



PERMANENT

ELINA KHUNKAEVA

УПРАВЛЯЮЩИЙ

должностная инструкция

Основная цель работы

1 Финансовый рост точки

Выполнение финансового плана
и достижение показателей нужной чистой
прибыли

2 Сохранение команды

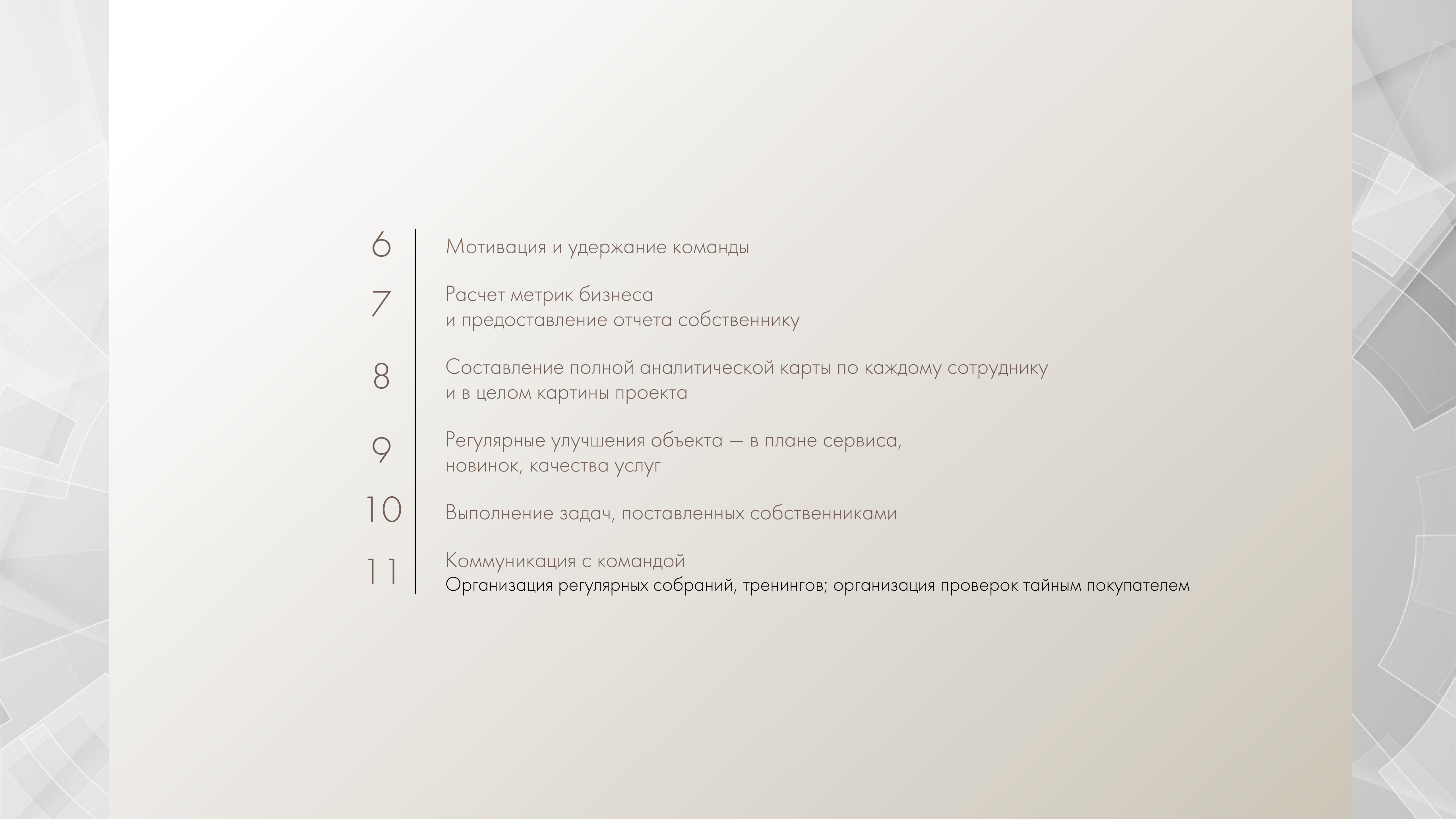
Отсутствие текучки в коллективе
Поиск и адаптация новых сотрудников

3 Бесперебойность работы точки

Выполнение и контроль операционных
моментов

Цели управляющего

- 1 | Операционные моменты
Закупка материалов, расчет метрики сотрудников,
контроль затрат, контроль финансов, выплата з/п
- 2 | Контроль сотрудников
Контроль кураторов (скрипты/заккрытие заявок/ работа с командой/
правильный расчёт клиентов)
- 3 | Контроль маркетинга
Повышение узнаваемости компании.
- 4 | Контроль финансов
Составление отчетов трат, P&L отчет, контроль расходов
- 5 | Выполнение финансового плана
Выполнение плана по обороту на месяц + выполнение плана
по рентабельности на месяц

