

## **Содержание:**

### **Введение**

Одним из самых удачных видов бизнеса на сегодняшний день являются салоны красоты. Конечно, конкуренция впечатляет, и чтобы удержаться на плаву, следует немало постараться, но это с лихвой окупается.

Салонный бизнес называют самым быстроразвивающимся на сегодняшний день. Это обусловлено не только тем, что люди стали охотнее расходовать деньги на имидж, хотя и это явление имеет место, особенно в промышленных центрах. Рынок такого рода услуг неисчерпаем и, как утверждают аналитики и владельцы небольших предприятий этого направления, далеко не переполнен. Небольшая парикмахерская, маникюрный или массажный кабинет, солярий или косметический кабинет, расположенный даже на расстоянии нескольких десятков метров от такого же, приносит стабильный доход и не остается без клиентов в случае правильной организации работы, удачной рекламы и разумной ценовой политики.

Рынок салонов красоты перспективен и рентабелен, свободная доля рынка оценивается в четверть от достигнутого. Состояние на рынке характеризуется как монополистическая конкуренция. Отрасль является высококонкурентной и высококонцентрированной, но все участники имеют примерно равные возможности на рынке.

Полное и сокращенное наименование открываемого предприятия в г. Норильске: индивидуальный предприниматель Галкина В.И. (салон красоты «Эдельвейс»).

Отрасль экономики, в которой работает предприятие: парикмахерские и косметические услуги, оказываемые организациями коммунально-бытового назначения.

Суть предлагаемого предпринимательского проекта: открытие салона красоты.

Приоритетные виды деятельности предприятия: стрижка, укладка, завивка, прически (мужской и женский зал), маникюр, педикюр, косметологические услуги, солярий, перманентный макияж.

Рынок, сегмент рынка: рынок салонов красоты эконом-класса г. Норильска.

Количество работников на предприятии: 9 человек.

Основные цели предприятия в соответствии с проектом: основной целью деятельности предприятия является извлечение прибыли, а также расширение рынка услуг.

Итак, данным бизнес-планом предполагается открытие салона красоты «Эдельвейс» в г. Норильске. Открытие салона будет финансироваться полностью за счет личных средств собственников на сумму 600 тыс. руб.

В результате расчетов данного проекта получены следующие показатели коммерческой эффективности:

- сумма инвестиционных вложений – 600 тыс. руб. – окупается в течение 1 года 4 месяцев;
- чистая прибыль за первый год проекта составила 92,2 тыс. руб.;
- в целом, с 2017 по 2019 гг. чистая приведенная стоимость составила 1845,1 тыс. руб.;
- индекс доходности проекта составил 3,075.

## 1. Общие положения

Проектируемое предприятие, салон красоты «Эдельвейс» основан на частной собственности и направлен на обслуживание населения, а именно оказание косметологических, парикмахерских, маникюрных и педикюрных услуг, услуг солярия. Также в салоне планируется делать перманентный макияж.

Краткая характеристика организации представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Краткая характеристика проектируемого салона красоты «Эдельвейс»

Показатели	Содержание и количественные характеристики
Наименование организации	Салон красоты «Эдельвейс»

Организационно-правовая форма	Индивидуальный предприниматель
Юридический адрес предприятия	г. Норильск, ул. Кирова, д. 15, кв. 94
Фактический адрес предприятия	г. Норильск, ул. Кирова, д. 15, кв. 94, 1-й этаж
Жизненный цикл организации (этап развития)	Стадия проникновения на рынок
Виды деятельности, сегмент рынка	Парикмахерские и косметические услуги, оказываемые организациями коммунально-бытового назначения
Основные виды продукции и услуг	Стрижка, укладка, завивка, прически (мужской и женский зал), маникюр, педикюр, косметологические услуги, солярий, перманентный макияж
Среднесписочная численность персонала	9 чел.

Организационно-правовая форма предприятия – индивидуальный предприниматель. Оно имеет самостоятельный баланс, расчётный счёт в банке, печать со своим наименованием. Деятельность компании осуществляется на принципах самоокупаемости и самофинансирования и полной ответственности за последствия своей финансово-хозяйственной деятельности.

Специализация проектируемого салона красоты «Эдельвейс» – обслуживание населения. Специфика оказания услуг определяет особенности организации рабочих мест в салоне. Это отличие вызвано структурой и особенностями процесса оказания услуг. Рабочие места занимают небольшую площадь, компактно оснащены всеми необходимыми приспособлениями, инструментами,

оборудованием и расходными материалами.

По территориальному признаку салон «Эдельвейс» принадлежит к самостоятельным городским предприятиям. Занимаемая площадь  $\square$  70 м<sup>2</sup>. Общая численность сотрудников  $\square$  9 человек.

Режим работы предприятия – с 10<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>.

График сменности персонала – 3 дня через 3 дня.

Качество оказываемых услуг салона красоты «Эдельвейс» высокое, соблюдаются все нормы и правила оказания услуг. В работе используются только качественные материалы известных и хорошо себя зарекомендовавших фирм как Holly Land, AlterEgo, Wella, OPI, Creative, Magirey, Gevol, Matrix, LUQUIAS, Lakme и др.

Бизнес салонов красоты можно отнести к виду деятельности, которые находятся в сфере существенных рисков. По оценкам BusinesStat, в 2016 г. объем рынка услуг парикмахерских и салонов красоты в России увеличился по сравнению с 2015 г. на 1% и составил 160 млн. услуг. Незначительный рост показателя вызван снижением платежеспособности населения. При этом традиционно наибольшим спросом данные услуги пользовались в крупных городах, где люди активнее следят за своим внешним видом.

Как указывают авторы, в 2016-2017 гг. объем рынка услуг парикмахерских и салонов красоты будет сокращаться и составит 144 млн. услуг в 2017 г. Снижение показателя произойдет под влиянием уменьшения числа потребителей услуг и частоты пользования данными услугами, сокращения количества парикмахерских и салонов красоты из-за роста налогов и повышения стоимости аренды.

Между тем, в докризисный период стоимостный объем рынка рос более высокими темпами и в 2014 г. оборот рынка услуг парикмахерских и салонов красоты превысил уровень 2013 года на 10%. Как предполагается в выводах сделанных в отчете BusinesStat, с 2015 г. на рынке салонов красоты в России будут наблюдаться рост числа салонов эконом-класса и усиление конкуренции в данном сегменте, постепенное появление крупных игроков, включая сетевые проекты [1; С. 207].

Следует отметить, что конкуренция среди салонов красоты г. Норильска достаточно велика (более 50 салонов в городе), среди потенциальных конкурентов создаваемого салона следует особо отметить те предприятия, которые находятся в этом же микрорайоне: это салоны красоты «Catherina», «Диамант», «Домино», «Натали», «Николь», студия красоты «Бомонд» и др.

За 2010-2016 гг. рынок салонов красоты в г. Норильска увеличился на 40%. Салоны эконом-класса (визит обойдется в 10-15\$) занимают 25-30% рынка. Салоны среднего и средневысокого уровня (разовый визит обойдется в 50-100\$) занимают 25%. Салоны класса люкс, позиционирующие себя как имиджевые заведения, занимают порядка 15% рынка (разовый визит обойдется в 150-200\$).

