– *А у вас на сайте написано, что можно.*

– *Мало ли, что там написано. Нельзя, я сказала.*

– Ам...

– А как вас зовут?

– Борис.

– Борис, всего доброго.

Караул! И админ считает, что она все верно сказала. Ну, она же попрощалась по имени, чего я еще хочу?

О сервис-звонках я молчу. В косметологии этот способ коммуникации прижился, а в салонном формате – нет. Вы продолжаете думать, что слишком навязываетесь, а клиенты ходят сиротами ненужными. Когда у них появляются претензии, они сразу пишут отзывы. А вот если бы им позвонили, то скорее всего все было бы по-другому. Вы об этом задумайтесь, а к концу книги обсудим, ок?

Я стала старшим администратором, что мне теперь делать?

Не могу не уделить внимание новым старшим администраторам. Правда, мне кажется, они и так уже все знают, но всякое может быть. Ваши новые зоны ответственности и форма оплаты могут быть самыми разнообразными, но я думаю, что почти все вы выполняете функции, приведенные ниже. Процесс назначения старшего админа не происходит очень быстро. Довольно часто в должности повышают тех, кто либо дольше работает, либо нравится собственнику, либо очень хочет стать старшим. Некоторые девушки – прирожденные руководители и, по-моему, несмотря на свой юный возраст, могут и министерством управлять. Если вы стали старшим админом, лучше проговорите и пропишите свои обязанности на берегу, чтобы потом не было: «Ой, я думала...», «Ой, а я хотела...» и т. д.



1. Иногда подбирать персонал, в том числе новых администраторов. Вы – это правая рука директора салона, если, конечно, он есть. Если вы ищете сотрудников и проводите собеседования, сканируйте QR-код и скачивайте внутреннюю анкету, которая поможет при отборе кандидатов на должность. Старший админ практически всегда подбирает человека на смену себе и своим коллегам. Бывают же салоны красоты, где трудятся по 3 админа и больше. Конечно, тема поиска сотрудников и формирования команды очень обширная, и я не смогу уместить всю информацию в одном абзаце, потому рекомендую пройти дополнительное обучение. В данном вопросе самодеятельность может погубить весь салон красоты.

2. Проводить собрания, а порой и наставлять на путь истинный. Непростой вопрос. Фактически администратор становится у руля салона и начинает управлять целым предприятием. Можно рисовать разные бизнес-структуры, где есть владелец и старший админ, но нет руководителя. Некоторые собственники специально не назначают старших администраторов управляющими, чтобы не платить им более высокий оклад. Хотя они выполняют все функции директора. Тем не менее вы должны проводить собрания, следить за дисциплиной и мотивировать коллектив – это очень важно.

3. Составлять и контролировать график сотрудников – это тоже задача руководителя, но ее нередко перебрасывают на старшего админа, потому что он трудится в «поле» и, как дирижер, организует процессы работы салона красоты. Построение графика мастеров с одной стороны кажется простым заданием, но с другой – чем больше салон, тем сложнее выстроить хорошие взаимоотношения внутри команды.

4. Маркетинг – акции, конкуренты, выставки. Моя любимая тема. Свою первую книгу «Реклама красоты. Практика» я написал именно о ней. Рекомендую прочитать. Правда, хочу еще добавить одну сторону вопроса – посещение конкурентов. У вас болезнь: вы никого не замечаете и боитесь зайти в гости в соседний салон, чтобы вас не узнали. Мне кажется, стоит пересмотреть этот подход и, к примеру, делать маникюр у конкурентов. Они, конечно, могут вам отказать, но я бы ни им, ни вам не рекомендовал так поступать. Вы же трудитесь в сфере обслуживания и, мне кажется, здесь нет смысла что-то скрывать. Ходите и смотрите, как работают другие. Это важно, чтобы не выпадать из контекста ситуации на рынке. Данное правило применимо также к выставкам и семинарам – нужно всегда быть в теме, постоянно искать новинки и варианты привлечения и удержания клиентов. Нет ничего более постоянного, чем временное. Буду рад вас видеть на предстоящих форумах и выставках.

Между старшим администратором и управляющим салона красоты тонкая грань.

У каждого из вас салон отличается от остальных размером, ключевым направлением, количеством кабинетов и т. д. Важно, чтобы функции и обязанности руководителя и старшего админа были четко прописаны на бумаге, как скрипты и стандарты работы каждого специалиста. Роль администратора – контролировать соблюдение правил сотрудниками, а иногда направлять и подсказывать заблудившимся мастерам. Поверьте, когда душа хочет творить, довольно сложно жить по законам салона красоты.

Работа с посетителями салона красоты

Клиенты. Кормильцы. Называйте их как хотите, но с ними нужно работать, а не вот это вот – с надутым лицом сидеть. Первый важный момент – это встреча посетителей и создание благоприятного впечатления. Администратор должен иметь мощную улыбку и опрятный внешний вид. Скажите «нет»: вырезам, вульгарным ногтям и макияжу «последний шанс». Помните, клиенты могут оставлять вам «чай». Не пакетик, а деньги. Стремитесь к этому, подсознательно.

Организация посещения. О, как строго по-советски! Итак, пришел клиент, ему нужно помочь снять верхнюю одежду. Это этикет, его правила никто не отменял, даже ваш директор – дочь мэра города. Далее необходимо предложить напитки. Лишь дикие барыги салонного бизнеса берут за это деньги.

Мне очень нравится одна клиника, где всегда лежат свежие, красивые фрукты и стоит чай. Ну блин, красиво. И да, директор сама печет пироги. Вы тоже так можете. Хотя часть из вас наверняка скажет: «Мне еще только пирогов не хватало. Муж, ребенок (считаются как двое детей), собака, котик Мурзик. А тут еще пироги печь? Ну блин, где справедливость? А рецепты будут в конце книги?». Ваш салон красоты должен отличаться. Конечно, можно без пирогов, хотя тот был довольно вкусным, особенно с чаем.

Круто, когда на рецепции есть дежурный планшет, ибо печатный колхоз, только для распечатки костра. Не обижайтесь, печатные издания, не хотели меня на обложке размещать – получите. Было бы хорошо, если бы, кроме планшета, была и дежурная зарядка для мобильного. Стоит копейки, удобно, и главное – не нужно телефон на пол класть, ибо это совсем дно для 2019 года.

