



«ТОП-10 ОШИБОК, КОТОРЫЕ  
СОВЕРШАЮТ 90% ДИРЕКТОРОВ  
БЬЮТИ-БИЗНЕСА»



[www.duso.ua](http://www.duso.ua)

# 10 ПРИЧИН «ПОЧЕМУ»





## 10 ПРИЧИН ПОЧЕМУ КЛИЕНТ ВЫБЕРЕТ ВАШ САЛОН

1. УТП
2. Стерильность
3. Комфорт
4. Профессионализм
5. Качество
6. Безопасность
7. Модность, актуальность
8. Забота
9. Лояльность
10. Развитие (салона и мастера)



## 10 ПРИЧИН ПОЧЕМУ КЛИЕНТ УХОДИТ

1. Цена
2. Грязь, бардак
3. Клиента не замечают
4. Клиент не удовлетворен качеством
5. Клиент не удовлетворён сервисом
6. Клиенту не удобно территориально
7. Клиента не устраивает ваш график
8. Клиент не может к вам записаться
9. Ваш салон устарел
10. Нет новинок, нет развития.

# ТОП-10 ошибок директоров предприятия индустрии красоты





# НЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ СВОЕ УТП И КОНЦЕПЦИЮ

Ошибка № 1



# НЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ СВОЕ УТП И КОНЦЕПЦИЮ

## Правильно

- Определить портрет ЦА
- Найти УТП
- Проанализировать рынок
- Проанализировать конкурентов
- Разработать концепцию

## Не правильно

- Копируют по образу и подобию
- Ориентируются на то, что советуют мастера
- Создают салон для себя
- Пытаются привлечь всех и «впихнуть» все



# НЕ ОБУЧАЮТСЯ И НЕ ОБУЧАЮТ ПЕРСОНАЛ

Ошибка № 2

[www.duso.ua](http://www.duso.ua)





# НЕ ОБУЧАЮТСЯ И НЕ ОБУЧАЮТ ПЕРСОНАЛ

## Правильно

- Постоянно обучать персонал
- Составлять планы развития персонала
- Повышать свою квалификацию

## Не правильно

- Бояться, что обучат персонал, а он уйдет
- Думать, что сами все знают
- Не обучать сервису
- Не обучать стандартам



**НЕ СЧИТАЮТ. СОВСЕМ!**

**Ошибка № 3**



# НЕ СЧИТАЮТ. СОВСЕМ!

## Правильно

- Рассчитать бизнес-план
- Правильно просчитать цены на услуги
- Просчитать рентабельность
- Рассчитать окупаемость и риски

## Не правильно

- Действовать наобум
- Устанавливать цены как у конкурентов
- Не просчитывать бюджеты
- Не оценивать риски
- Не просчитывать рентабельность услуг



# НЕ ПРАВИЛЬНО ПОДБИРАЮТ КОСМЕТИКУ И ОБОРУДОВАНИЕ

Ошибка № 4



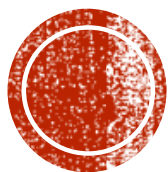
# НЕ ПРАВИЛЬНО ПОДБИРАЮТ КОСМЕТИКУ И ОБОРУДОВАНИЕ

## Правильно

- Подбирать косметику и оборудование по уровню салона
- Брать только профессиональные марки
- Требовать гигиенические заключения
- Просчитывать рентабельность косметики и оборудования

## Не правильно

- Выбирать косметику как у конкурентов
- Ориентироваться на пожелания мастеров
- Не ориентироваться на концепцию и уровень салона
- Экономить



# НЕ ПРОПИСЫВАЮТ И НЕ ПРИМЕНЯЮТ БИЗНЕС- ПРОЦЕССЫ И ПРОТОКОЛЫ

Ошибка № 5



# НЕ ПРОПИСЫВАЮТ И НЕ ПРИМЕНЯЮТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ И ПРОТОКОЛЫ

## Правильно

- Прописать бизнес-процессы всех направлений
- Разработать протоколы всех процедур
- Написать скрипты
- Внедрить сервисные стандарты
- Контролировать выполнение стандартов

## Не правильно

- Надеяться, что само как-то наладится
- Персонал работает каждый как может
- Не обращать внимание на сервис и стандарты
- Забить на все это



# БЕРУТ ПЕРСОНАЛ СО СВОИМИ КЛИЕНТАМИ И ДЕЛАЮТ НА НИХ СТАВКУ

Ошибка № 6

[www.duso.ua](http://www.duso.ua)





# БЕРУТ ПЕРСОНАЛ СО СВОИМИ КЛИЕНТАМИ И ДЕЛАЮТ НА НИХ СТАВКУ

## Правильно

- Обучать персонал под себя
- Не приучать клиентов к определенному мастеру
- Не выращивать «звезд»
- Привлекать клиентов в салон, а не на мастера

## Не правильно

- Делать ставку на мастеров
- Искать персонал со своими клиентами
- Надеяться, что мастер будет работать у вас вечно



# УСТАНАВЛИВАЮТ ЗАВЫШЕННЫЕ ПРОЦЕНТЫ ПЕРСОНАЛУ И ЗАНИЖАЮТ ЦЕНЫ НА УСЛУГИ

Ошибка № 7

[www.duso.ua](http://www.duso.ua)



# УСТАНАВЛИВАЮТ ЗАВЫШЕННЫЕ ПРОЦЕНТЫ ПЕРСОНАЛУ И ЗАНИЖАЮТ ЦЕНЫ НА УСЛУГИ

## Правильно

- Просчитать рентабельные цены и их придерживаться
- Заложить скидки в стоимость услуг
- Рассчитать граничный процент заработной платы мастеров

## Не правильно

- Переманивать мастеров завышенными процентами
- Устанавливать низкие цены, для привлечения клиентов
- Вестись на шантаж



# НЕ РАБОТАЮТ НАД УДЕРЖАНИЕМ КЛИЕНТОВ

Ошибка № 8



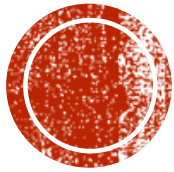
# НЕ РАБОТАЮТ НАД УДЕРЖАНИЕМ КЛИЕНТОВ

## Правильно

- Разработать стандарты по удержанию клиентов
- Внедрять систему лояльности
- Автоматизировать процесс

## Не правильно

- Надеяться только на мастеров
- Заниматься только привлечением первичных клиентов
- Отказываться от системы лояльности



# НЕ СОСТАВЛЯЮТ ПЛАНОВ РАЗВИТИЯ САЛОНА И КОЛЛЕКТИВА

Ошибка № 9

[www.duso.ua](http://www.duso.ua)



# НЕ СОСТАВЛЯЮТ ПЛАНОВ РАЗВИТИЯ САЛОНА И КОЛЛЕКТИВА

## Правильно

- Проводить стратегические сессии
- Разработать план развития коллектива
- Разработать индивидуальные планы для каждого сотрудника
- Создавать команду

## Не правильно

- Не заниматься персоналом
- Не показывать им возможности роста и развития
- Поддерживать склоки в коллективе
- Бояться свой персонал



# ДЕЙСТВУЮТ НЕ СИСТЕМНО, А СИТУАТИВНО

Ошибка № 10

[www.duso.ua](http://www.duso.ua)





С уважением, Хайновская Ольга  
Руководитель направления «ДЮСО-Консалтинг»  
Тел. (044)503-78-53, 067-519-92-10  
e-mail: [bbc@duso.ua](mailto:bbc@duso.ua)  
<http://duso-consulting.com.ua>



[www.duso.ua](http://www.duso.ua)