- 
- 6 | Мотивация и удержание команды
 - 7 | Расчет метрик бизнеса
и предоставление отчета собственнику
 - 8 | Составление полной аналитической карты по каждому сотруднику
и в целом картины проекта
 - 9 | Регулярные улучшения объекта — в плане сервиса,
новинок, качества услуг
 - 10 | Выполнение задач, поставленных собственниками
 - 11 | Коммуникация с командой
Организация регулярных собраний, тренингов; организация проверок тайным покупателем

Показатели хорошей работы

- выполнение финансового плана
- отсутствие рекламаций
- выполнение плана по рентабельности
- системный найм
- отсутствие текучки кадров
- рост узнаваемости объекта
- внедрение новинок
- регулярное улучшение объекта

Распорядок работы

- 1 Сверка кассы за вчерашний день, внесение трат в CRM-систему
- 2 Сверка по финансовому плану и отчет в общий чат
- 3 Постановка задач администратору — как ему выполнить финансовый план сегодняшнего дня (выставление окошек/ допродажи и т.д)
- 4 До начала рабочего дня проведение 5-минутки с мастерами (постановка плана на сегодняшний день и разъяснения по его достижению)
- 5 Проверка сводного времени на сегодня, постановка задач для маркетингового и административного отдела по улучшению записи
- 6 Проверка листа ожидания клиентов и работа с базой с помощью рассылок
- 7 Списание бонусов по программе лояльности
- 8 Добавление расходников в CRM систему
- 9 Контроль маркетинга - включена ли реклама (таргет в Инстаграм), контроль за ведением сториз/ благодарности за отметку/проверка лид-формы и т.д
- 10 Проверка отправленных материалов сотрудниками за вчерашний день
- 11 Проверка маркировки продукции
- 12 Проверка наличия ходовой продукции

13	Выставление постов в социальные сети компании (Инстаграм/Тик Ток самостоятельно (при наличии СММ-специалиста — контроль своевременного выставления)
14	Постановка целей маркетинг-менеджеру
15	Запуск таргетированной рекламы, контроль запуска
16	Постановка целей инфлюенс менеджеру по работе с блогерами (если есть в команде, если нет, то поиск и коммуникация с блогерами ведутся силами управляющего)
17	Проверка переписок в мессенджерах компании на предмет соблюдения скриптов админами
18	Контроль закрытия заявок админами
19	Контроль соблюдения чистоты в зале и атмосферы
20	Мониторинг новых резюме и откликов соискателей
21	Проверка салона на предмет чистоты и порядка
22	Проверка почтовой корреспонденции
23	Проверка своевременного прихода сотрудников по камерам
24	Контроль сроков годности товаров и продукции
25	Проверка наличия всех необходимых материалов к работе
26	Анализ записи и внедрение специальных предложений

Еженедельно

- Сверка по выполнению финансового плана с собственником и командой
- Постановка конкретных задач маркетинговому и административному отделам на неделю для выполнения плана
- Постановка плана задач себе и команде на неделю по всем направлениям

Тайм-менеджмент рабочего дня

Время	Задачи	Контрольные точки
09:30	Проверка рабочего пространства на порядок и чистоту	Отчет в чат с собственником
9:40–10:00	Проведение планерки. Проверка внешнего вида. Этапы планерки: 1) Приветствие 2) Индивидуальные задачи каждому сотруднику на допродажи и перезапись. Например: «Сегодня у вас клиент записан на пм губ, предложите ему сделать 2 зоны со скидкой и напомните про специальное предложение к нашему косметологу, а также обязательно проследите, чтобы кураторы записали клиента на дополнительную процедуру через месяц».	Отчет в чат с собственником Планерку провела. Опоздавшие: Текущие вопросы: Атмосфера: Внешний вид: Чистота:
10:00–10:30	Составление плана на день+вечерний отчет за предыдущий день Сбор и отправка всех инвойсов бухгалтеру.	Отчет и план в чат с собственником Жирным выделить приоритетные задачи дня, во втором абзаце пишем дополнительные задания. Используем технику SMART
10:30–10:45	Контроль записи на сегодняшний день и на 2 дня вперед Постановка задач кураторам на заполнение записи (проговорить все акции, отфильтровать клиентов для прозвона, работа с рысками)	В чат "Кураторы Дубай" отправляем план на день кураторам
10:45–11:15	Контроль работы сотрудников в салоне В салоне контролируем: соблюдение стандартов качества (встреча клиентов куратором, работа куратора без гостей, самопрезентация и работа мастера, рабочая атмосфера в салоне, доброжелательность персонала). Выполнение заданий: как предлагают перезапись, как делают продажи и допро-дажи.	Отправка уведомлений сотрудникам о нарушениях
до 14:00	Подсчет кассы и проверка отчета за вчерашний день (сверка бумажной версии с СРМ)	Сообщение в личный чат собственнику: Отчеты проверены, все корректно. Предоставление собственнику проверенного отчета и таблицы с выполненным планом за вчерашний день в формате таблицы : Дата: 11.01.2024 План/Факт: По плану выполнено: Причина прироста или отставания: Перевыполнение (причина):