Имя клиента – важно. Нужно учить, знать, спрашивать.

А вы сможете за минуту внятно рассказать о вашем салоне красоты? Да? Слабо мне прислать видео? А? А лучше выложить и меня отметить в публикации. Мол, смотри, парниша, как мы можем. Ишь, ты чего задумал. Итак, ждем...

Вы обязаны знать все акции и все товары, которые стоят за закрытой наглухо витриной на рецепции. Рассказы, про неплохие баночки, которыми вы сами не пользовались, – не прокатят, увы! Если у вас в салоне мастера встречают клиентов – круто, если нет – придется вести. Ну, а вдруг он заблудится?

После услуги нужно задать самый опасный вопрос: *«Все ли вам понравилось?»*.

И если гость ответит отрицательно, знаете, что делать дальше или ничего об этом не сказано в инструкции? Спокойно, не надо плакать. Просто уточните, что именно не понравилось? Если все хорошо, необходимо рассчитать человека. Да, это тоже входит в данный блок работы.

Следующий этап – «проводы клиента». Мне с такой ошибкой лет 10 назад прислали материал. Я прочитал, смотрю: аудитория напряглась. Потом исправился. Посетителя провожают стоя, к нему обращаются по имени, улыбаются и желают хорошего дня. Ничего не забыл? Без повторной записи не провожать. Не стоит. Ведь, бьюти-бизнес – это бизнес повторных посещений. Оценка качества вашего обслуживания зависит от количества вернувшихся клиентов, 8 из 10 должны прийти вновь.

Важно понимать, что некоторые специалисты нанимают себе помощников, которые выполняют функцию админа, но организуют работу только одного мастера. Мечта любителя бровей и ресниц. Их задачи абсолютно схожи, но сводятся к выполнению всех вышеописанных обязанностей по отношению к одному человеку.

Мы забыли о главном, а как же конфликтные ситуации в салоне красоты? Кто их постоянно решает? По-моему, только администраторы, ведь чаще всего жалуются на: мастеров, цены, собственное опоздание. А некоторым и вовсе холодно или музыка не та.

Обеспечение деятельности салона красоты

Третьей группой обязанностей админа является процесс обеспечения деятельности салона красоты. Часто администратор – это бесстрашный человек, мамка в теме, которая все постоянно решает.

Ключевым моментом организации работы салона красоты является чистота. В некоторых салонах нет уборщиц. В таких заведениях мастера убирают за собой, а администратор наводит лоск в конце рабочей смены. Вместо админа убирать может проходящая тетя Маня. Ни в коем случае не критикую никакой из форматов работы предприятия индустрии красоты, каждый выбирает его самостоятельно.

Ведение учетов продаж, расходников, остатков на складе, технологических карт – одна из важнейших функций администратора. Если бизнес не считают, образуется бардак, который прикрывают ярлыком «творческие люди». Это отговорки тех, кто не хочет заниматься рутинной. Мы вот здесь творческие люди. Это не правда. Говорить в 2019 году, что в салоне красоты любого формата должна быть программа по учету и работе с клиентами – просто не корректно, но пока большинство салонов работают в тетрадке, мне приходится так делать. Вы, как администратор, должны вести: учет продажи косметики, учет остатков по складу и технологические карты на все процедуры (говоря простым языком – рецепт приготовления красивой стрижки).

Витрины. Выкладка. Есть отдельные книги о выкладке товара и волшебной косметики. То, что я вижу в салонах красоты, пока далеко от идеала. Да, есть свои региональные особенности, но мы все еще продолжаем бояться, что клиенты у нас что-то украдут. Действительно бывает и такое. Мы ставим пустые баночки за стекло. Но это неправильно. Человек должен потрогать то, что он покупает. Для успешных продаж линий домашнего ухода это очень важно, поверьте.

Часто витрины в салоне красоты напоминают «редкую дичь». Там навалено куча всего. Может быть, раньше клиенты молча покупали вот ту бутылочку, которая стоит во втором ряду, но сейчас они сразу находят нужное средство в интернете и знают, сколько оно стоит.

Дело не в том, что в салонах большая наценка, а в том, какую эмоцию вызывает ваша витрина. Понимаю, что это дело вкуса, но правило рассеянного внимания никто не отменял: если на витрине размещено 5 предметов, то посетители покупают реже, чем если там стоит 3 товара. Покупатель боится совершить ошибку, и чем шире выбор, тем сильнее страх. Доказано американскими маркетологами в конце 80-х. А у вас как обстоят дела с витринами?

Косметологи любят самостоятельно консультировать своих клиентов и запрещают «бедным» админам вмешиваться. Как правило, потом они жалуются, что никто не рекомендует косметику посетителям. Потому помните, что если вы не расскажите посетителям о товаре и возможности его приобрести, они сами могут не догадаться. Обратите на это внимание.

Осуществление контроля над сохранностью материальных ценностей

Админ обычно следит, чтобы все были в форме, в салоне было чисто и всего хватало.

Да, вот такая нелегкая ноша падает на хрупкие плечи. При этом сотрудника в должности администратора довольно часто не оформляют официально. Потому я не рекомендую подписывать различные документы и брать на себя материальную ответственность за имущество салона. Если вы не понимаете, какие бумаги вам дают на подпись, не подписывайте их. Ок?

Ведение клиентских баз данных и журнала записи

Речь пойдет о моем любимом блоке работы админа. Начнем с журнала. В салонах красоты некоторые мастера бесцеремонно вмешиваются в книгу записи и ведут свою колонку: вписывают клиентов своей ручкой или карандашом и вычеркивают их. Чтобы избежать мордобоя, давайте закроем этот больной вопрос раз и навсегда – журнал ведет администратор. Она за него отвечает и точка.

Все записи должны проводиться через администрацию, чтобы в случае отмены или ухода специалиста админ мог спокойно контактировать с посетителем. Можете на меня обижаться, но он является клиентом салона красоты. Предоставление услуги – это совместная работа мастера и салона. Именно администратор разруливает все жалобы, пока мастер показывает на него пальцем. Потому запомните: админ ведет журнал, он может быть электронным или бумажным, но это его зона ответственности.

С правилами ведения журнала, звонков, а также со скриптами, которые вам так нужны, вы ознакомитесь немного позже.

