

ЕЛЕНА ТЕМИРГАЛИЕВА

Владелица салонов красоты премиум-класса «МильФей»

СОЗДАВАЙ СВОЙ КРАСИВЫЙ БИЗНЕС

КАК ОТКРЫТЬ САЛОН КРАСОТЫ,
ПРИВЛЕЧЬ КЛИЕНТОВ И ОБЕСПЕЧИТЬ
ПОСТОЯННЫЙ РОСТ ДОХОДОВ



УДК 334
ББК 65.9(2Рос)09
Т32

Темиргалиева, Елена.

Т32 Создавай свой красивый бизнес. Как открыть салон красоты, привлечь клиентов и обеспечить постоянный рост доходов / Елена Темиргалиева. — Москва : Эксмо, 2023. — 256 с.

ISBN 978-5-04-171428-4

В книге «Создавай свой красивый бизнес» Елена Темиргалиева рассказывает о пошаговом выстраивании рентабельного бизнеса с нуля на основе своего 25-летнего опыта в индустрии красоты.

Эта книга — практический инструмент, который подскажет, как эффективно управлять салоном красоты, как подбирать персонал, как отлаживать сервис и оставаться на плаву в условиях кризиса. В каждой главе вы найдете задания и упражнения, помогающие выстроить бизнес. Они будут полезны как новичкам, так и действующим предпринимателям, которые раз за разом натываются на болевые точки рынка красоты.

«Создавай свой красивый бизнес» — это книга-диалог Елены Темиргалиевой с индустрией о важном. А рекомендации, которые предлагает автор, будут полезны всем, кто работает в сфере обслуживания.

УДК 334
ББК 65.9(2Рос)09

ISBN 978-5-04-171428-4 © Темиргалиева Е., текст, 2023
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	5
Глава 1. СОЗДАНИЕ ИДЕИ	10
Глава 2. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА	36
Глава 3. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА	61
Глава 4. КАК ОТКРЫТЬ САЛОН КРАСОТЫ СЕГОДНЯ....	81
Глава 5. МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА	95
Глава 6. ФИНАНСОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ	152
Глава 7. ЧТО ТАКОЕ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС И ЧЕМ ОН МОЖЕТ ПОМОЧЬ ВАШЕМУ БИЗНЕСУ.....	176

Глава 8. КАК Я ПРИШЛА К СИСТЕМЕ ГОРИЗОНТАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ	192
Глава 9. КАК ИЗ ОДНОГО ПРОЕКТА СОЗДАТЬ НОВЫЙ БИЗНЕС И НАХОДИТЬ НОВЫЕ ИСТОЧНИКИ ДОХОДА	207
Глава 10. СТАНДАРТЫ СЕРВИСА В САЛОНЕ КРАСОТЫ	220
Глава 11. КАК СОХРАНИТЬ БИЗНЕС В СОВРЕМЕННЫХ РЕАЛИЯХ	234
Заключение	246
Об авторе	250
Приложение 1	252