Круг горожан, посещающих салоны красоты, в 2016 г. значительно расширился. Произошло это за счет услуг эконом-класса. В этом сегменте количество клиентов увеличилось на 40-50%, в то время как в премиальном — спад на 15%.

Таким образом, рынок салонов красоты г. Норильска насыщен, но продолжает расти, главным образом, за счет маленьких организаций. В структуре рынка все большую долю занимает эконом-класс. Количество игроков в этом сегменте будет увеличиваться. В этом сегменте компании будут улучшать качество обслуживания, расширять ассортимент услуг за счет новых программ, накопительные и бонусные программы для постоянных клиентов. Салон «Эдельвейс» планирует занять нишу салонов красоты эконом-класса.

Итак, салон красоты «Эдельвейс» предоставляет следующие услуги:

1. Услуги мастеров-парикмахеров: стрижка, укладка, прическа, окрашивание, мелирование, колорирование, ламинирование, терапевтические процедуры для волос (ампульное, SPA-процедуры на основе натуральных масел), химическая завивка волос, кератиновое восстановление, выравнивание волос, плетение;
2. Услуги мастера маникюра: классический, европейский, аппаратный, SPA-маникюр, комбинированный маникюр, наращивание ногтей гелем, акрилом, укрепление ногтей биогелем, гель-лаком (Shellac, Kodi), парафинотерапия, массаж рук;
3. Услуги мастера педикюра: классический, европейский, аппаратный, SPA-педикюр, комбинированный педикюр, парафинотерапия, укрепление ногтей биогелем, гель-лаком (Shellac, Kodi), массаж ног;
4. Косметологические услуги: перманентный макияж, уходовые программы по лицу (маски, косметический массаж лица, пилинги, скрабирование, мезотерапия и др.), уходовые программы по телу (обертывания, пилинги, массаж);
5. Солярий.

Производственный состав предприятия включает в себя образующие его рабочие кабинеты и вспомогательные помещения, прямо или косвенно участвующие в процессе оказания услуг. По принципу участия в оказании услуг выделяют основное производство, вспомогательное, обслуживающее хозяйство.

Основное производство включает подразделения для создания основного продукта (услуги):

- парикмахерские залы;
- кабинеты маникюра и педикюра;
- кабинет косметолога;
- солярий.

Вспомогательное производство создает необходимые условия для бесперебойной работы основных подразделений, т.е. оснащает их оборудованием и инструментом, материалами, поддерживает их в работоспособном состоянии, обеспечивает энергоресурсами [20].

Перечень помещений проектируемого предприятия с указанием их назначения и основных функций приводится в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Состав и назначение помещений салона красоты «Эдельвейс»

Наименование подразделения, помещения	Назначение и основные функции подразделения, помещения
Парикмахерские залы	Помещение для непосредственной работы с клиентом по оказанию парикмахерских услуг
Кабинет маникюра и педикюра	Помещение для оказания клиентам услуг по маникюру и педикюру
Кабинет косметолога	Помещение для оказания клиентам косметологических услуг

Солярий	Помещение для оказания клиентам услуг солярия
Зал ожидания	Помещение для посетителей, где они могут подождать своей очереди к мастеру
Гардеробная	Помещение предназначенное для хранения уличной одежды
Стойка администратора	Место, где администратор ведет запись и расчет клиентов
Помещение для хранения парфюмерии	Помещение для хранения рабочих материалов, инструментов, приспособлений а также парфюмерии и других косметических средств необходимых мастерам в работе
Помещение для хранения уборочного инвентаря	Помещение для хранения моющих, чистящих и дезинфицирующих средств и приспособлений
Гардероб для персонала	Помещение предназначенное для хранения уличной, домашней и рабочей одежды персонала
Комната отдыха	Помещение для отдыха персонала совмещено с функцией столовой
Уборные	Помещение для отправления естественных нужд

Среди помещений проектируемого салона выделяют основные производственные подразделения, которые непосредственно участвуют в процессе обслуживания клиента, такие как: контактная зона администратора; парикмахерские залы; кабинет маникюра; кабинет педикюра; косметологический кабинет.

Таким образом, в проектируемом предприятии запланированы все необходимые для оказания качественных услуг помещения.

В соответствии с ГОСТ Р 51142-98 технологический процесс оказания услуги парикмахерских – это совокупность операций по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента, выполняемых в соответствии с технологической документацией на данный вид услуги. Процесс оказания услуг на предприятиях отрасли включает в себя действия по обслуживанию клиента.

В общем виде процесс оказания парикмахерских услуг можно разделить на четыре составляющие: прием заказа, выполнение услуги, оплата услуги клиентом и реализация сопутствующих товаров (если таковая предусмотрена на предприятии). Выполнение услуги в свою очередь включает: подготовительные работы, основные работы, заключительные работы.

Подготовительные работы включают в себя подготовку рабочего места, инструментов, аппаратуры, белья, принадлежностей и необходимых для оказания услуги материалов, мытье рук, дезинфекцию инструментов и др. К основным относятся непосредственно работы по укладке, стрижке, окрашиванию, завивке и т.д. К заключительным работам относятся вычесывание мелких остриженных волосков (при стрижке), снятие парикмахерского белья с клиента, смахивание волос с его лица и шеи (только при стрижке), оформление карточки клиента, наведение порядка на туалетном столике и т.п. [20]

Поскольку открываемый салон красоты «Эдельвейс» – салон эконом-класса, дизайн должен быть простым. Лучше всего подойдет классический стиль, в котором преобладают мягкие, светлые тона. Проектируя салон красоты, требуется создать такие условия для обслуживания клиентов и сотрудников, при которых повышается производительность труда, комфорт клиентов, снижается утомляемость, поддерживается хорошее настроение и др. Также необходимо обеспечить грамотное освещение помещения, что очень важно для салона красоты, так как мастерам, работающим в данной сфере необходим правильный, грамотно выстроенный свет, от чего зависит качество выполненной работы и удовлетворенность клиента.

Выбор оборудования осуществляют в соответствии с принятым количеством исполнителей. Площадь и габаритные размеры помещений, а также объемно-планировочные и конструктивные решения зданий и помещений определяются перечнем парикмахерских услуг и их мощностью, и должны соответствовать действующим нормативам.



## 2. Маркетинговый план

Стремление салона красоты эффективно функционировать на данном сегменте рынка должно происходить, учитывая современные условия и на основе современных методов управления, таких как маркетинг. В этой сфере действуют свои «правила игры», а задействованные участники имеют опыт конкурентного соперничества и выживания в годы экономических кризисов.

Неотъемлемой частью успешного функционирования предприятия салонного бизнеса на рынке косметологических услуг является разработка комплекса маркетинговых стратегий. Главная задача эффективной стратегии обеспечить целевому потребителю доступную информацию о предоставляемых услугах, преимуществах перед конкурентами, а также обеспечение наиболее легкого и удобного доступа к производителю услуг.

Сегментация является одним из ключевых направлений исследования рынка в рамках концепции маркетинга в организации. Она подразумевает ориентацию на определенную конъюнктуру, деление рынка на родственные участки, внутри которых изменения конъюнктуры несущественны и наблюдаются довольно устойчивые связи между спросом и предложением.