Журнал записи – это основа. Грамотный администратор салона красоты старается «впихнуть невпихуемое» в график услуг. Если в журнале плотная запись, а один клиент утром опаздывает, начинаются дикie приколы. Именно потому админу важно уметь управлять процессом с помощью телефона. Да, эти навыки приходят спустя какое-то время, кому-то достаточно месяца, кому-то нужно 3, но они должны быть. В ином случае будет тяжело работать.

Я надеюсь, в вашем салоне уже ввели простое правило продавать вечерние часы дороже. Ходовое время всегда стоит больше. Вы все боитесь, что клиенты откажутся? Не думаю, а

вот поиграться с ценами нужно. Круто, если налажена система предварительной оплаты. Да, понимаю, что некоторым салонам красоты проще полететь в космос, сидя в мойке, но мы же тут собрались деньги зарабатывать. А вы собрались управлять и администрировать этот бардак, это я, конечно же, о другом салоне шучу. У вас все ок, расслабьтесь.

Обидно, если ваш собственник говорит, что программа учета ему не нужна. Возникает вопрос: а как вы работаете с клиентами? Времена, когда во всем районе был лишь один салон – прошли. Теперь вам нужно бороться за каждого клиента, только не методом глупого демпинга. Вы должны обеспечить высокий уровень сервиса, качественные услуги и постпродажное сопровождение. Попробуйте провести простой эксперимент в вашем салоне красоты – обзвоните посетителей на следующий день после процедуры. Косметологам особенно рекомендую. Звоните и аккуратно спрашивайте, как самочувствие и в каком состоянии лицо или тело? Поверьте, если человек будет жаловаться, лучше он в телефонном режиме озвучит свои претензии, чем напишет негативный отзыв в соцсетях. Проверено.

Для администратора очень важны отчеты о потерянных и приобретенных клиентах. Именно вы должны отслеживать, сколько клиентов покинуло ваш салон красоты и почему, а также сколько пришло новых и как они о вас узнали. Конечно, вы можете сделать табличку в Excel и там вести учет, но зачем себе создавать дополнительные сложности, когда можно просто все фиксировать в программе.

Я не уговариваю вас купить, а то повторится ситуация, как на одной конференции: я рассказывал о картах лояльности, а в конце доклада подошла девушка и сказала, что готова купить программу для салона красоты и может мне прямо сейчас заплатить. Оп, а я их не продаю. Честно. Но рекомендую. Вот представьте себе, что вы со своего смартфона перешли на кнопочный телефон, вам будет удобно? Тут такая же история.

Если вы потеряли посетителя, то скорее всего он пошел стричь свою бороду или ногти в другой салон, а вы так и не узнали, почему он ушел.

Клиента не было 40 дней. Где он?

Не все процедуры и услуги следует повторять через 40 дней, но стоит задуматься, что случилось с посетителем и позвонить ему или написать в какой-то мессенджер: «*Ау, ты где?*»

Как работает ваша реклама?

Программа позволит отслеживать, откуда клиент узнал о салоне. Правда, вам все равно придется у него спрашивать эту информацию. А вы забываете поинтересоваться и потом в данной графе пишете: вывеска. Я знаю, все тайные ходы, ибо заказанные вами суровые и беспощадные флаеры, не работают уже 10 лет. Перестаньте их печатать.

Карты постоянных клиентов

Любое салонное программное обеспечение позволит завести карту лояльности клиентов. Никаких скидок, только бонусы. Когда посетитель впервые приходит в салон красоты, вы предлагаете ему оформить карту постоянного клиента, пока готовите чек после обслуживания. Главное, что вы самостоятельно заполняете простую анкету либо сразу вносите данные в чудо-компьютер – вот и все. Затем выдаете карту в обмен на номер мобильного. Да, вам придется быть навязчивыми, ну если сравнивать с монахинями, но по-другому никак. Клиента, конечно, может не заинтересовать такой аттракцион невиданной щедрости, но карта халявная, а потому не отказывается никто. Даже те, кто приехал на большом мерседесе, не откажутся, ведь чем

выше социальный статус посетителя салона красоты, тем он скупее. Главное, что карта лояльности привязывает клиента к салону и стоит очень недорого. Кроме того, вы можете увеличивать бонусы за покупку косметики.

Как контролировать процесс работы?

Программа вместе с журналом даст возможность контролировать процесс работы всех мастеров и уровень загрузки. Кроме того, с ее помощью можно бороться с претензией всех специалистов индустрии красоты: «*Реклама салона красоты не работает, у нас нет клиентов*», а вы им, бац, и статистику в студию: «*А у тебя, Леночка Петровна, было в этом месяце 19 новых клиентов. А сколько у тебя осталось? Два? Может надо с ними более профессионально работать? Мы тратим деньги на привлечение, на продвижение, а ты не можешь удержать клиента?*» Затем мастер, конечно, будет жаловаться на высокие цены, но это уже совсем другая история.

Вы должны знать цифры и аналитику, а возможно и помогать готовить отчеты для директора, если он есть. Программа и труд администратора должны помогать работе салона красоты. В конце концов, мы же здесь собрались, чтобы зарабатывать деньги.

Правда, признаюсь опаздывающие мастера – это дико, по крайней мере, для меня. Не обижайтесь, коллеги, но вы реально некрасиво себя ведете. Призываю всех админов перестать прикрывать сотрудников, которые опаздывают. Когда в салоне красоты сидит клиент и ждет своего мастера – это страшный сон, серьезно.

Зарплата мастеров

В программе все высчитывается легко и быстро, правда, нужно будет помучаться первые 3 месяца. Этого времени хватит, чтобы установить систему и научиться ею пользоваться. Программа – это основа. Я уделяю так много внимания этому вопросу, потому что вести учет – это прямая обязанность админа. Без программы у вас не хватает времени ни на что, а перед сдачей отчета вы неделю сводите разные бумажки. Кому нужна такая работа? Я бы и сам, наверное, уволился.

Контроль соблюдения сотрудниками салона трудовой и производственной дисциплины

Администратор – это сотрудник, который все время находится между молотом и наковальней. С одной стороны – собственник, который говорит, что админ должен контролировать работу мастеров, ведь прибыль салона красоты это и его заработок тоже. А с другой – опаздывающие мастера с миллионом оправданий: детей в садик отвозили, родственники болеют, пробка, общественный транспорт или просто так сложилась ситуация. Обычно, если в салоне красоты нет камеры видеонаблюдения, админ покрывает сотрудников: «*Аллочка, я за тебя скажу, не волнуйся*».

