Чек-лист администратора "Барбершоп" (Barbershop)

Давайте скажем прямо: Барбершоп это никакая не парикмахерская, а салон красоты для мужчин, хотя и со спецификой цирюльни. Мужчина не пойдет в СПА "Красотка", или в салон "Милашка". А в Барбершоп пойдет. Так что очень внимательно обдумайте Чек - лист администратора, вариант которого мы вам предлагаем. Речь идет о серьезном рабочем месте.

1. Приходите минимум за 30 минут до открытия

- [ ] **1.1** В первую очередь оживить

  Вы должны проветрить помещение, или подключить кондиционер. Включите все освещение общее и проверьте, как работает свет и вода у мастеров. Проверьте WI-FI, откройте ночную почту, прослушайте автоответчик.

- [ ] **1.2** Проверяете все санузлы

  Это ваша зона ответственности, если нет дневной уборщицы в штате. Контролируете наличие полотенец, мыла, туалетной бумаги, одноразовых сидений, работу сушилки.

- [ ] **1.3** Контролируете качество уборки

  Проверяете вечернюю работу уборщицы, или принимаете результат утренней уборки. По мелочам - исправляете сами.

- [ ] **1.4** Включаете мужскую атмосферу

  Воткните в сеть все девайсы барной стойки (раздатку Егермейстера, холодильник, подсветку), проверьте пивной кран, если наливается пиво, осмотрите бильярдный стол, разложите журналы в уголке отдыха...

- [ ] **1.5** Проводите 5-минутку с мастерами

  Все ли у них в порядке, как себя чувствуют, нет ли просьб и проблем. Расскажите им, сколько предварительно записалось клиентов, уточните "окна" в рабочем дне. Еще раз

проговорите продукты, которые вы продаете дополнительно и которые поднимают чек.

- [ ] **1.6** Проверяете кассовый аппарат

  Подключите в сеть кассу, проверьте ее коннект с и-нетом, POS терминал...
  Пересчитайте наличность, подготовьте размен.

2. Во время работы Барбершопа

- [ ] **2.1** Встречаете приходящих клиентов

  Встречаете посетителей, проверяете их по списку записи. Обеспечиваете гардероб, кресло, выпивку, кофе, мелкие закуски... Или сразу провожаете к мастеру, если он ждет.

- [ ] **2.2** Контролируете работу мастеров

  Постоянно (на мониторе, или визуально) держите в поле зрения работу всех мест мастеров, отмечаете, если где что идет против обыкновения и реагируете в зависимости от ситуации.

- [ ] **2.3** Контролируете ситуацию в лобби салона

  Стараетесь не оставлять одних ожидающих клиентов. Без панибратства, но дружелюбно предлагаете разговор на уместные темы. Следите, чтобы у клиентов было какое-то занятие.

- [ ] **2.4** Решаете вопрос с курением

  Многие ваши посетителя курят. Теперь это запрещено в общественных местах, а у вас общественное место. Не будем тут ничего подсказывать, но, надеемся, что владельцы Барбершопа решат этот вопрос к удовлетворению части посетителей. Ваше дело - контролировать и не подводить собственника под штрафы.

- [ ] **2.5** Контролируете обеденные перерывы

  Вы регулируете обеды, перерывы и отлучки мастеров так, чтобы отсутствие кого-либо ни в коем случае не увеличивало время ожидания.

- [ ] **2.6** Продаете все время своей работы

  Вы разворачиваете любой уместный момент для повышения уровня вашего чека. Без нажима, но в полной мере используете время ожидания услуги для того, чтобы рекомендовать клиенту что-либо, что вы предлагаете: средство, лечение, дополнительную процедуру, пробники...

☐ **2.7** Проверяете счета, проводите оплату

Вы контролируете самый важный момент - оплату услуги. Мужчины оплачивают иначе, чем женщины. Меньше эмоций, но больше внимание к форме и точности. На этом моменте доведите свои действия до автоматизма. Здесь самое уместное время для выдачи VIP, или дисконт карты.

☐ **2.8** Контроль и учет

В сферу администратора входит отпуск любых средств, препаратов, их выпуск со склада, их реализацию от мастера, или поступление по предзаказам... Любое перемещение товаров во время вашего дежурства происходит под вашу материальную ответственность.

☐ **2.9** Обеспечиваете любой законный сервис

На время, пока клиент у вас в салоне, вы в определенной форме и его личный секретарь. Заказать такси, узнать по справочной, дозвонится до его работы... Барбершоп - мужской клуб. Это его стиль. Пересмотрите "4 комнаты" Тарантино. Вам многое станет понятно.

☐ **2.10** Провожаете ваших клиентов

Правильным расставанием, прощанием, проводами клиента вы можете как удвоить позитивное впечатление от вашего салона, так и исправить любой огрех. Есть гендерная специфика прощания. Умейте это делать дружески, доброжелательно, но без амикошонства и панибратства.

☐ **2.11** Постоянно и в любой свободный момент

Ведете документооборот, корректируете списки постоянных клиентов, поддерживаете уют в лобби салона, следите за наличием напитков, приводите в порядок игровое место и уголок отдыха, контролируете чистоту и наличие расходных материалов в санузлах и т.д. и т.п.

☐ **2.12** Работа с рекламой и социальными сетями

Если это входит в ваши обязанности, то в свободное от непосредственной работы с клиентами время вы ведете странички вашего Барбершопа, отслеживаете и контролируете рекламу, отвечаете на вопросы и принимаете участие в сетевых чатах.

☐ **2.13** Закрываете ваш Барбершоп

Провожаете мастеров. Подсчитываете и запираете выручку. Закрываете кассу. Обходите все помещения, контролируете краны, свет, отключаете оборудование.

Встречаете ночного сторожа, или охранника, или ставите на сигнализацию. Уходите.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?