Время	Задачи	Контрольные точки
11:15–12:00	Работа с кураторами Проверка выполнений заданий. Подготовка акций, обсуждение плана работ по продвижению с маркетинг-менеджером, подготовка и проверка контент-плана для социальных сетей. Проверка социальных сетей на корректность публикаций. Проверка поставленных на продвижение в таргет постов. Проверка актуализации окон и акций в Инстаграм/соц сетях. Проверка скорости ответов кураторов на сообщения в директ/ватсап и др. мессенджеры компании. Проверка количества и качества поступающих звонков. Визуальный контроль выкладки товара на поли и порядка в зоне ресепшн.	Отчет в чат с собственником Количество проверенных переписок.
12:00–13:00	Обед	
13:00–15:00	Контроль работы салона и периодические задачи Проверка корпоративных почт компании. Отбор резюме и др задачи.	Фото/видео клиентов, привлечение сотрудников к съемке
15:00–17:00	Работа с кураторами илм ОС сотрудникам Обучение сотрудников, разработка учебных материалов, оцифровка всех новых процессов в таблицы/файлы/документы. Вид деятельности выбираем по приоритету. Если есть свободные окна на 2 дня вперед, то приоритетная задача, пригласить клиентов на это время и заполнить запись. Если запись полная, то занимаемся разработкой учебных материалов, проверкой переписок кураторов, разрабатываем новые стратегии развития с маркетинг менеджером, ищем новых блогеров для коллабораций , анализируем кокнуриентов и новые услуги. Сверяемся с контент-планом, меняем по необходимости. Проверяем порядок на складах. Работа с претензионными клиентами, ежедневная фиксация и коммуникация с клиентами. Контроль операционных расходов. Анализ продаж. Контроль поставок.	Запись, файлы/документы. Оцифровка процессов
17:00–19:00	Задачи сотрудникам Проверяем выполнение задач кураторами/мастерами. Выставление задач себе и команде.	В чат с собственником отправка отчета по проделанной работе

Руководство по операционной деятельности

1 Стратегия развития

Планирование и подведение итогов прошлого месяца; анализ возможностей следующего месяца; постановка плана на месяц с последующей декомпозицией на неделю/день.

2 Финансовый отчет и статистика





Анализ показателей

- новые клиенты
- возвращаемость
- конверсия в запись



Контроль трат и закупок

- соблюдение матрицы закупки — заказ товаров только по установленным лимитам
- обязательная сверка актуальных позиций и остаткой перед новым заказом
- ежемесячная инвентаризация

5

Перечень необходимой отчетности и документации

Важные документы, которые управляющий должен заполнить в конце каждого месяца/в начале следующего месяца:

- отчет по выполнению плана этого месяца, анализ причин отклонения/выполнения
- ежемесячный финансовый отчет: оборот по месяцу (все поступления в кассу), расходы по статьям платежей, чистая прибыль
- просчет плановых финансовых показателей на следующий месяц для каждого мастера (исходя из показателей этого месяца)
- составление отчета по заработной плате за текущий месяц
- просчет максимальной загрузки месяца и составление плана действий по достижению результата

6

Операционный контроль салона

См. чек лист работы кураторов

Перечень необходимой документации

Ежемесячно необходимо составлять отчет по метрикам каждого сотрудника и оглашать результаты на ежемесячном собрании. К этим метрикам относятся:

- перезапись каждого мастера
- возвращаемость клиентов каждого мастера
- количество контента каждого мастера
- выполнение плана каждого сотрудника
- количество рекламаций
- количество положительных отзывов

Коммуникация с собственником

- | | |
|---|--|
| 1 | ежедневная планерка или ОС в чате |
| 2 | координация задач |
| 3 | ежедневный отчет о выполненных задачах |
| 4 | еженедельный отчет о выполненных задачах |
| 5 | план/факт по выручке и ЧП |
| 6 | ДДС/отчет о прибылях и убытках |
| 7 | ретроспектива месяца и план продвижения на следующий месяц |

на этапе адаптации
и испытательного срока