Конечно, один раз опоздать может каждый, но несобранные и неорганизованные люди – это кошмар. Клиенты планируют свое время, приходят и выслушивают оправдания. Зачем? Просто научитесь не опаздывать и все.

Также в обязанности админа входит контроль внешнего вида сотрудников, если он является частью корпоративного стиля. Многие мастера не переодеваются, но по-моему скакать по салону в сапогах – не комильфо. Не менее важно обращать внимание на запах сигарет от персонала. Конечно, если администратор стоит у входа и курит вместе с мастерами, то он вряд ли

справится с задачей. Тем временем некурящие люди сразу почувствуют неприятный запах. Я понимаю, это привычка, но сделайте так, чтобы она не мешала рабочему процессу. Вы должны помнить, что если клиенты жалуются на неопрятный внешний вид или неприятный запах от мастера – это ваш промах, увы.

Внесение предложений для руководства салона красоты

Как часто вы что-то предлагаете вашему руководству? Бывают ли у вас в салоне стратегические сессии? Директора и собственники любят инициативных, но не тех, кто без их разрешения раздает скидки клиентам.

У активного администратора горят глаза и есть миллион предложений акций и инструментов привлечения клиентов. Да, боссы будут говорить вам «нет», но за глаза они будут радоваться вашей инициативе. Да, я знаю, как это получать отказ. Ваши идеи отвергают первый раз, затем второй, и в результате вы перестаете предлагать. Конечно, бывает и такое, но побеждает тот, кто настойчиво доносит свои идеи.

В одной книге о сервисе в гостиницах я вычитал яркий пример: директор выдавал премии сотрудникам, которые предлагали идеи по улучшению обслуживания гостей. Часть из вас подумает, что вам предложить нечего. Но вы, к примеру, можете порекомендовать подавать в салоне фирменный чай. Скорее всего, у некоторых из вас уже есть свой рецепт. Но вы можете купить у бабушки в переходе «волшебных травок», добавить цедры, запаковать и подарить клиентам. Вам не трудно, а им приятно. Да, это старая фишка, но она хорошо работает до сих пор.

Возвращаясь к книге о гостиничном сервисе, необходимо добавить, что за простые идеи платили небольшое вознаграждение, около 10 \$, а если предложение приносило что-то большее – существенную премию. Понимаю, что это не ваша зона ответственности, но за спрос не бьют, задумайтесь.

Портрет современного успешного администратора салона красоты

Мне кажется, все пытаются найти формулу, портрет и критерии отбора администраторов. Многие спрашивают, что входит в круг обязанностей админа и кто он – идеальный кандидат на эту должность. Часто на семинарах я вспоминаю вопрос из зала заданный в 2009 году на конференции: «Кто такой идеальный администратор?» Я стал описывать свои примеры и факторы, а мой коллега Максим Сергеев, озвучил свою формулу. По его мнению, идеальный администратор салона красоты – это разведенная девушка 28-ми лет, которая имеет ребенка от 3 до 5 лет. Якобы именно такие кандидатки наиболее нуждаются в деньгах. Вот он, дикий прагматизм и горькая правда жизни. Не хочу никого обидеть и тем более приписывать клише, ведь у каждого из нас своя жизненная история. У меня нет формулы идеального кандидата, поэтому я описал свои предположения и факторы, влияющие на портрет успешного современного администратора.

Пол

Мы привыкли, что в салонах красоты админом, как правило, работает девушка. Поскольку в основном жалование небольшое, на эту должность принимают без опыта. Правда, недоплачивать администратору – это то же самое, что выстрелить себе в ногу. Он – лицо салона красоты, которое и встречает, и провожает, и решает конфликты. Поэтому относится к данной должности халатно – чревато.

В салонном бизнесе редко встречаются мужчины-администраторы. Хотя я вижу тенденцию: в последнее время на эту должность принимают активных студентов. Работа не пыльная, правда, не всем молодым людям подходит уровень оплаты, который и является ключевым фактором полового неравенства. Можно ли утверждать, что мужчины лучше? Не всегда, но клиентки любят красивых и обходительных ребят. Я знаю мужчин, которые трудились на рецепции в дорогих спа-салонах и их чаевые превышали жалование. Поэтому я бы не ставил точку в вопросе пола администратора, иногда бывают исключения.

Возраст

Молодые админы или более опытные? Мое личное убеждение, что возраст – это не цифра в паспорте, а насколько человек себя чувствует и как он выглядит. Я знаю примеры, когда девушки за 50 – супер-админы, но есть и другие, которые не хотят адаптироваться к сегодняшним реалиям: нет соцсетей, нет смартфона, нет желания. Возраст здесь ни при чем, важно ваше отношение к жизни. Лично мне не важно, сколько админу лет, если он хочет работать и готов выдерживать ритм. Иногда администраторов подбирают под возраст коллектива и общие интересы, а иногда принимают, не привязываясь к цифрам. Помните, если вы хотите трудиться в сфере обслуживания, извольте соответствовать реальности и тем требованиям, которые предъявляет директор салона красоты. Мне не хотелось бы, чтобы женщины в возрасте 50–55 лет ставили на себе крест. Я считаю, что нужно работать до конца жизни, и сам планирую придерживаться этого правила. Мне больно слышать, как моя мама говорит, что она уже пожилой человек. Давайте менять тенденцию! Часть клиентов доверяют более зрелым людям, и по этой причине на работу могут не принимать молодых.

Опыт

С опытом или без опыта? Если у вас нет компетенций администратора, надеюсь, эта книга станет первым опытом, ответом на вопросы и реальность. К тому же, навыки работы всегда можно приобрести на стажировке. Важно лишь желание и стремление. У меня есть десятки примеров, когда неопытный админ спустя месяц уже все знала, освоила программу и выучила прайсы. Ее, конечно, сразу возненавидели коллеги по рецепции, но от этого никто не застрахован, увы. Обучайтесь и прилежно выполняйте все указания на стажировке – совет банальный, но вы должны его осмыслить.

Навыки

Коммуникабельность. Я встречал администраторов, которые раньше работали аниматорами, и считаю, что это очень полезный опыт. Во-первых, они знают английский, а во вторых – стрессоустойчивые. После сумасшедших детских утренников в Турции, работа в салоне красоты – это пансионат для престарелых.