Как уже упоминалось, создаваемый салон красоты «Эдельвейс» будет действовать в достаточно острой конкурентной среде. На данном сегменте рынка г. Норильске в районе, где будет работать салон, функционирует более 20 салонов красоты и парикмахерских. Среди потенциальных конкурентов создаваемого салона следует особо отметить те предприятия, которые находятся в этом же микрорайоне: это салоны красоты «Catherina», «Диамант», «Домино», «Натали», «Николь», студия красоты «Бомонд» и др. Очевидно, что конкуренции не избежать. Целесообразно в данном случае провести балльную оценку потенциальных конкурентов салона красоты «Шарм» (таблица 3.1).

Таблица 3.1

Балльная оценка конкурентов салона красоты «Шарм»

Критерии	Значимость критерия	Оценка	Общая оценка с учетом критерия	Доля значимости критерия
----------	---------------------	--------	--------------------------------	--------------------------

«Catherina»

1. Качество услуг;				
	0,25		1	0,26
2. Месторасположение;		4		
	0,2		0,8	0,21
3. Уровень цен;		4		
	0,2		1	0,26
4. Уровень обслуживания;	0,15	5	0,45	0,12
		3		
5. Устойчивость клиентской базы;	0,1		0,4	0,10
	0,1	4	0,2	0,05
6. Обстановка, интерьер.		2		
	1		3,85	1
ИТОГО				

«Диамант»

1. Качество услуг;				
	0,25		1	0,26
2. Месторасположение;		4		
	0,2		1	0,26
3. Уровень цен;		5		
	0,2		0,6	0,15
4. Уровень обслуживания;	0,15	3	0,6	0,15
		4		
5. Устойчивость клиентской базы;	0,1		0,3	0,08
	0,1	3	0,4	0,1
6. Обстановка, интерьер.		4		
	1		3,9	1
ИТОГО				

«Домино»

1. Качество услуг;				
2. Месторасположение;	0,25	4	1	0,23
3. Уровень цен;	0,2	5	1	0,23
4. Уровень обслуживания;	0,2	4	0,8	0,19
5. Устойчивость клиентской базы;	0,15	4	0,6	0,14
6. Обстановка, интерьер.	0,1	4	0,4	0,09
	0,1	5	0,5	0,12
ИТОГО	1		4,3	1

Студия красоты  
«Бомонд»

1. Качество услуг;				
2. Месторасположение;	0,25	5	1,25	0,26
3. Уровень цен;	0,2	4	0,8	0,17
4. Уровень обслуживания;	0,2	4	0,8	0,17
5. Устойчивость клиентской базы;	0,15	5	0,75	0,16
6. Обстановка, интерьер.	0,1	5	0,5	0,11
	0,1	5	0,5	0,11
ИТОГО	1		4,6	1

«Натали»

1. Качество услуг;				
2. Месторасположение;	0,25	5	1,25	0,26
3. Уровень цен;	0,2	5	1	0,21
4. Уровень обслуживания;	0,2	4	0,8	0,17
5. Устойчивость клиентской базы;	0,15	5	0,75	0,16
6. Обстановка, интерьер.	0,1	5	0,5	0,10
	0,1	5	0,5	0,10
ИТОГО	1		4,8	1

#### Салон «Эдельвейс»

1. Качество услуг;				
2. Месторасположение;	0,25	5	1,25	0,27
3. Уровень цен;	0,2	5	1	0,22
4. Уровень обслуживания;	0,2	5	1	0,22
5. Устойчивость клиентской базы;	0,15	5	0,75	0,16
6. Обстановка, интерьер.	0,1	5	0,5	0,10
	0,1	1	0,1	0,02
ИТОГО	0,1	5	0,5	0,11
	1		4,6	1

Важные для салона красоты критерии (качество услуг, месторасположение, уровень цен, уровень обслуживания, устойчивость клиентской базы, обстановка и интерьер) оценивались по шкале от 1 до 5; каждому из критериев присваивался уровень значимости  $\square$  веса (в сумме общая сумма весов должна составлять 1). Общая оценка исследуемого салона рассчитывалась как произведение весов на оценку соответствующего критерия. Критерии оценивались руководством салона

путем устных опросов, изучения отзывов клиентов салонов (Интернет, «сарафанное радио»).

Таким образом, расчет комплексных показателей конкурентоспособности салона красоты «Эдельвейс» (общей оценки с учетом значимости критерия) указывает на его высокий потенциал и перспективы развития. Салон может составить конкуренцию не только качеством услуг и удобным расположением. Уровень цен, а также обслуживание (культура персонала) находятся примерно на одном уровне во всех исследуемых организациях.

В целом, салону красоты «Эдельвейс» следует уделять повышенное внимание маркетинговой деятельности, стратегическими целями которой являются:

1. Поступательное развитие на данном сегменте рынка бытовых услуг г. Норильска;
2. Экономное расходование средств без ухудшения качества обслуживания;
3. Расширение оказываемых услуг, в частности, оказание новых услуг косметолога (аппаратная косметология).

Достижение этих стратегических целей маркетинга обеспечивается, прежде всего, за счет следующих методов: планирования ассортимента косметических товаров и услуг, эффективной системы ценообразования, формирования каналов сбыта, организации рекламы и стимулирования продаж.

Планирование оказываемых услуг должно происходить на основе данных маркетинговых исследований, а также директору и администраторам салона необходимо изучать требования клиентов к товарам и услугам, изучать и анализировать как жалобы и претензии к качеству обслуживания, так и положительные отзывы. Это можно делать посредством анкетирования (образец анкеты представлен в приложении 1).

Поскольку в настоящее время цена является одним из основных факторов, определяющим конкурентоспособность предприятия, выработка ценовой политики чрезвычайно важна (прейскурант услуг салона на парикмахерские услуги и услуги маникюра представлен в приложении 2).

В данной области маркетинговых исследований салона «Эдельвейс» можно выделить следующие главные направления их проведения:

1. Анализ фактически сложившихся рыночных цен;

## 2. Изучение ценовой политики конкурентов.

Также следует проводить активную рекламную кампанию, задачами которой являются:

- поддержание позитивного образа фирмы и расширение круга клиентов;
- создание эффективного информационного поля (донесение до потенциальных клиентов информации об услугах, акциях, скидках, предлагаемых сертификатах и т.д.).

Эффективными мероприятиями в данной области будут создание интернет-сайта салона красоты «Эдельвейс», раздача листовок, буклетов и т.д.

Можно подытожить, что в целях успешного конкурентирования салону красоты «Эдельвейс» следует использовать следующие методы маркетинга:

1. систематическое исследование потребностей (исходя из объемов продаж определенных товаров и услуг) и мнений клиентов путем опроса или анкетирования (ориентация на потребителя);
2. изучение конкурентной среды и достижений конкурентов;
3. планирование бюджета маркетинга (например, расходов на рекламу) и проведение контроля над всеми мероприятиями практического маркетинга;
4. анализ ценовой политики конкурентов и эффективное ценообразование.