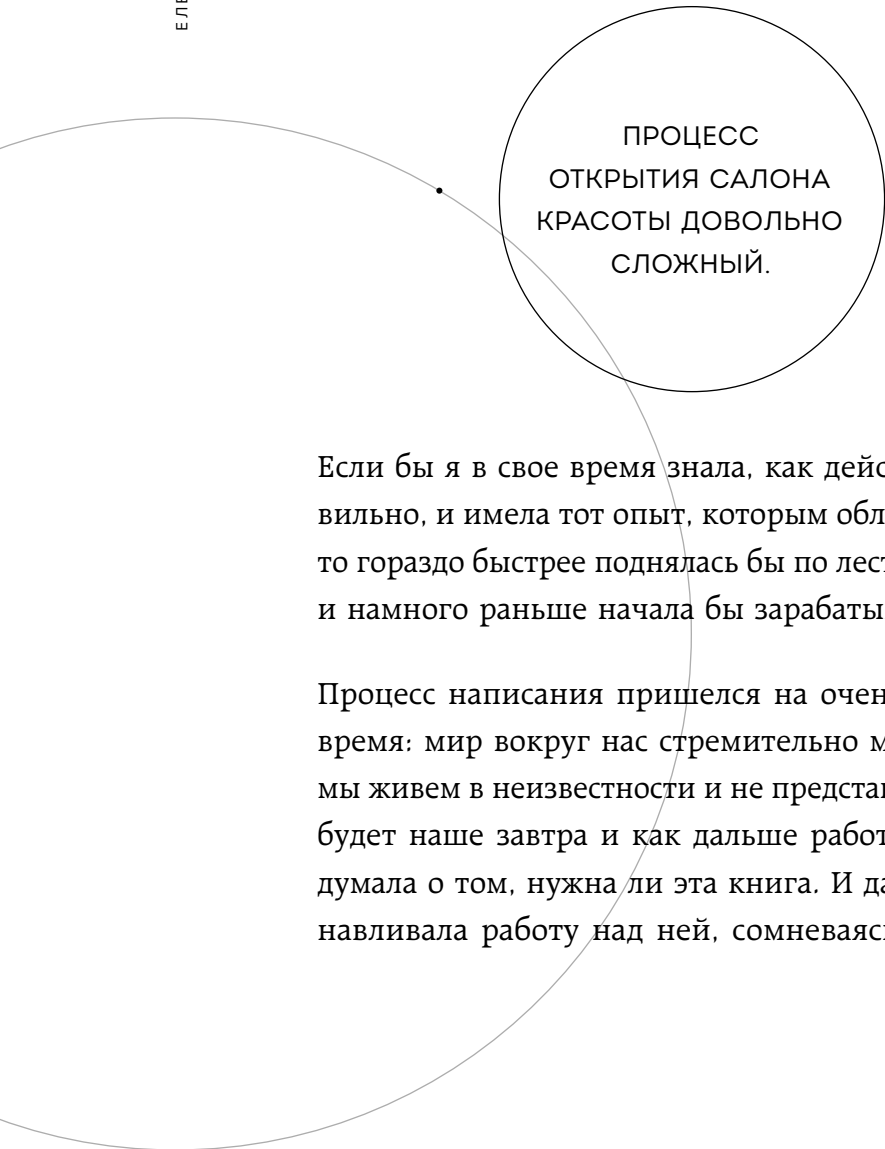


ВВЕДЕНИЕ

*// Если бы я услышал ваши
выступления раньше, то никогда
не закрыл бы свой салон. //*

Эти слова я слышала, сидя в кресле салона красоты в небольшом курортном городке Марбелья. Казалось, в этом месте никто не должен знать, что я развиваю салонный бизнес в России. Не скрою, мне было приятно получить такой отзыв от русскоязычного мастера, переехавшего жить в Испанию. Я чувствовала, что мои наработки и огромный опыт могут быть полезны другим людям. И после многолетних раздумий захотела поделиться своими знаниями с теми, кто в них действительно нуждается.

Я решила написать книгу о том, как работает салон красоты на самом деле. Описать каждый шаг создания собственного бизнеса. С чего начинать и на что обращать внимание, чтобы избежать ошибок, с которыми сталкивались большинство начинающих бизнесменов (в том числе и я), очарованных этим простым красивым бизнесом.



ПРОЦЕСС
ОТКРЫТИЯ САЛОНА
КРАСОТЫ ДОВОЛЬНО
СЛОЖНЫЙ.

Если бы я в свое время знала, как действовать правильно, и имела тот опыт, которым обладаю сейчас, то гораздо быстрее поднялась бы по лестнице успеха и намного раньше начала бы зарабатывать.

Процесс написания пришелся на очень непростое время: мир вокруг нас стремительно меняется. Все мы живем в неизвестности и не представляем, каким будет наше завтра и как дальше работать. Я долго думала о том, нужна ли эта книга. И даже приостанавливала работу над ней, сомневаясь, что в сло-

жившейся ситуации она будет актуальна. Но потом все-таки решила закончить начатое. Ведь в ситуации растерянности и непонимания того, что будет происходить в экономике, самое главное — не поддаваться панике. Просто продолжать делать то, что умеешь. И стараться делать это еще лучше.

Также я уверена, что нельзя позволять внешним обстоятельствам рушить наши планы.

ДА, МЫ
НЕ МОЖЕМ
ИЗМЕНИТЬ
ПРОИСХОДЯЩЕЕ,
НО ЭТО НЕ ПОВОД
ОТКАЗЫВАТЬСЯ
ОТ СВОЕЙ МЕЧТЫ.