Знание компьютера – звучит как-то по-советски. Ну, что значит знание компьютера? Как его можно не знать, ну хотя бы базу? Мы же не программистов набираем. Но, если в салоне есть система учета, а вы смотрите на компьютер, как на новые ворота – это плохо. Исправляйтесь.

Желание работать. Я специально выделил это качество в отдельный пункт. Я вспоминаю, как в 2007 году искал сотрудников рецепции в велнес-клуб. На собеседование пришла 19-летняя девушка. Она смотрела на меня своими зелеными широко открытыми глазами и говорила, что очень хочет работать в нашем клубе и салоне красоты. У нее не было опыта работы, но было желание. Именно благодаря ему она быстро освоилась и у нее все получилось.

Адаптация

Как быстро вы адаптируетесь к новой работе? Что вам мешает трудиться в полную силу? Для каждой должности есть свои рамки и правила адаптации. Администратору в среднем нужен месяц, но кому-то может понадобится больше времени. Понимаю, что этим вопросом должен заниматься директор либо владелец салона красоты, но в наших реалиях чаще всего админ адаптируется сам. Как-то некрасиво, честно.

Тем не менее ваши задачи довольно просты – быть в струе, впитывать все, как губка, и стараться вникнуть во все процессы, которые происходят на рабочем месте. Если есть вопросы или недопонимания нужно сразу о них говорить. Излишнее стеснение к добру не приведет – работодатели подумают, что вы глупенькая и вся в себе, увы. Когда у вас внутри бушуют волны и ураган, не бойтесь лишний раз подойти к директору. Ну не все люди рождаются классными спикерами, которые хорошо умеют объяснять. Да чего уж там, я тоже не всегда все понимал с первого раза. Тем не менее это не помешало мне написать книгу, которую вы держите в руках.

Есть администраторы, которые вникают в работу за неделю и потому кажется, что они работали в этом салоне красоты всю жизнь. Бывает по-разному, но легко или тяжело вам дается работа, вы должны выкладываться на максимум.

Ошибки администратора салона красоты

Мы все довольно остро воспринимаем наши ошибки. Даже если человек не страдает комплексом отличницы, он все равно хочет, чтобы все вокруг было идеально. Говоря об оплошностях админа, следует отметить, что только ленивый не катит на них бочку. Они виноваты уже просто потому, что работают на должности администратора. Будучи директором по персоналу большого велнес-клуба, я постоянно защищал админов, потому что они не всегда виноваты в том, в чем их обвиняют мастера. Тем не менее нужно уметь признавать свои ошибки. Мне хотелось бы, чтобы у вас их было меньше, поэтому отнеситесь серьезно к этому материалу.

Нежелание работать

Начнем с самого важного, вам нравится работа у вас в салоне? Да или нет? Я довольно часто сталкиваюсь с простым нежеланием трудиться. Администратор – должность на которую устраиваются, чтобы пересидеть и переждать бурю. Часто это просто буфер, место с которого можно начинать свой бизнес либо двигаться практически в любом направлении. Часть админов плохо работают потому, что в салон они пришли отдыхать либо не нашли другую вакансию. Поэтому все требования, стандарты и скрипты им до одного места. Надеюсь, я говорю не про вас.

Безграмотная работа с директором

У вас есть директор салона красоты. Плохой он, умный или хороший, но он ваш. Поверьте, у остальных все точно так же – хорошо там, где нас нет. Да, часть админов метят на должность управляющего, но если вы безграмотно работаете с руководством – это большой минус. Научитесь понимать его, ведь именно от него зависит, как долго вы проработаете в салоне. Не так ли?

Безынициативность. Идеи и активная позиция, которая почему-то еще наказуема

Для меня странно, почему за инициативу наказывают. Ведь активных девочек с горящими глазами, «зажигалку», по-моему ищут все... Все хотят, чтобы администратор и вел соц-сети, и фотографировал, и улыбался, и занимался рекламой, и... Но, как только дело доходит до инициативы, начинается: «У нас на это нет денег», «Это не работает», «Я где-то на конференции слышала...»

Я люблю активных и ярких администраторов с харизмой, которые не боятся предлагать и брать на себя ответственность. Сидеть тихой серой мышкой – это не для меня. Потому я считаю ошибкой отсутствие инициативы, особенно в вопросе работы с клиентами и молодежными фишками. Мне хоть и не 50, но и не 20. Что сейчас модно? Что слушают? Где хайпануть? На эти вопросы может ответить только админ, если она сама в теме.

Мотивация

Что вас мотивирует? Что заставляет вас просыпаться в 7:00 или в 6:00, когда темно и холодно на улице? Радость довольных клиентов? Надо платить за квартиру? Без вас там все

остановится? Девочки не смогут грамотно вести запись? Если вас ничего не мотивирует, рекомендую искать новую работу. Да, вот так радикально.

Проблемы админа начинаются, когда труд перестает его радовать и стимулировать. Понимаю, что вы не всегда способны разрешить ситуацию, но не стоит приходить на работу, если вы не кайфуете от нее. Мне вас жаль, потому что в моей жизни никогда такого не было. Примерно 15 лет назад я был и администратором, и фитнес-тренером одновременно, кроме того, успевал коктейли готовить. Яркое было время, но несмотря на бешеную загрузку и адский график, мне нравилось все.

Отсутствие внимания к клиенту

Я понимаю, что не все читатели этой книги знают, кто такой Жванецкий, но мне нравится его цитата:

Вышла расстроенная стюардесса, заметила пассажиров.

– А вы все куда летите?

– В Новосибирск.

– Ну если туда, это еще часа три лететь. Кто-то хочет чаю? Только один, один кто-то, один.

Довольно часто администратор салона красоты не обращает внимания на посетителей, особенно на требовательных. Вы дорогие админы, почему не делаете «правдивых комплиментов»? «Я не умею врать» – постоянно слышу такие отговорки. А вы попробуйте немного больше любить клиентов и говорить правду. Они это чувствуют, поверьте мне.

Если посетитель жалуется, вы думаете, что он преувеличивает, если ему что-то не нравится – сам виноват. А вы называете гостей по имени или все никак не запомните, как их зовут? Бывает. Запомните простое правило: если вы не будете уделять внимание клиентам, они будут «любить» вам мозги.