План раскрутки салона «Эдельвейс» должен состоять из нескольких этапов:

- так как салон находится в спальном районе, основной задачей является задача привлечь жителей близлежащих домов. Это можно сделать путем размещения рекламных плакатов на улицах (растяжки, ситилайты, баннеры). Этот способ позволит сформировать постоянный поток посетителей;
- для закрепления лояльности клиентов к салону необходимо предоставлять постоянным клиентам скидки, дисконтные карты;
- реклама в интернете – это размещение баннеров на региональных сайтах, реклама в социальных сетях, создание собственного сайта. Данный этап может привлечь жителей других районов, но, для того, чтобы данный шаг был небесполезным, необходимо рекламировать какую-то конкурентную услугу (это может быть что-то необычное для других районов, либо услуга с более низкой стоимостью, чем у конкурентов);
- реклама в местных глянцевах журналах, ориентированных на женское население;
- выпуск красочных буклетов с примерами работ и ценами;

- в будние дни с 10:00 до 12:00 посетителям салона оказывать услуги по стрижке по сниженным ценам (студенты, пенсионеры, домохозяйки);
- обязательное наличие терминала для оплаты услуг банковскими карточками, это позволит клиентам оплачивать услуги кредитными средствами.

В свою очередь сводный бюджет расходов на рекламу салона красоты на 2017 г. представлен таблице 3.2.

Таблица 3.2

Бюджет расходов на рекламу салона «Эдельвейс» на 2017 г.

<b>Статьи расходов</b>	<b>Количество единиц в месяц</b>	<b>Сумма за месяц, руб.</b>	<b>Сумма на 2017 г., руб.</b>
Реклама в Интернете	50	1250	15000
Реклама в печатных СМИ	2	2000	24000
Наружная реклама (баннеры)	3	2500	30000
Буклеты, листовки, календари и т.д.	100	500	6000
<b>ИТОГО</b>		<b>6250</b>	<b>75000</b>

Таким образом, привлечение клиентов в целом осуществляется по трем основным направлениям: личные рекомендации; наружная реклама; интернет.

Целенаправленная работа салона по привлечению новых клиентов возможна только при наличии стратегии, учитывающей все три направления (также возможны регулярные публикации в журналах, партнерские программы и т.д.). Здесь важна и клиентская политика салона, предусматривающая программы лояльности (бонусные системы, выбор программ, гибкость ценовой политики,

клубная система для клиентов и т.д.).

## 4. Производственный план

Исходными данными для расчета структурных подразделений предприятия сервиса является плановый объем реализации услуг – количество всех проектируемых услуг за определенный период времени (производственная программа). Производственная программа в расчете на смену проектируемого предприятия представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1

Производственная программа на смену салона красоты «Эдельвейс»

Наименование услуги	Количество услуг за смену, шт.	Удельный вес услуг, %
---------------------	--------------------------------	-----------------------

### 1 Парикмахерские услуги женского зала

1.1 Стрижка на короткие волосы	1	
1.2 Стрижка на длинные волосы	1	
1.3 Стрижка на средние волосы	1	
1.4 Подравнивание	0,5	
1.5 Окраска волос в 1 тон	0,5	
1.6 Мелирование (колорирование)	0,5	
1.7. Укладка	0,5	



1.8. Плетение кос	0,5	
1.9. Прическа вечерняя	0,5	
<b>Итого парикмахерские услуги женского зала</b>	<b>6</b>	<b>30,0</b>

## **2 Парикмахерские услуги мужского зала**

2.1 Стрижка под машинку	1	
2.2 Стрижка модельная	1	
2.3 Стрижка детская	0,5	
2.4 Массаж головы	0,5	
<b>Итого парикмахерские услуги мужского зала</b>	<b>3</b>	<b>15,0</b>

## **3 Маникюр**

3.1 Маникюр гигиенический без покрытия	1	
3.2 Маникюр гигиенический с покрытием	1	
3.3 Маникюр японский	0,5	

3.4 Маникюр европейский	0,5	
3.5 Наращивание ногтей	0,5	
3.6 Аппаратный маникюр	0,5	
<b>Итого услуги по маникюру</b>	<b>4</b>	<b>20,0</b>

#### **4 Услуги по педикюру**

4.1 Педикюр без покрытия ногтей лаком	0,5	
4.2 Педикюр с покрытием ногтей лаком	0,5	
4.3 Дизайн ногтей	0,5	
4.4 Аппаратный педикюр	0,5	
<b>Итого услуги по педикюру</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>

Окончание таблицы 4.1

Наименование услуги	Количество услуг за смену, шт.	Удельный вес услуг, %
---------------------	-----------------------------------	--------------------------

#### **5 Косметологические услуги**

5.1 Перманентный макияж	0,5	
-------------------------	-----	--

5.2 Уходовые программы по лицу 1

5.3 Уходовые программы по телу 0,5

<b>Итого косметологические услуги</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>
<b>6 Солярий</b>	<b>3</b>	<b>15,0</b>
<b>Всего</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Производственная программа в первый год реализации проекта представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2

Производственная программа салона «Эдельвейс», в тыс. руб.

2017 г.

Показатели	Ед. изм.	по кварталам				
		Всего	I	II	III	IV
Количество услуг	услуга	3450	0	400	1250	1800
Средняя цена реализации за услугу руб.		800	0	800	800	800
Доходы от продаж	тыс. руб.	2760,0	0	320,0	1000,0	1440,0

Среднее количество проданных услуг салона при выходе на полную мощность с января 2018 г. будет составлять в месяц примерно 600 услуг (в смену в среднем 20 оказанных услуг), стоимость услуги в среднем составляет 800 рублей. В итоге в

высокий сезон предприятие будет ежемесячно зарабатывать 480 тыс. руб.

Итак, салон красоты «Эдельвейс» должен отвечать следующим требованиям:

- общая площадь не менее 54 кв. м;
- отапливаемое помещение, наличие душевой.

Далее представлено более детально, для чего необходимы инвестиции при открытии салона красоты (таблица 4.3).

Таблица 4.3

Смета-спецификация на оборудование, сырье и материалы

Наименование показателей	Всего по проектно-сметной документации, тыс. руб.
Инвестиции по утвержденному проекту, в т.ч.	600
- оснащение парикмахерского зала (инструменты, инвентарь, мебель)	100
- оснащение кабинета маникюра и педикюра (инструменты, инвентарь, мебель)	60
- оснащение кабинета косметолога (оборудование, инвентарь, мебель)	100
- тату машинка	10
- солярий Fire-Sun	150

- регистрация бизнеса:	
регистрационные процедуры;	30
открытие расчетного счета.	
- аренда (предоплата за 1-й месяц)	35
- прочее оснащение (мебель, оргтехника)	100
- прочие расходы	15

Таким образом, финансирование открытия салона «Эдельвейс» осуществляется за счет собственных средств – регистрационные процедуры бизнеса, приобретение, транспортировка и монтаж оборудования, ремонт и подготовка арендуемого помещения салона, а также предоплата за аренду помещения составят 600 тыс. руб.

## **5. Организационный план**

Большую роль в эффективности работы любого предприятия играет его кадровый потенциал. В организационной структуре предприятия «Эдельвейс» условно можно выделить несколько отделов (рисунок 5.1).

Директор

Отдел по работе с клиентами

Бухгалтер

Уборщица

Администраторы

Мастера-парикмахеры, мастер по маникюру и педикюру, косметолог

Рисунок 5.1. Организационная структура салона красоты «Эдельвейс»

Как видно из данных рисунка 5.1, в организационной структуре проектируемого предприятия выделены следующие отделы:

1) высшее руководство – директор (он же собственник бизнеса – 50%). В обязанности директора входит координация всех подразделений предприятия, заключение договоров, работа с поставщиками, работа с рекламациями, выполнение некоторых функций менеджера по персоналу (отбор и прием на работу, увольнение и т.д.). Директор также следит за исполнением распоряжений, приказов, устанавливает нормы, правила работы предприятия;

2) отдел по работе с клиентами. В состав данного отдела входят администраторы (2 чел.), мастера-парихмахеры (2 чел.), косметолог (1 чел.), мастер маникюра и педикюра (1 чел.).