Что бы ни случилось, нужно продолжать идти по намеченному пути. Я решила, что смогу быть полезной и тем, кто только решается вступить на это непростое поприще — бьюти-бизнес, и тем, кто не побоялся в это непростое время открыть салон красоты. А также людям, которые продолжают упорно трудиться и ведут свой бизнес. В общем, всем, кто хочет работать и делать это успешно.



На этих страницах я раскрыла проверенную мною, а потому успешную последовательность шагов для открытия и реализации красивого бизнеса. Рассказала о ситуациях, с которыми сталкивалась каждый день. Дала инструменты решения задач, которыми пользуюсь сама. А также подсказки, помогающие избежать проблем, с которыми начинающий бизнесмен обязательно столкнется.

Благодаря книге вы обретете знания не только о том, как открыть салон красоты, начиная с идеи, создания проекта, подбора персонала и других нюансов. Но и о том, как сохранить свой бизнес, развить личный бренд и монетизировать его, чтобы уже ваше имя работало на вас и приносило доход. А еще я поделюсь стратегиями масштабирования своего дела. Вам предстоит проделать большой путь. Но не нужно бояться. *Дорогу осилит лишь тот, кто по ней идет.*

Нам всем нужно уметь держать удар, ведь нерешаемых задач не существует. Возможно, это звучит пафосно, но это правда. Уже 25 лет я работаю в салонном бизнесе и за это время многократно сталкивалась со сложными ситуациями, когда казалось, что все рухнет и мои труды обращаются в прах. Переманивали мастеров, которые забирали с собой клиентов. Падала выручка, обнаруживались кражи, и я оказывалась в сплошных долгах, не зная, как вы-

браться из этой ямы. Но после глубокого вдоха я начала делать то, что умею и должна делать лучше всего. И, поверьте моему опыту, выход всегда найдется. Главное — не паниковать.

Моя книга даст знания, которые помогут вам в трудной ситуации. Это своего рода скорая помощь, чтобы не сдаться и принять правильное решение. Самое главное — его найти. Ведь когда мы осознаем происходящее, то уже намного легче находим выход из трудного положения. Как на приеме у врача, который сначала диагностирует, потом прописывает лечение, а затем уже мы выполняем предписания и идем на поправку. В бизнесе то же самое.

Верьте в себя и свою мечту, и у вас все получится!



ГЛАВА 1

СОЗДАНИЕ ИДЕИ

// Даже самая прекрасная и мощная идея
совершенно бесполезна до тех пор, пока
мы не решим ею воспользоваться. //

- РИЧАРД БАХ -

Частая проблема людей, желающих открыть бизнес, — отсутствие идеи. Они хотят реализоваться в своем деле, но не могут определиться, в каком именно. А на вопрос «Какой бизнес вы планируете открыть?» — обычно теряются или переспрашивают: «Подскажите, чем лучше всего заняться?»

Ответ один: тем, что нравится лично вам.

Если вы хотите открыть свое дело, но пока не знаете какое, то лучше отложите эту мысль. На время. Поработайте по найму, понаблюдайте, а главное, найдите ответ на вопрос: без чего вы не можете жить? Без чего не видите смысла в существовании? И когда поймете, к чему лежит душа, тогда и придет идея, которую нужно реализовывать. Это работает в любой сфере. К тому времени вы уже разберетесь, какие новые тренды необходимо развивать, чтобы преуспеть. Вам будет нравиться с этим работать и размышлять над идеями. А благодаря вдохновению вы никогда от этого не устанете. Если идеи пока нет, значит, еще не пришло время. Так бывает.

Просто запомните: нужно делать то, что принесет вам наибольшее удовлетворение и наибольшую радость. Когда поймете и осознаете это, процесс пойдет гораздо легче.

ПОТОМУ
ЧТО, ПРИНИМАЯ
РЕШЕНИЕ СТРОИТЬ
СОБСТВЕННЫЙ БИЗНЕС,
ВЫ ДОЛЖНЫ ПОНИМАТЬ,
ЧТО ОН БУДЕТ ЗАНИМАТЬ
ВСЕ ВАШИ МЫСЛИ,
СТАНЕТ ВАШЕЙ
ЖИЗНЬЮ.

Будьте готовы к тому, что в любой момент, даже самый неподходящий, он может потребовать внимания, заботы и времени. Поэтому важно браться за то, чем вы горите, тогда будет всегда все получаться и работа никогда не надоеет. Вы не будете отмахиваться от возникающих вопросов и проблем, потому что вам станет интересно развиваться в этой сфере.