Антиприветливость

А ты чего такой надутый сидишь? Конечно, администратора салона красоты о таком не спрашивают, но иногда откровенно хочется задать этот вопрос.

Админ должен поить расстроенного клиента кофе, улыбаться и говорить, что у него сегодня красивая борода (я про себя). В таком случае настроение посетителя сразу приобретает другие краски. У вас такое бывало? А вы пробовали заряжать своих гостей позитивом? Лично мне кажется, что если админ не отдает капельку своей энергии, клиенты сразу это чувствуют! Приходили ли вы домой после рабочей смены полностью опустошенной? Обычно, дома в таком случае молодой человек спрашивает: «Ты почему такая «мертвая», ты ведь там не мешки поднимала»? Так и хочется ему ответить, что он редкий негодяй. А вас скорее всего «вампирили» всю смену.

Среди ошибок с приветливостью, допускаемых администраторами, я выделяю следующие:

Антиулыбка

Вы не улыбаетесь и это плохо. Надо улыбаться, мы же трудимся в сфере обслуживания и посетители приходят к нам не только за услугой. Я на своих семинарах часто рисую две цифры на доске, цифру 3 и 5. Цифра «3» – это оценка за услугу. Способен ли клиент профессионально оценить результат процедуры? Думаю, если он не мастер, нет. Посетитель может только очень

субъективно сказать, доволен он или нет. Понятие красоты у каждого свое. Согласны? То, что нравится вам, не всегда импонирует клиенту. За цифрой «5» скрывается обслуживание. Посетитель легко понимает улыбаются ли вы и как вы к нему обращаетесь. Помните об этом, когда будете обслуживать нового гостя!

Настроение

Если у вас плохое настроение, вы либо остаетесь дома, либо меняете его на позитивное. Клиенты платят вам деньги, чтобы получать позитив. У каждого из нас есть свои проблемы. Потому давайте их решать вне салона красоты. Я понимаю, что иногда очень трудно сдерживать эмоции, но в таком случае лучше остаться дома. Я несколько раз отправлял админа домой из-за плохого настроения. Поругались с молодым человеком и не можете не думать об этом на работе – домой. Лучше за стойкой буду стоять я. Да, могу все перепутать, но я не допускаю, чтобы посетители видели зареванного и обиженного администратора, увы.

Имя

Не называть клиента по имени – большая ошибка. Я всегда говорю, что имена постоянных посетителей вы должны выучить наизусть. Если клиент позвонил, чтобы записаться на процедуру, обязательно внесите его номер в свою записную книжку. Имя – самое приятное, что может услышать человек. Попробуйте обращаться к ним по имени после прочтения книги. Хотя вам наверное уже 100 раз об этом напоминали и директор, и спикеры на форумах. Может, наконец, настало время что-то изменить?

Доброжелательность

Открывается дверь. Из-за стойки поднимаются глаза на уровне рецепции, звучит: «Здрaсте», и затем глаза опускаются вниз. Это как? Я часто шучу над барбершопами, они мне нравятся, да и в конце концов у меня есть борода. В салонах такого рода постоянно происходит какая-то дичь. Девушки в татуировках и с пирсингом настолько суровы, что мне даже не по себе. Я все жду, когда они, как парни, начнут руку протягивать, чтобы пожать.

Но бывает и наоборот: ты открываешь дверь, на рецепции сидит приятная, добрая девушка, которая просто тебе улыбается, и говорит: «Владимир, добрый день». Ты улыбаешься в ответ, и поправляешь: «Меня зовут не Владимир, но не стоит расстраиваться». Добро порождает другое добро, запомните – это важно.

Невнимательность к персоналу

Администратор не должен хамить сотрудникам, которые работают в зале, и спорить с ними. Увы, но и такое бывает. При этом вам кажется, что вы абсолютно правы, но на самом деле – нет. Задумайтесь.

Да, с творческими людьми тяжело работать – к ним на кривой козе не подъедешь. Тут нужно искать другой подход: одной улыбаться, другую не трогать, пока она не выпьет кофе и не покурит. Сложно выстраивать отношения с мастером в творческом поиске или с тем, кто надел корону. Но вы скажите ему, что он «Маэстро» и все будет хорошо. Вы должны быть мудрее. Я верю, что после прочтения книги вы исправитесь. Не так ли?

Античистота

Если в салоне красоты не убрано, то о сервисе и обслуживании можно забыть раз и навсегда. Увы, такова реальность – админ отвечает за чистоту. Я вам уже об этом говорил, но вы предпочитаете меня не слышать, а зря. Я не знаю, кто у вас убирает, но должно быть чисто. Это ваша зона ответственности. Не стоит жалеть уборщицу либо стесняться сказать сотрудникам, чтобы те после себя убрали. Есть салоны красоты, где вопрос чистоты давно решен. Правда, большинство все еще допускают эту ошибку.

Управлением собственным временем или я ничего не успеваю

Многие администраторы имеют довольно серьезные проблемы с тайм-менеджментом. Особенно от этого страдают начинающие девочки или мальчики. Вы приходите на работу и ничего не успеваете. Знакомо? Да? Тогда мы идем к вам! Необходимо учиться правильно распределять свое рабочее время. В этом вам поможет простая табличка Эйзенхауэра, которую вы получите по коду ниже. Да, в сутках не прибавится часов, но вы сможете иначе использовать имеющиеся, поверьте мне.



Незнание косметики и спектра услуг

Из обязанностей администратора вытекают и его ошибки. Довольно часто, когда я провожу тренинги по продажам товаров и услуг в индустрии красоты, я сталкиваюсь с одним барьером, который мешает продавать – незнание ассортимента косметики и услуг. Давайте просто быстро исправим эту ошибку. Не буду ее описывать – это просто не серьезно. Договорились? Выучите наконец прайс и витрины, это не так сложно. А если директор не насчитывает вам процент от продажи косметики, покажите ему этот абзац. Дорогие директора, платите администраторам процент от реализации товаров, ну в конце концов! Все, теперь можете спокойно учить.

Прокрастинация

То и дело в течении рабочей смены мы просто на что-то отвлекаемся или, как говорят молодые ребята, залипаем. Мы зависаем в соцсетях, пока не поставим лайки всем ногтям в ленте. А как же дела – «*Ой, забыла обзвонить клиентов на завтра*»? Я понимаю, что это звучит странно, но может, попробуете поставить таймер? Обычно, ваши 5 минут в Инстаграм превращаются в полчаса, а в результате ничего не сделано и начинаются слезы.