В обязанности администраторов входит:

- координация работы сотрудников;
- ответы на звонки и ведение записи клиентов;
- консультации клиентов по услугам салона: по стоимости; по показаниям и противопоказаниям к проведению процедур; по предлагаемой салоном продукции;
- продажа косметики и средств для домашнего ухода;
- контроль наличия необходимых средств, исправности аппаратуры;
- проведение расчетов с клиентами, работа с кассой.

Мастера (специалисты) осуществляют свои функции. Их следует отнести к основному производственному персоналу. Профессионализм специалистов очень важен, поскольку чаще всего клиент идет не в конкретный салон, а к конкретному мастеру. Каждый мастер должен иметь опыт работы, все необходимые лицензии и сертификаты (в т.ч. косметологи должны иметь высшее медицинское образование). Также будет приветствоваться наличие собственных постоянных клиентов;

3) бухгалтер (он же второй собственник бизнеса – 50%) осуществляет ведение финансовой отчетности, начисляет заработную плату сотрудникам, ведет бухгалтерский и управленческий учет и т.д.;

4) уборщица (1 чел.).

Общее количество сотрудников составляет 9 чел.

Таким образом, действующая организационная структура рассматриваемой организации – линейно-функциональная. Она подходит для таких небольших предприятий, как салон красоты «Эдельвейс», поскольку некоторые недостатки подобных структур на небольших предприятиях отсутствуют.

Директору, бухгалтеру, администраторам, уборщице будут установлены оклады. В перспективе по мере увеличения доходов салона планируется премировать сотрудников в размере 20% от выручки.

Фонд заработной платы косметолога, парикмахеров и мастера по маникюру и педикюру будет составлять 20% от выручки, т.е. каждому из специалистов будет установлена заработная плата в размере 20% от выручки по оказанным услугам (в первый год реализации проекта – 2017 г., с 2018 г. – 30%).

Открытие салона красоты планируется на февраль 2017 г. (приобретение, монтаж оборудования и прочие мероприятия по обустройству салона производятся в январе 2017 г.).

План по персоналу, расчет заработной платы на месяц при полной производственной мощности детально представлен в таблице 5.1.

Таблица 5.1

Расчет месячного фонда заработной платы салона «Эдельвейс»

Должность	Кол-во	Зарплата, руб.	Зарплата с учетом кол-ва, руб.	Страховые взносы (30% от з/п), руб.
Косметолог, специалисты-парикмахеры и специалист по маникюру и педикюру	4	24 000	96 000	28 800
Директор	1	30 000	30 000	9 000
Бухгалтер	1	20 000	20 000	6 000
Администраторы	2	20 000	40 000	12 000
Уборщица	1	10 000	10 000	3 000

ИТОГО по персоналу	9	-	196 000	58 800
--------------------	---	---	---------	--------

Таким образом, месячный фонд оплаты труда в месяц составляет 196000 руб., страховые взносы составляют 58 800 руб. В первый год реализации инвестиционного проекта размер заработной платы носит постоянный характер, премирование по результатам деятельности планируется в ближайшей перспективе, после увеличения объемов продаж.

## 6. Финансовый план

План продаж на 3 года реализации проекта представлен в таблице 6.1.

Таблица 6.1

Прогнозируемый объем реализации салона «Эдельвейс» на 2017-2019 гг., в тыс. руб.

Показатели	Ед. изм.	2017	2018	2019
Количество услуг	услуга	3800	7200	7200
Средняя цена реализации за услугу руб.		800	800	800
Доходы от продаж	тыс. руб.	3040,0	5760,0	5760,0

Постоянные расходы салона включают затраты на оплату труда, страховые взносы, коммунальные расходы, ТМЦ, хозяйственный инвентарь, содержание помещений, охрану труда, услуги связи (включая Интернет), затраты на техобслуживание оборудования), расходы на рекламу и т.д.

Переменные расходы □ косметические препараты, расходные материалы (составляют 8,5% от стоимости услуги).

Издержки на заработную плату и страховые взносы в месяц составят 20% от выручки для косметолога, мастеров-парикмахеров и специалиста по маникюру и педикюру (в первый год реализации проекта – 2017 г., с 2018 г. – 30%), а также следует учитывать оклады остального персонала салона (расчеты на 1 месяц



представлены в организационном плане данного бизнес-плана). Коммунальные расходы планируются в пределах 2-4 тыс. руб. в месяц в зависимости от сезона, затраты на техобслуживание оборудования – 3 тыс. руб./квартал. Расходы на аренду помещения составляют 500 руб./кв.м. (площадь 70 кв.м) – 35 тыс. руб./мес. Затраты (калькуляция расходов) и расчет прибыли салона представлены в таблице 6.2.

Таблица 6.2

Расчет прибыли салона красоты «Эдельвейс» на 2017 г., в руб.

Показатели	2017 г.				
	Всего	по кварталам			
		I	II	III	IV
1. Выручка от реализации услуг	3040000	200000	600000	920000	1320000
1. Материальные расходы	315900	29200	54100	100200	132400
2.1 Расходные материалы, косметика	234600	17000	40800	74800	102000
2.2 Хозяйственные расходы	81300	12200	13300	25400	30400
коммунальные расходы	32000	7000	7000	6500	11500
ТМЦ, инвентарь хозяйственный	39000	4000	5000	15000	15000
содержание помещений	8000	1000	1000	3000	3000
охрана труда	2300	200	300	900	900

3. Затраты на оплату труда с учетом налогов	2147600	312000	514800	618800	702000
ФОТ	1652000	240000	396000	476000	540000
Отчисления на социальные нужды	495600	72000	118800	142800	162000
4. Прочие затраты	478440	90700	116540	142560	128640
расходы на аренду	385000	70000	105000	105000	105000
расходы на услуги связи	6100	500	800	2400	2400
канцелярские расходы	900	200	100	300	300
техобслуживание, ремонт	6000	0	0	3000	3000
расходы на рекламу	75000	20000	10000	30000	15000
налоги (на имущество)	5440	0	640	1860	2940
Всего расходов	2941940	431900	685440	861560	963040
5. Налог на прибыль – 6%	5884	0	0	0	5884
1. Чистая прибыль	92176	-231900	-85440	58440	351076

Таким образом, чистая прибыль за год ожидается в районе 92,2 тыс. руб., рентабельность продаж по чистой прибыли – 3,0% (таблица 6.3).

Таблица 6.3

Расчет рентабельности салона красоты «Эдельвейс», в руб.

2017 г.

Показатели	по кварталам				
	Всего				
		I	II	III	IV
1. Выручка от реализации услуг	3040000	200000	600000	920000	1320000
2. Чистая прибыль	92176	-231900	-85440	58440	351076
3. Уровень рентабельности, %	3,0	-	-	6,4	26,6

В свою очередь, расчеты прибыли салона красоты «Эдельвейс» на 2018 г. по кварталам и 2019 г. представлены в таблице 6.4.

