

Checklist chuyển đổi số 90 ngày

Dành cho spa, salon tóc, tiệm nail, thẩm mỹ viện dưới 10 nhân viên

Mỗi tuần chỉ có 2-3 việc, làm được trong giờ vắng khách. Không cần đóng cửa, không cần thuê ai, và tám tuần đầu không tốn đồng nào. In trang này ra, dán ở quầy, gạch dần.

THÁNG 1 — HỒ SƠ KHÁCH

Mục tiêu: danh sách khách thuộc về cơ sở, không nằm trong đầu ai cả

Tuần 1

- Mở một file duy nhất, bốn cột: tên · số điện thoại · dịch vụ gần nhất · ngày gần nhất
- Lọc nhóm khách còn đi trong 12 tháng qua (thường khoảng 40% số). Chỉ nhập nhóm này
- Chỉ định MỘT người chịu trách nhiệm cập nhật file

Tuần 2

- Nhập xong nhóm 12 tháng — chia 30 khách mỗi ngày, không ngồi nhập một mạch
- Thêm cột ghi chú riêng: dị ứng, thích ai làm, thích phòng nào

Tuần 3

- Thêm cột "ngày nên gọi lại", tính từ chu kỳ dịch vụ khách vừa dùng
- Mỗi sáng lọc cột đó, gọi hoặc nhắn 3 khách. Ba, không phải mười

Tuần 4

- Đếm: bao nhiêu khách trong file mà 6 tháng qua không quay lại? Con số này thường gây sốc
- Chọn 20 khách trong nhóm đó, nhắn hỏi thăm. Ghi lại ai trả lời

THÁNG 2 — LỊCH HẸN VÀ DOANH THU

Mục tiêu: hai người cùng nhìn một lịch, và con số doanh thu tra lại được

Tuần 5

- Chuyển lịch hẹn sang lịch dùng chung, cả chủ và lễ tân xem được từ điện thoại
- Quy ước cách ghi: giờ · tên khách · dịch vụ · người làm. Bốn thứ, không hơn

Tuần 6

- Chạy song song lịch giấy và lịch số đúng một tuần để không sót
- Cuối tuần bỏ hẳn lịch giấy — chạy song song lâu hơn là không bao giờ bỏ được

Tuần 7

- Ghi doanh thu hằng ngày, TÁCH HAI DÒNG: doanh thu dịch vụ và doanh thu bán lẻ
- Ghi cả tiền mặt lẫn chuyển khoản, ghi ngay lúc thu

Tuần 8

- Mở tài khoản ngân hàng riêng cho cơ sở nếu chưa có
- Cộng doanh thu 12 tháng gần nhất. Trên 1 tỷ đồng thì phải nộp thuế và phải dùng hóa đơn điện tử — tìm nhà cung cấp ngay tuần này

Vi sao phải tách hai dòng doanh thu: dịch vụ làm đẹp chịu tỷ lệ 5% thuế GTGT và 2% thuế TNCN trên doanh thu, còn bán lẻ mỹ phẩm chỉ 1% và 0,5%. Ghi chung một dòng là tự nộp thừa suốt nhiều năm.

THÁNG 3 — NỐI LẠI VÀ CHẠY ĐỀU

Mục tiêu: khách cũ được gọi lại đúng lúc, đều đặn, không phụ thuộc trí nhớ

Tuần 9

- Liệt kê chu kỳ quay lại của các dịch vụ chính — ví dụ: chăm sóc da 3-4 tuần · đắp bột 2-3 tuần · cắt tóc 4-6 tuần · dặm chân tóc nhuộm 6-8 tuần
- Điền chu kỳ vào cột "ngày nên gọi lại" cho toàn bộ danh sách

Tuần 10

- Soạn sẵn 3 mẫu tin nhắn: nhắc lịch · nhắc đến hạn quay lại · cảm ơn sau buổi làm
- Dùng lại mỗi ngày, không viết lại từ đầu

Tuần 11

- Nếu gửi tin nhắn số lượng lớn: tính trước chi phí một tháng — khoản này tỉ lệ thuận với số khách nên dễ đội nhất
- Tập cho lễ tân toàn bộ quy trình. Một buổi là đủ

Tuần 12

- Nhìn lại ba con số: bao nhiêu khách trong danh sách · bao nhiêu người quay lại trong 90 ngày · doanh thu tách dịch vụ và bán lẻ ra sao
- Chọn MỘT việc duy nhất để cải thiện trong 90 ngày tới. Một, không phải năm

Ba quy tắc để không bỏ dở

- Không nhập đủ 100% khách.** Nhóm 12 tháng gần nhất là đủ. Cố nhập hết là cách chắc chắn nhất để dừng ở khách thứ 150.
- Một người chịu trách nhiệm, không phải cả nhóm.** Việc gì cả nhóm cùng lo thì không ai lo.
- Ba khách mỗi ngày, không mười.** Ba khách duy trì được 90 ngày. Mười khách duy trì được ba hôm.