Карта дня салона

Вторник · три счёта: журнал записи, база возврата, расходник. Данные кейса сконструированы; структура и нормы настоящие (СП 2.1.3678-20 раздел 8.2, ПП РФ № 1514, ст. 24 ФЗ-38, ст. 32 ЗоЗПП).

ОКОН В ЖУРНАЛЕ	НЕ ПРИШЛО ИЛИ ОТМЕНИЛО	ПОТЕРЯНО ПО ПРАЙСУ	В ЗОНЕ ВОЗВРАТА
12	**4**	**17 600 ₽**	**6**
потенциал дня 47 900 ₽	пришло 8 из 12	считается по цене услуги, а не «на глаз»	клиентов без визита дольше сорока пяти дней

Три счёта дня

Счёт	Что видно	Что сделал агент	Что решает человек
Записи	Пустых окон 4, потери по прайсу 17 600 ₽. Окно, отменённое утром, стоит столько же, сколько проведённое.	Подтвердил визиты накануне, отдал окно из листа ожидания, внёс в список возврата.	Скидку на пустое окно, перенос визита, ответ клиенту.
Отзывы	Новые отзывы на картах и в соцсетях: что хвалят, на что жалуются, где вопрос остался без ответа.	Собрал отзывы, разметил темы, написал черновики ответов в вашем тоне.	Опубликовать ответ, признать ошибку, предложить компенсацию.
Склад	К заказу 8 позиций: остаток, недельный расход, сколько дней хватит.	Посчитал расход от плана услуг, собрал заказ по поставщикам и срокам.	Поставщика, цену, объём и подпись заказа.

КОНТРОЛЬНАЯ СТРОКА

Пустых окон названо 4 из 4 · отзывов с черновиком — все · позиций к заказу 8

ЧТО СДЕЛАЛ АГЕНТ

- забрал журнал на день и прайс;
- нашёл пустые окна и посчитал потерю по цене услуги;
- собрал отзывы и написал черновики ответов;
- посчитал расходник и собрал заказ;
- свёл всё в карту дня и протокол.

ЧТО ОСТАЁТСЯ ЧЕЛОВЕКУ

- подтвердить запись и перенос;
- ответить клиенту своим голосом;
- решить по скидке, цене и компенсации;
- выбрать поставщика и подписать заказ;
- проверить стерилизацию и допуск мастера.

Критерий приёмки. Работа принята, когда:

- контрольные строки на трёх листах сходятся;
- каждое пустое окно названо и у него есть действие;
- по каждому новому отзыву есть черновик ответа;
- заказ расходника сформирован по остаткам и плану услуг.

Норма, на которую опираемся.

- СП 2.1.3678-20, раздел 8.2 — парикмахерские и салоны красоты: не менее трёх наборов инструментов на рабочее место, дата стерилизации на упаковке, влажная уборка не менее двух раз в день.
- Правила бытового обслуживания населения, ПП РФ от 21.09.2020 № 1514 — прайс, договор, порядок претензии.
- Ст. 24 ФЗ от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» — реклама медицинских услуг сопровождается предупреждением о противопоказаниях.
- Ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 782 ГК РФ — отказ от услуги и абонемента с возмещением фактических расходов.

Администратор: принял, замечания внёс	Владелец: решение по скидке и заказу	Дата