Таблица 6.4

Расчет прибыли салона красоты «Эдельвейс» на 2018-2019 гг., в руб.

2018 г.

Показатели	по кварталам					2019 г.
	Всего					
		I	II	III	IV	
1. Выручка от реализации услуг	5760000	1440000	1440000	1440000	1440000	5760000
2. Материальные расходы	600260	152440	152440	152440	152440	600260

2.1 Расходные материалы, косметика	488160	122040	122040	122040	122040	488160
2.2 Хозяйственные расходы	112100	30400	25900	25400	30400	112100
коммунальные расходы	36500	11500	7000	6500	11500	36500
ТМЦ, инвентарь хозяйственный	60000	15000	15000	15000	15000	60000
содержание помещений	12000	3000	3000	3000	3000	12000
охрана труда	3600	900	900	900	900	3600
3. Затраты на оплату труда с учетом налогов	3057600	764400	764400	764400	764400	3057600
ФОТ	2352000	588000	588000	588000	588000	2352000
Отчисления на социальные нужды	705600	176400	176400	176400	176400	705600
4. Прочие затраты	511800	128340	128080	127710	127670	508020
расходы на аренду	420000	105000	105000	105000	105000	420000
расходы на услуги связи	9600	2400	2400	2400	2400	9600
канцелярские расходы	1200	300	300	300	300	1200
техобслуживание, ремонт	12000	3000	3000	3000	3000	12000

расходы на рекламу	60000	15000	15000	15000	15000	60000
налоги (на имущество)	9000	2640	2380	2010	1970	5220
Всего расходов	4169660	1045480	1045480	1045480	1045480	4165880
5. Налог на прибыль – 6%	95420	5049	5049	5049	5049	95647
1. Чистая прибыль	1494920	389471	389471	389471	389471	1498473
1. Уровень рентабельности, %	26,0	26,0	26,0	26,0	26,0	26,0

Инвестиции для открытия салона «Эдельвейс» будут осуществляться за счет собственных средств – 600 тыс. руб. (таблица 6.5).

Таблица 6.5

Инвестиции для открытия салона «Эдельвейс»

Наименование	Сумма, тыс. руб.	Удельный вес в % к итогу
1. Оборудование	350,0	58,3
2. Расходные материалы	100,0	16,7
2. Регистрация бизнеса	30,0	5,0
3. Прочее оснащение (мебель, оргтехника и пр.)	120,0	20,0

Итого	600,0	100,0
-------	-------	-------

Кроме единовременных затрат реализация инвестиционного мероприятия приведет к появлению текущих затрат, а именно это ежемесячные затраты на косметические и расходные материалы, затраты на оплату труда и социальные выплаты, прочие затраты – коммунальные расходы, ТМЦ, инвентарь хозяйственный, содержание помещений, охрана труда, расходы на рекламу и т.д. (таблица 6.6).

Осуществление обозначенных затрат будет являться целесообразным в случае получения экономического эффекта (выручки от оказания услуг) в размере 3040,0 тыс. руб. в год.

#### Таблица 6.6

Смета текущих затрат салона «Эдельвейс» на 2017 год, в тыс. руб.

Наименование	Всего текущих затрат, тыс. руб.
1. Материальные затраты	650,9
1.1 Сырье и материалы (расходные материалы)	234,6
1.2 Энергетические ресурсы (коммунальные расходы)	32,00
1.3 Аренда	385,0
2. Затраты на оплату труда	2147,6
3. Прочие затраты	142,7
Итого затрат:	2941,9

В основе расчетов по оценке коммерческой эффективности проекта лежат следующие условия:

- продолжительность периода планирования принята в 3 года;
- в качестве шага планирования берется 1 год;
- цены и нормы не изменяются в течение периода планирования;
- норма дисконта установлена 10% (равна ключевой ставке ЦБ РФ).

Представим расчеты коммерческой эффективности проекта.

Далее рассчитаем чистый дисконтированный доход (NPV) проекта [9, с. 112]:

$$NPV = -I_0 + C_t (1 + i)^{-t}, \quad (6.1)$$

где  $I_0$  – величина первоначальных инвестиций;

$C_t$  – денежный поток от реализации инвестиций в момент времени  $t$ ;

$t$  – шаг расчета (год, квартал, месяц и т.д.);

$i$  – ставка дисконтирования.

Если ставка дисконтирования равна 10%, тогда:

$$NPV = -600 + 92,2 / (1+0,10)^1 + 1494,9 / (1+0,10)^2 + 1498,5 / (1+0,10)^3 = 1845,1 \text{ тыс. руб.}$$

Далее следует при оценке инвестиционного проекта рассчитать дисконтированный срок окупаемости, который рассчитывается по следующей формуле:

$$DPP = \min n, \text{ при котором } \sum P_k \geq I_0, \quad (6.2)$$

где  $r$  – ставка дисконтирования.

Если ставка дисконтирования равна 10% (примем ее равной действующей ключевой ставке), тогда исходя из чистой прибыли за 2017-2019 гг. рассчитаем дисконтированный срок окупаемости:

$$DPP = 92,2 / (1+0,10)^1 + 1494,9 / (1+0,10)^2 + 1498,5 / (1+0,10)^3$$

$$DPP = 1 \text{ год } 4 \text{ месяца}$$

Необходимо также рассчитать индекс доходности инвестиций (PI) – отношение приведенной стоимости проекта к затратам (включая первоначальные

инвестиции), показывает во сколько раз увеличится вложенный капитал в ходе реализации проекта. PI рассчитывается по следующей формуле:

$$PI = \sum C_t (1 + i)^{-t} : I_0 \quad (6.3)$$

$$PI = 1845,1 / 600 = 3,075$$

Поскольку индекс доходности превышает 1, проект может быть принят к реализации.

В свою очередь, баланс денежных расходов и поступлений представлен в таблице 6.7.

Таблица 6.7

Баланс денежных расходов и поступлений «Эдельвейс»

Показатель	2017	2018	2019
Поток реальных средств от инвестиционной деятельности	-600		
Поток дисконтированных средств от инвестиционной деятельности	-600		
Поток реальных средств от операционной деятельности	92,2	1494,9	1498,5
Поток дисконтированных средств от операционной деятельности	83,8	1235,5	1125,8
Чистый реальный доход	-507,8	987,1	2485,6
Чистый дисконтированный доход (NPV)	-516,2	719,3	1845,1

В результате получены следующие показатели коммерческой эффективности проекта:



- сумма инвестиционных вложений – 600 тыс. руб. – окупается в течение 1 года 4 месяцев;
- чистая прибыль за первый год проекта составила 92,2 тыс. руб.;
- в целом, с 2017 по 2019 гг. чистая приведенная стоимость составила 1845,1 тыс. руб.;
- индекс доходности проекта составил 3,075.

Таким образом, расчет показателей экономической эффективности проекта говорит о его эффективности и целесообразности реализации.

## 7. Оценка рисков проекта

В заключение также необходимо указать на риски, связанные с реализацией проекта. Основными факторами риска для предприятия являются макроэкономические риски:

- рост инфляции (экономические риски);
- риски отрасли (в будущем прогнозируется дальнейшее усиление конкуренции);
- финансовые риски связаны с возможным повышением процентной ставки по кредитам;
- правовые риски □ изменение законодательства, ужесточение налоговой политики.