Неумение решать конфликты

Если вы внимательно читаете книгу, то согласитесь, что работа с посетителями – это ключевая компетенция администратора. В салоне красоты довольно часто возникают конфликтные ситуации. Спровоцировать их может все, что угодно, даже разное понимание и видение красоты мастера и клиента.

Вы не хотите разрешать споры, несмотря на то, что конфликты между сотрудником и посетителем регулирует администратор. От вашего решения будет зависеть, покинет ли клиент ваш салон красоты. Более того, может возникнуть вопрос, останется ли специалист. Вы и сами знаете, что мастерам палец в рот не клади – амбициозные ребята.

Если админ решает разногласия у всех на виду, становится только хуже. Вы не имеете права повышать голос, хотя иногда хочется просто застрелить всех участников конфликта.

Раздел 2. Организация деятельности и рабочего пространства администратора салона

- Значение самоорганизации для достижения бизнес-результатов. Ключевые составляющие самоорганизации
- Эффективные техники планирования деятельности. Способы расстановки приоритетов в текущих задачах
- Правила оформления документов
- Методы рационального использования телефонных звонков

Значение самоорганизации для достижения бизнес-результатов Ключевые составляющие самоорганизации

С чего начинается ваш рабочий день? Вы отпираете салон красоты, снимаете его с сигнализации, затем включаете свет, компьютер и открываете журнал. Иногда вы проверяете, совпадает ли касса по программе и в конверте. Далее включаете музыку и кофемашину, ведь, что может быть приятнее чашечки кофе? Если холодно, ставите обогреватель возле ног. Да, забыл сказать, вы переобуваетесь в мягкие туфли. Немного красной помады, улыбаетесь себе в зеркало, утреннее селфи – все должны узнать, что вы уже на месте. Спустя несколько минут вы распахиваете двери салона красоты.

Пишите план: больше вероятности, что сделаете. Простое правило, которое лично мне помогает выполнять все, что я запланировал: нужно написать в блокноте либо в заметках на телефоне свой план на день. Важно лишь потом не забывать следовать ему. Какие перед вами стоят задачи сегодня: кому позвонить, что заказать, кому напомнить? Найдите удобную для себя форму списка дел, которую вам будет легко использовать. Буду рад если вы поделитесь своими инструментами организации рабочего времени по хэштегу *#admintime*.

Планируйте день с вечера, ибо утром будет дурдом. Дети в школу или садик, муж, завтрак? Ой, блин, снова что-то забыла? Есть один очень важный принцип – не откладывать дело больше двух раз. Если вы себе пообещали и не сделали, то вероятность, выполнения задачи снижается на 4 %, а во второй раз – на 40 %. Поэтому, зная это правило, постарайтесь не переносить задание два раза подряд, ведь потом вы точно никогда не осуществите задуманное. Договорились?

Записывайте общую цель дня и затем формируйте список задач.

Начните застилать постель. Вы, наверное, думаете, что я поговорил с вашей мамой или второй половинкой? А вы заправляете постель? Есть одна интересная теория: людям, которые не застилают кровать, сложнее организовать свой рабочий график. Казалось бы, какая в этом связь? Но она есть. Ведь дома и на работе, мы по сути одинаковые, только трудовая дисциплина сдерживает наши плохие стороны. Так что не стоит себе обманывать.

Нет прокрастинации и соцсетям: они пожирают ваше время. Только не рассказывайте мне о том, как вам тысячу раз говорили, что соцсети – это зло. Вы, наверное, думаете, что я по-стариковски сопротивляюсь прогрессу. Нет, я только за развитие в любом его проявлении, но сидеть часами в телефоне – это не правильно, тем более на рабочем месте. Если у вас нет заданий, вы можете отдохнуть, но убивать просто так свое время не совсем верно.

Не сдаваться при первых сложностях. Это звучит крайне банально, но мы, обычно, сильно расстраиваемся, когда нам говорят «нет». Мы часто воспринимаем рабочий день как белую рубашку, и стоит только поставить первое пятно, как настроение падает ниже плинтуса. Хочется, чтобы всегда все было хорошо и ярко. Для салона красоты недовольство клиента – это нормальная рабочая ситуация. Посетителю показалось, что на картинке маникюр был один, а в результате получился другой, и он начинает жаловаться и обвинять мастера. Не нужно принимать этот процесс близко к сердцу. Мы все постоянно ошибаемся, но если вы будете опускать руки, я не думаю, что у вас получится стать хорошим администратором. Задумайтесь.

Эффективные техники планирования деятельности Способы расстановки приоритетов в текущих задачах

1. Принцип Парето. Некоторые из вас после прочтения этой книги узнают много полезного. Хотя многим известен этот закон, но не все применяют его на практике. Суть заключается в том, что 20 % клиентов приносят 80 % прибыли. Звучит реально круто, правда? Возникает лишь два вопроса: как найти эти 20 % и что делать с остальными 80 %? Поскольку принцип универсальный, его применяют в самых разных областях, в том числе планируя задачи на день. У каждого из нас есть дела, которые по-настоящему важны для нас. Чтобы выполнить их, мы должны учиться грамотно распределять время. Иногда наши усилия прикладываются впустую, но это не совсем правильно. Уверен, вы давно слышали про этот закон, но не понимаете, как его использовать. Не нужно отменять 80 % своих задач. Давайте без крайностей. Потому что так вы далеко не убежите. Когда мы говорим о клиентах салона красоты, важно определить, кто из них приносит больше всего прибыли и выстраивать с ними более плотные взаимоотношения. Только посетителям об этом говорить не стоит, а то сразу залезут на голову. Я бы для начала рекомендовал прикладывать усилия ко всем заданиям, ведь вы должны определить, выполнение каких дел приносит наилучшие результаты.

2. Матрица Эйзенхауэра – простая табличка, которая помогает быстро рассортировать все задания. Читали? Слышали? Применяете? Работа админа салона напоминает мне приемную депутата: там постоянно какие-то люди, которые вечно что-то хотят. Полный дурдом наблюдается в пиковые часы: телефоны звонят, Вайбер, Телеграм и Инстаграм разрываются от сообщений, все пищит и вибрирует. Караул! А тут я, со своей якобы простой табличкой. Правда, никто не говорил, что моя книга остановит поток – не дай Бог! Просто ко времени наивысшей загрузки салона, важно, чтобы все текущие задачи были выполнены.