Так было и со мной. Моя бабушка работала дерматологом-венерологом и часто давала мне наставления, как правильно ухаживать за кожей. Благодаря ей я с детства знала, что такое косметология. Мне нравилось быть красивой. Я считала, что была хорошей клиенткой салонов красоты, которые с удовольствием посещала. И всегда хотела заниматься красотой, потому что мне это приносило удовлетворение. Когда пришла идея открыть свое дело, я была уверена, что понимаю, как устроен салон красоты, поэтому и выбрала бьюти-индустрию. Однако это было большим заблуждением.

Если в какой-то сфере бизнеса вы чувствуете себя как рыба в воде и знаете, что в ней актуально, то сможете видеть варианты развития, приносящие деньги.

ДЕНЬГИ – НЕ ЦЕЛЬ
БИЗНЕСА, НО ОНИ
ЯВЛЯЮТСЯ НЕПРЕМЕННОМ
УСЛОВИЕМ ЕГО
СУЩЕСТВОВАНИЯ.

Если ваше дело не приносит прибыль, оно умирает.

Когда вы определились с идеей и понимаете, в какой сфере можете реализоваться, что знаете лучше всего и в чем можете преуспеть, считайте, что половина дела уже сделана. Дальше нужно **сконструировать свою бизнес-идею на бумаге**. Необходимо прописать, сколько придется потратить и сколько в итоге вы должны зарабатывать. Какие шаги необходимо предпринять и сколько вложить, чтобы зарабатывать заявленную сумму. Только тогда, когда у вас сойдется дебет с кредитом на бумаге, можно будет приступить **к реализации бизнес-плана**. Это один из самых важных этапов. Но об этом в следующих главах.

Прежде чем действовать, необходимо описать проект до мельчайших деталей, заглянуть в каждый

уголок вашего бизнеса, чтобы в будущем не было сюрпризов и неожиданностей. Лучше сто раз подумать, проанализировать, просчитать на стадии разработки, чем обнаружить ошибку, столкнувшись с реальностью. Потому что после того, как процесс выйдет за лист бумаги, — вы несете финансовую ответственность. За все придется платить из собственного кармана. Пока проект на бумаге — можно ошибаться, возвращаться к началу, пересчитывать все миллионы раз. Но после старта каждый неверный шаг будет стоить денег. А бизнес не любит лишних затрат.

Покажу на личном примере. Когда я решила открыть свой салон премиум-класса «Мильфей», то сначала составила подробный проект. Детально описала все процессы, которые будут происходить в салоне. Какие услуги он будет предоставлять, какие сотрудники мне для этого понадобятся. Где будет располагаться помещение и какие у него характеристики. Описала стиль интерьера и наполнение: оборудование, кресла, мойки, столы, стеллажи, фены, комплекты ножниц, расчесок и прочий инвентарь. Какую аппаратуру поставлю и в каких фирмах ее куплю. Какую рекламу запущу, чтобы пришли именно те люди, для которых салон создается. Определила, какой предоставляю уровень сервиса, как он должен выглядеть и почему именно

ЭТИ люди должны прийти ко мне. Мой набросок поначалу выглядел как большая теория, но потом я посчитала затратную часть и составила макет бизнес-плана.

Прежде чем салон открыл свои двери, я уже понимала, когда и сколько денег он начнет приносить. Какими финансовыми подушками необходимо запастись для того, чтобы развить этот бизнес. Открытие своего дела — это как рождение ребенка: мы не отправляем его сразу в большую жизнь, не бросаем на произвол судьбы. Мол, давай, родной, живи, зарабатывай, развивайся. Нет. Пока дитя не подрастет — воспитываем, выращиваем, наполняем своими знаниями, умениями, навыками. Знакомим с большим миром. И только потом, когда ребенок становится взрослым и самостоятельным, — видим результат. С бизнесом та же история: сначала мы его прописываем, анализируем, смотрим, изучаем. Хороший бизнес-проект, если тщательно и не спеша его продумать, даст в будущем отличные плоды. Здесь спешить не стоит. Уверяю вас, ***чем медленнее запрягаете коней, тем легче они бегут.***

Хорошо продуманный и просчитанный проект экономит много денег во время его реализации. Примерно до 60%. Идти в бизнес «в ноль», когда денег