Бизнес-план инвестиционного проекта также требует анализа финансово-экономических рисков (таблица 7.1).

Таблица 7.1

Финансово-экономические риски салона красоты «Эдельвейс»

Виды рисков	Негативное воздействие на прибыль
Неустойчивый спрос	Снижение спроса из-за роста цен
Появление альтернативных услуг	Снижение спроса
Снижение цены конкурентов	Снижение цен

Рост деятельности у конкурентов	Снижение продаж или снижение цен
Рост налогов	Уменьшение чистой прибыли
Снижение платежеспособности покупателей	Сокращение продаж
Недостаток оборотных средств	Рост кредитов или падение объемов производства

Можно сделать вывод о том, что конкурентными преимуществами салона «Эдельвейс» является высокое качество обслуживания и сравнительно невысокие цены.

Салону «Эдельвейс» следует использовать следующие стратегии для оптимизации вышеуказанных рисков:

1. Высокое качество обслуживания, доступные цены, предоставление скидок постоянным клиентам, дальнейшее развитие салона красоты позволит завоевать лидерство на данном сегменте рынка;
2. Обучение и развитие персонала даст дополнительные преимущества по сравнению с конкурентами;
3. Высокий сервис, умеренные цены позволят снизить риск невостребованности услуг и минимизировать влияние конкуренции на данном сегменте рынка;
4. Оказание комплекса самых разных услуг ослабит конкуренцию со стороны других салонов;
5. Создание резервного фонда, формируемого за счет чистой прибыли, для целей дальнейшего расширения салона, переподготовки и обучения персонала;
6. Активная рекламная кампания;
7. Необходимо быстрое реагирование на внешние угрозы посредством изучения потребностей клиентов, конкурентной среды;
8. Экономное расходование средств без ухудшения качества обслуживания.

Таким образом, основополагающей стратегией является стратегия «продукт – рынок», а именно стратегия совершенствования (повышение прибыли за счет существующей конъюнктуры рынка). Она предполагает высокий сервис, умеренные цены и оказание комплекса самых разных услуг, что позволит снизить риск не востребоваемости услуг и минимизировать влияние конкуренции на данном сегменте рынка.

## **Список использованных источников**

1. Андрушевская, Е.Р. Роль маркетинга в бизнесе салонов красоты / Е.Р. Андрушевская // Маркетинговое управление предприятием. – 2016. - №1. – С. 205-218.
2. Горемыкин, В.А. Бизнес-план. Методика разработки. 25 реальных образцов бизнес-плана. – М.: Ось-89, 2014. - 592 с.
3. Головань, С.И. Бизнес-планирование / С.И. Головань - М.: Феникс, 2012. - 320 с.
4. Горохов, Н.Ю., Малев, В.В. Бизнес-планирование и инвестиционный анализ. – М.: Информационно-издательский дом Филинь, 2014. – 208 с.
5. Грибалев, Н.П., Игнотов, И.П. Бизнес-план. Практическое руководство по составлению. - СПб: Белл, 2013. – 203 с.
6. Кистерева, Е.В. Инвестиционный бизнес-план: расчет эффективности проекта / Е. В. Кистерева // Справочник экономиста.– 2013. – №5. – С. 54-63.
7. Липсиц, И.А. Бизнес-план - основа успеха: Практическое пособие / И.А. Липсиц - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело, 2013. - 112 с.
8. Маркова, В.Д. Бизнес-планирование/ В.Д. Маркова, Н.А. Кравченко.- М.: Проспект, 2013. - 216 с.
9. Морошкин, В.А. Бизнес-планирование: учебное пособие / В.А. Морошкин, В.П. Буров. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 256 с.
10. Орлова, Е.Р. Бизнес-план: основные проблемы и ошибки, возникающие при его написании / Е.Р. Орлова. - 2-е изд., испр. и доп. - Омега-Л, 2014. - 152 с.
11. Петухова, С.В. Бизнес-планирование / С.В. Петухова.- М.: Омега - Л, 2015. - 236 с.
12. Попов, В.Н. Бизнес-планирование / В.Н. Попов, С.И. Ляпунов.- М.: Финансы и статистика, 2014. - 246 с.
13. Просветов, Г.И. Бизнес-планирование: задачи и решения: учебно-практическое пособие / Г.И. Просветов. - 2-е изд., доп. - М.: Альфа-Пресс, 2014. - 255 с.

14. Сборник бизнес-планов с комментариями и рекомендациями / Под ред. В.М. Попова. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 488 с.
15. Сборник бизнес-планов: практическое пособие / ред. Ю. Н. Лапыгин. - М.: Омега-Л, 2013. - 310 с.
16. Составление бизнес-плана: нормы и рекомендации. - М.: Книга сервис, 2013. - 346 с.
17. Уткин, Э.А. Бизнес-план компании / Э.А Уткин. - М.: Изд-во «ЭКМОС», 2015. - 102 с.
18. Черняк, В.З. Бизнес-планирование: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 470 с.
19. Шевчук, Д.А. Бизнес-планирование: учебное пособие / Д. А. Шевчук. - Ростов н/Д.: Феникс, 2013. - 208 с.
20. Требования к устройству и оборудованию парикмахерских // [электронный ресурс] / Электрон. дан. - Режим доступа: <http://all-gigiena.ru/>. - Загл. с экрана. - (дата обращения: 25.04.2014).

## **Приложение 1**

### **Анкета клиента**

#### **Милые, очаровательные, прекрасные женщины и уважаемые господа!**

Вы посетили наш салон и, наверняка, у Вас остались впечатления. Поделитесь ими с нами. Расскажите, какой уровень сервиса Вы ожидали, насколько Вам понравилась работа мастера, у которого Вы были, что вызвало восторг, а что раздражение. Ваш доверительный рассказ поможет нам стать лучше ☐ именно такими, какими мы нужны Вам, нашим любимым и важным Персонам!

### **Начало формы**

#### **Как часто Вы посещаете салон красоты?**

- Несколько раз в неделю
- Один раз в неделю
- Один раз в месяц

#### **В какие дни Вы посещаете салон красоты?**

- Выходные дни
- Будни (утро, день)

- Будни (вечер)

**Какими услугами Вы пользуетесь в нашем салоне?**

- Парикмахерские услуги
- Услуги ногтевого сервиса
- Косметологические сервисы
- Солярий
- Прочее

**Что для Вас важно при посещении?**

- Месторасположение салона
- Работа мастера
- Отношение к Вам персонала салона
- Качество используемой продукции

**Укажите услуги, которые Вам нравятся** \_\_\_\_\_

**Укажите услугу, качеством которой Вы были не удовлетворены.**

**Пожалуйста, поясните** \_\_\_\_\_

**Какие дополнительные услуги Вы хотели бы видеть в салоне?** \_\_\_\_\_

**Оцените работу салона красоты в целом**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

**Комментарий к оценке** \_\_\_\_\_

**Оцените работу администраторов салона красоты**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

**Комментарий к оценке администратора** \_\_\_\_\_

### **Оцените работу парикмахеров**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

**Комментарий к оценке парикмахера** \_\_\_\_\_

### **Оцените работу мастеров ногтевого сервиса**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

**Комментарий к оценке ногтевого сервиса** \_\_\_\_\_

### **Оцените работу косметологов**

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо

**Комментарий к оценке косметолога** \_\_\_\_\_

**Укажите Ваши контактные данные (ФИО, телефон, e-mail)**

\_\_\_\_\_

Конец формы

Начало формы

Конец формы

Спасибо, за Ваш отзыв, как в письменной, так и в устной форме ☐ он поможет нам стать лучше! Пишите, звоните! Мы приложим максимум усилий для того, чтобы наш салон соответствовал всем Вашим ожиданиям!