Все просто – есть 4 колонки: важно, не важно, срочно и не срочно. Чтобы успешно спланировать свою деятельность, вам необходимо проанализировать и классифицировать все предстоящие дела по двум критериям – важно и срочно. Таким образом, можно выстроить иерархический список приоритетов, разделенный на 4 класса, благодаря которому вы будете знать что и когда нужно делать. **«Важно»** – это дела, выполнение которых в наибольшей степени помогает решить сразу несколько других задач и приносит наибольшую пользу в достижении основной цели. **«Срочно»** – это дела, имеющие жесткую привязку к какой-либо календарной дате и несвоевременное выполнение которых приводит к значительным потерям.

Пример:

	Срочно	Не срочно
Важно	А-приоритет	В-приоритет
	- обзвон клиентов; - работа с жалобами; - задания директора	- оформление витрин; - формирование заказов на расходные материалы и средства; - развитие
Не важно	С-приоритет	Д-приоритет
	- ненужные совещания; - рассмотрение некоторых документов; - совершение некоторых звонков	- рутинная работа; - некоторые письма; - развлечения

А-приоритет: это дела, которые необходимо совершить сегодня, поскольку они являются срочными и необходимыми. Если к концу рабочего дня вы не успели справиться со всеми задачами группы А, то продолжайте работу с ними и на следующий день. Не делайте других заданий, пока не закончите с первыми.

В-приоритет: важные дела, которые не обязательно делать сегодня. Просто регулярно выделяйте себе время на выполнение дел и найдите им место в своем расписании. Выполнение задач из этой группы обеспечит успех и приблизит вас к намеченной цели.

С-приоритет: дела, которые кажутся нам срочными, но не являются важными. Для решения этой группы задач требуются такие навыки, как умение сохранять спокойствие и говорить «нет».

Д-приоритет: сюда относятся дела, которые не являются ни важными, ни срочными. Вы можете спокойно отложить их в ящик для бумаг или же отказаться от них.

3. Интеллект-карты или Mind maps. Признаюсь, сам пытался их использовать. Мне не зашло, но это не повод не пробовать. Это простой инструмент, который помогает легко запомнить, что нужно сделать. Вы пишете план в виде дерева: от каждой задачи можно провести веточки с информацией, за кем закреплено задание, когда оно должно быть исполнено, а также расписать этапы его выполнения. Не обязательно рисовать на бумаге, вы можете скачать приложение и планировать в телефоне. Вы должны попробовать, может ментальная карта – это именно то, что вам нужно.



4. Пирамида Франклина. Название метода говорит о своем формате: вы рисуете пирамиду и в самый верхний сектор размещаете план на неделю, ниже план на месяц, на полгода и так далее. Я понимаю, что не все администраторы могут и будут использовать эту систему. Правда, если у вас есть трудности с рабочей постановкой цели, рекомендую обратиться к подобному инструменту. Он, по крайней мере, поможет осознать, чего вы хотите достичь. Пробуйте.

5. Метод АБВГД. Я уже вижу вашу улыбку, мол, хоть один понятный и доступный метод. А то Владислав пишет уж слишком много умного и не всегда понятного. Этот инструмент нам всем знаком с детства – список дел, написанный на бумажке, который, как правило, затем теряется. Следующий уровень – это заметки в телефоне, правда некоторые коллеги, чтобы не выполнять задачи теряют и телефон. Шутка. Не теряют, а просто забывают, что там размещен план на день. Обычно, потом они сокрушаются: «*Блин, я же себе все написал и забыл. Хоть бери и как в школе ставь точку на руке*». Кстати, часто вижу такие точки именно у админов салонов красоты, правда некоторым и это не помогает. Вот такие вы красивые и творческие. Ну, как так?

6. Сначала съешьте «лягушку». Тем, кто открыл мою книгу именно на этой странице, покажется, что я окончательно сдурел и начал писать книгу с рецептами. Нет, все гораздо проще. Есть такой способ организации: сначала, вы едите «лягушку», то есть выполняете самую сложную и неприятную задачу. Думаю, у вас тоже хоть раз такое бывало, когда приходилось кушать то, что не нравится, буквально проглатывать на грани возврата. Ну, было, но прошло же. С важными делами и заданиями, точно так же. У каждого есть нелюбимое дело, записанное в списке АБВГД, которое всегда откладывается напоследок. Нам хочется сладкого, а вот эти куриные котлеты – нет, спасибо. Кому-то нравится проводить инвентаризацию, сводить кассу и делать отчеты. Для них это увлекательное занятие, они обожают считать чужие деньги.

Другим же эта работа кажется скучной и не интересной. Проблема в том, что когда вы откладываете задачи на потом, вы о них забываете, и в итоге возникает ряд неприятностей. Такова наша жизнь. Поэтому призываю вас закрывать сначала нелюбимые дела, а затем смаковать те, что нравятся. Съешьте «лягушку» и вы почувствуете облегчение, в хорошем смысле слова. Пробуйте! Ищите для себя максимально полезные варианты, которые принесут больший результат.

Правила оформления документов

Я знаю, что для некоторых аминов тема ведения документации крайне важна. Вы часто задаете вопросы: что делать? Что писать? Куда бежать? Какие документы я должна заполнять, а главное – как? Мне хотелось бы ответить очень просто: первое – процессы в салоне красоты должны быть автоматизированными. Просто обязаны, без вариантов. Большинство отчетов есть в программе. Да, некоторым администраторам будет сложно, но здесь, как с эпиляцией – нужно капельку потерпеть, и потом красота. Вы всего лишь должны выучить программу, ведь по-другому в 2019 году красиво и хорошо не будет, увы. Программное обеспечение позволяет делать все: создавать технологические карты, выбивать чеки, отправлять рассылки, вести запись, а также работать с CRM-системами. Мне не платят автоматизаторы, поэтому рекомендую какую-то одну компанию не буду. Надеюсь, вы понимаете, что это шутка, но они мне все равно не платят. Выбирайте разработчиков, которые создали понятную и подходящую лично вам программу.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.