

Представляю вашему вниманию авторский тест для руководителя предприятия индустрии красоты, разработанный на основе 11-летнего стажа работы в салоне красоты.

За основу теста взята аббревиатура «УСПЕХ», где каждая буква означает область, которой руководителю нужно уделять внимание для развития бизнеса:

У – услуги/товары/прайс;

С – способы работы с клиентской базой;

П – партнеры;

Е – единство команды;

Х – руководитель-лидер.

Автор: Ксения Апакова



ТЕСТ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ САЛОНА КРАСОТЫ

ИНСТРУКЦИЯ

ВНИМАНИЕ!

Прежде чем приступить к тестированию:

- возьмите ручку и журнал «Красивый бизнес»;
- убедитесь, что в ближайший час вас никто не побеспокоит (отключите мобильный телефон) и вы будете вовлечены в тестирование на все 100%;
- сосредоточьтесь на тестировании и помните, что этот тест способен помочь вам увеличить прибыль во много-много раз.

Шаг 1.

Ответьте на каждое утверждение теста. Если утверждение соответствует действительности, пометьте его галочкой. Если утверждение является правдивым лишь отчасти, НЕ отмечайте его галочкой (никаких «верно» до тех пор, пока это не окажется 100-процентной правдой!).

Шаг 2.

Суммируйте положительные ответы по каждому направлению бизнеса. Сложите количество верных пунктов (галочек) для каждого направления и запишите результаты в указанные места (например, 5 из 10; 6 из 10 и т.д.). Затем суммируйте положительные ответы по всем четырем направлениям бизнеса (например, 20 из 40 и пр.).

Шаг 3.

Начните работать с **ТАБЛИЦЕЙ ПРОГРЕССА**: закрасьте те прямоугольники, которые соответствуют вашим положительным ответам при тестировании. Составьте себе список задач, которые вам нужно решить, чтобы увеличить количество положительных ответов. При решении той или иной задачи (достижении цели) закрашивайте пустое окошко (цель этого теста – закрасить со временем все пустые окошки, другими словами – внедрить в свой бизнес все упущенные возможности в каждом направлении бизнеса).

Шаг 4.

Не переставайте работать с **ТАБЛИЦЕЙ ПРОГРЕССА**, пока не заполните все пункты. У вас получится, даже если этот процесс будет длиться год и более!

У – услуга/товары/прайс		
<input type="checkbox"/>	Я отслеживаю потребности клиентов всеми возможными способами. Я знаю, что хочет мой клиент (услуги, продукция для продажи, уровень сервиса). Я работаю с запросами клиентов.	1
<input type="checkbox"/>	В моем салоне минимум один раз в шесть месяцев появляется новая услуга.	2
<input type="checkbox"/>	В моем салоне минимум один раз в шесть месяцев появляется новый продукт для домашнего использования.	3
<input type="checkbox"/>	Прайс моего салона приятно взять в руки (он чистый, его интересно смотреть, он вызывает доверие).	4
<input type="checkbox"/>	В прайсе есть услуги «с индивидуальным подходом». Например, специально для: блондинок, кудрявых волос, седых волос, подростков и т.д.	5
<input type="checkbox"/>	Для женщин, мужчин и детей предусмотрены отдельные прайсы.	6
<input type="checkbox"/>	Клиент всегда имеет возможность заказать для себя продукцию, если в данный момент ее нет в наличии (для этого у меня есть книга заказов или специальный раздел в CRM-системе).	7
<input type="checkbox"/>	В моем салоне клиент может приобрести товар первой необходимости, который он покупал бы в магазине, например: расчески, шампуни, кремы для рук и т.д.	8
<input type="checkbox"/>	Все сотрудники салона выглядят как лучшая визитная карточка! Ухоженные руки, легкий макияж, укладка и, конечно же, улыбка!	9
<input type="checkbox"/>	В моем салоне строго отслеживается наличие необходимого ассортимента продукции для работы: краски, шампуни, гели и т.д. У меня никогда не бывает такого, что приходит клиент, а обслуживать мы его не можем, так как нет нужных материалов.	10
Количество отмеченных пунктов: _____		