## **Приложение 2**

## **ПРЕЙСКУРАНТ**

**цен на персональные услуги**

**салона красоты "Эдельвейс"**

**на 2017 г.**

<b>Наименование видов услуг</b>	<b>Цена услуги - руб.</b>
<b>Парикмахерские услуги</b>	
<b>Женский зал</b>	
Стрижка модельная (короткие, средние волосы)	<b>600</b>
Стрижка модельная (длинные волосы)	<b>750</b>
Подравнивание волос (одним срезом)	<b>300</b>
Стрижка челки	<b>150</b>
Стрижка детская (до 10 лет)	<b>300</b>
Мытье головы	<b>150</b>
Сушка без стайлинга (короткие волосы)	<b>150</b>
Сушка без стайлинга (средние, длинные волосы)	<b>200</b>

Укладка+стайлинг (короткие, средние волосы)	<b>600</b>
Укладка+стайлинг (длинные волосы)	<b>850</b>
Укладка "эффект мокрых волос" (короткие волосы)	<b>650</b>
Укладка "эффект мокрых волос" (средние волосы)	<b>800</b>
Укладка "эффект мокрых волос" (длинные волосы)	<b>1100</b>
Прическа со сложными элементами	<b>1500</b>
Утюг, плойка (средние волосы)	<b>950</b>
Утюг, плойка (длинные волосы)	<b>1100</b>
Свадебная прическа	<b>2500</b>
Плетение кос+стайлинг	<b>600</b>
Плетение кос+стайлинг (один элемент)	<b>200</b>
Окрашивание волос Lakme (короткие волосы)	<b>1200</b>
Окрашивание волос Lakme (средние волосы)	<b>1700</b>
Окрашивание волос Lakme (длинные волосы)	<b>2200</b>
Окрашивание волос Lakme (длинные волосы свыше 40 см)	<b>2700</b>



Окрашивание волос Matrix (короткие волосы)	<b>1000</b>
Окрашивание волос Matrix (средние волосы)	<b>1500</b>
Окрашивание волос Matrix (длинные волосы)	<b>2000</b>
Окрашивание волос Matrix (длинные волосы свыше 40 см)	<b>2500</b>
Долговременная укладка (короткие волосы)	<b>1400</b>
Продолжение приложения 2	
Долговременная укладка (средние волосы)	<b>2100</b>
Долговременная укладка (длинные волосы)	<b>2700</b>
Долговременная укладка (частичная)	<b>800</b>
Мелирование (короткие, средние волосы)	<b>1500</b>
Мелирование (длинные волосы)	<b>2200</b>
Прикорневое мелирование	<b>1000</b>
Окрашивание корней	<b>600</b>
Новые технологии окрашивания - брондирование, 3D окрашивание, омбре (короткие волосы)	<b>2500</b>

Новые технологии окрашивания - брондирование, 3D окрашивание, омбре (средние волосы)	<b>3000</b>
Новые технологии окрашивания - брондирование, 3D окрашивание, омбре (длинные волосы)	<b>3800</b>
Смывка (короткие волосы)	<b>1000</b>
Смывка (средние волосы)	<b>1400</b>
Смывка (длинные волосы)	<b>2200</b>
Кератиновое выпрямление COCO CHOCO (средние волосы)	<b>3000</b>
Кератиновое выпрямление COCO CHOCO (длинные волосы)	<b>6000</b>
Кератиновое выпрямление COCO CHOCO (кончики волос)	<b>2000</b>
Кератиновое выпрямление COCO CHOCO (челка)	<b>700</b>
Маска для волос	<b>450</b>
Очищающий мусс для кожи головы и волос (короткие, средние)	<b>350</b>
Очищающий мусс для кожи головы и волос (длинные)	<b>450</b>
Уход по типу волос для волос	<b>200</b>

## **Мужской зал**

Стрижка модельная	<b>400</b>
Стрижка "Площадка"	<b>550</b>
Стрижка "Спортивная"	<b>350</b>
Стрижка "Наголо"	<b>200</b>
Стрижка детская (до 10 лет)	<b>300</b>
Окантовка	<b>200</b>
Укладка	<b>200</b>
Сушка	<b>50</b>
Мытье головы	<b>100</b>
Оформление бороды	<b>150</b>
Оформление усов	<b>100</b>

Продолжение приложения 2

## **SPA-уход за волосами и кожей головы**

Уходовая программа "Абсолютное счастье для волос"

- короткие волосы	<b>1800</b>
- средние волосы	<b>2500</b>
- длинные волосы	<b>2950</b>
- длинные волосы (свыше 40 см)	<b>3500</b>

#### Уходовая программа "Проснись голова! Cool Orange"

- короткие волосы	<b>1300</b>
- средние волосы	<b>1650</b>
- длинные волосы	<b>2000</b>
- длинные волосы (свыше 40 см)	<b>2500</b>

#### **Маникюр, педикюр**

Классический обрезной маникюр	<b>500</b>
Классический обрезной маникюр мужской	<b>600</b>
Классический обрезной маникюр детский	<b>350</b>
Европейский безобрезной маникюр	<b>550</b>
Европейский безобрезной маникюр мужской	<b>650</b>

SPA-маникюр	<b>750</b>
SPA-маникюр мужской	<b>850</b>
Покрытие ногтей гель-лак Shellac CND	<b>850</b>
Покрытие ногтей "французский маникюр" гель-лак Shellac	<b>950</b>
Покрытие ногтей лаком Vinylux CND	<b>250</b>
Покрытие ногтей "Французский маникюр" Vinylux CND	<b>350</b>
Покрытие ногтей лечебной японской сывороткой	<b>200</b>
Покрытие ногтей лаком клиента	<b>100</b>
Сушка ногтей	<b>80</b>
Полировка ногтей с маслом	<b>200</b>
Подпиливание ногтей	<b>100</b>
Парафиновое обертывание для рук	<b>350</b>
Массаж кистей рук	<b>200</b>
Снятие гель-лака Shellac	<b>350</b>
Снятие гель-лака Shellac 1 ногтя	<b>100</b>

Снятие лака	<b>100</b>
Классический обрезной педикюр	<b>1100</b>
Классический обрезной педикюр мужской	<b>1200</b>
Окончание приложения 2	
Частичный педикюр	<b>700</b>
Аппаратный маникюр	<b>600</b>
Аппаратный маникюр мужской	<b>700</b>
Аппаратный педикюр	<b>1400</b>
Аппаратный педикюр мужской	<b>1500</b>
SPA-педикюр	<b>900</b>
SPA-педикюр мужской	<b>1000</b>
Пилинг для ног	<b>250</b>
Парафиновое обертывание для ног	<b>450</b>
Массаж ступней	<b>350</b>
Дизайн одного ногтя (роспись, наклейка)	<b>80</b>

**Главный бухгалтер:**

***Согласовано:***

**Генеральный директор:**