С – способы работы с клиентской базой		
<input type="checkbox"/>	Мой клиент всегда знает, где/кому оставить свои предложения (отзывы, комментарии, жалобы).	1
<input type="checkbox"/>	Я (администратор) всегда отслеживаю клиентов, которые по каким-либо причинам перестали посещать мой салон, и у меня есть четкий алгоритм по работе с этой категорией клиентов.	2
<input type="checkbox"/>	У меня установлена программа, которая позволяет отслеживать частоту посещений каждого клиента, перечень услуг, покупок, использованную на клиента продукцию, мастеров, которые обслуживали клиента.	3
<input type="checkbox"/>	Администраторы поздравляют клиента с днем рождения.	4
<input type="checkbox"/>	Минимум один раз в год в моем салоне проходят праздники для клиентов.	5
	Я всегда слежу за чистотой в салоне! <i>У меня есть:</i>	
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> четкая инструкция по дезинфекции и стерилизации инструментов и пр.; одноразовые наборы «расходников» для мастеров ногтевого сервиса; дезинфекция помещений согласно нормам СанПиН. И я проверяю соблюдение нормативов и чистоты ежедневно!	6
<input type="checkbox"/>	Моему клиенту никогда не приходится ожидать, когда освободится или придет на работу мастер, более 10 минут, а если такая ситуация произойдет, клиент вознагражден (скидка, подарок, бесплатная услуга).	7
<input type="checkbox"/>	Салон получает более 5 положительных отзывов за месяц, они фиксируются в соцсетях (на сайте салона) и на сайтах-отзовиках, благодаря этому появляется доверие к предприятию у потенциальных клиентов.	8
<input type="checkbox"/>	В моем салоне минимум 3 разновидности интереснейших акций для клиентов одновременно.	9
<input type="checkbox"/>	Мой салон активно развивает свои аккаунты в соцсетях.	10
Количество отмеченных пунктов: _____		

тесты для персонала

П – партнеры

<input type="checkbox"/>	В месяц у моей компании появляется минимум один партнер.	1
<input type="checkbox"/>	Совместно с партнерами минимум один раз в квартал мы устраиваем конкурсы в соцсетях.	2
<input type="checkbox"/>	Куда бы я ни иду, у меня всегда с собой минимум 7 визиток салона.	3
<input type="checkbox"/>	Минимум один раз в месяц мы выкладываем информацию об услугах салона на бесплатных интернет-площадках.	4
<input type="checkbox"/>	У нас всегда в наличии брендированная сувенирная продукция.	5
<input type="checkbox"/>	Я постоянно отслеживаю, чтобы печатная продукция, которая уже неактуальна, не была представлена у партнеров.	6
<input type="checkbox"/>	Минимум один раз в год мы проводим праздник для наших клиентов совместно с партнерами.	7
<input type="checkbox"/>	Минимум один раз в год мой салон участвует в благотворительной акции.	8
<input type="checkbox"/>	Партнеров салона все сотрудники знают! И могут про них рассказать!	9
<input type="checkbox"/>	Мы предоставляем скидки для сотрудников наших партнеров для того, чтобы нас рекламировали!	10
Количество отмеченных пунктов: _____		

Е – единство команды!

<input type="checkbox"/>	Мои сотрудники объединены общей финансовой целью.	1
<input type="checkbox"/>	Минимум один раз в месяц я собираю команду вместе для обсуждения насущных вопросов жизни и развития салона.	2

<input type="checkbox"/>	У меня есть система мотивации (ежемесячная/квартальная/годовая) для команды сотрудников.	3
<input type="checkbox"/>	Каждый сотрудник знает и умеет выполнять все услуги своего направления, заявленные в прайсе.	4
<input type="checkbox"/>	Я строго соблюдаю правило: хвалить прилюдно, критиковать наедине.	5
<input type="checkbox"/>	Я всегда работаю с каждым предложением, комментарием, пожеланием сотрудника.	6
<input type="checkbox"/>	Мои сотрудники рекламируют услуги друг друга.	7
<input type="checkbox"/>	Мои сотрудники знают задачи и цели компании на ближайший год.	8
<input type="checkbox"/>	В моем салоне предусмотрены четко прописанные должностные инструкции.	9
<input type="checkbox"/>	Каждый сотрудник знает о преимуществах работы в моем салоне, о своих правах и обязанностях.	10

Количество отмеченных пунктов: _____

Х – руководитель-лидер

<input type="checkbox"/>	Я посещаю минимум один раз в квартал мастер-класс/тренинг/лекцию/семинар, который дает мне новые знания в области моего бизнеса.	1
<input type="checkbox"/>	Я читаю минимум одну книгу в шесть месяцев, рассказывающую о практических инструментах, которые могут повысить успех моей компании.	2
<input type="checkbox"/>	Я четко знаю стандарты в следующих областях: <ul style="list-style-type: none"> • дисциплина сотрудников; • работа администраторов; • работа сотрудников с клиентами. 	3
<input type="checkbox"/>	Все решения я принимаю в согласии с моими главными ценностями.	4
<input type="checkbox"/>	У меня есть четко отработанный алгоритм собеседований.	5

<input type="checkbox"/>	Я всегда работаю с каждой обратной связью, как от клиента, так и от сотрудника.	6
<input type="checkbox"/>	Я занимаюсь только самыми важными делами в компании, всё остальное я умело делегирую.	7
<input type="checkbox"/>	Прежде чем что-либо требовать от сотрудника, я обучаю его и раскрываю ответы на вопросы, для чего ему это нужно и что он от этого получит.	8
<input type="checkbox"/>	У моей компании есть ежемесячные/квартальные/годовые цели, которые вдохновляют и мотивируют сотрудников.	9
<input type="checkbox"/>	Я как личность (и мое поведение) являюсь примером для сотрудников.	10

Количество отмеченных пунктов: _____

ТАБЛИЦА ПРОГРЕССА

	У	С	П	Е	Х
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
ИТОГО					