

Кризисное управление в салоне красоты: эффективные стратегии выживания и развития в трудные времена



Екатерина Киселева,
управляющая салоном красоты

Аннотация: Статья предлагает стратегии выживания и развития салона красоты в условиях кризиса, анализирует факторы кризиса, предлагает методы сокращения расходов, диверсификации услуг и эффективного маркетинга. Уделяется внимание коммуникациям с клиентами и развитию персонала.

Ключевые слова: салон красоты, кризисное управление, анализ кризисных факторов, диверсификация услуг, сокращение расходов, оптимизация ресурсов,

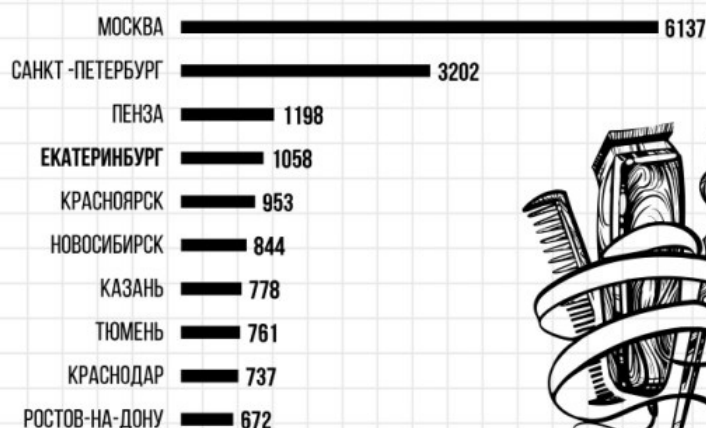
Во время пандемии расходы на услуги салонов красоты упали на 45%, а после введения санкций в 2022 году в стране начались проблемы с поставками оборудования и косметических средств. Руководство компанией в такой ситуации должно минимизировать влияние экономических, социальных и других факторов на бизнес-процессы. Основными целями кризисного управления являются сохранение устойчивости компании, адаптация к изменяющимся условиям рынка и, в конечном счете, обеспечение его процветания в трудные времена.

Анализ кризисных факторов

В бьюти-сфере есть ряд аспектов, способных повлиять на стабильность и прибыльность бизнеса. Экономическая нестабильность, изменение потребительских предпочтений, а также внешние и внутренние угрозы — все это нужно анализировать в кризисной ситуации. Один из факторов, влияющих на салоны красоты — ситуация в стране и в мире. Экономический спад или сильное изменение валютных курсов приводят к уменьшению покупательной способности. В таких условиях можно столкнуться со снижением спроса на дорогостоящие услуги.

ТОП-10 ГОРОДОВ ПО ЧИСЛЕННОСТИ ПАРИКМАХЕРСКИХ И САЛОНОВ КРАСОТЫ

Источник: Федеральная служба государственной статистики, BusinesStat



По статистике банка «Открытие» каждый год закрывается и разоряется 25-30% салонов красоты и открывается столько же новых. При этом даже в относительно небольших городах находится достаточно много салонов красоты и парикмахерских, что создает большую конкуренцию. Анализ вероятных угроз для бизнеса в таких условиях — важная часть кризисного управления. Нужно учесть как внешние угрозы, например, изменение законодательства и конкуренцию, так и внутренние — неэффективный менеджмент ресурсов, проблемы с кадрами или отсутствие инноваций. Исследование этих факторов позволяет выявить основные вызовы и подготовить алгоритмы действий, направленные на предотвращение или минимизацию их негативного влияния.

Сокращение расходов и оптимизация ресурсов

В период кризиса необходимо сосредоточиться на сохранении стабильности бизнеса. Крайне важным для салонов красоты становится эффективное управление операционными издержками. Одним из первых шагов будет анализ штата сотрудников. Важно оценить реальные потребности в персонале и рассмотреть возможность сокращения рабочего времени или использования гибкого графика работы. Это позволит сэкономить финансовые ресурсы, не подвергая опасности качество предоставляемых услуг.

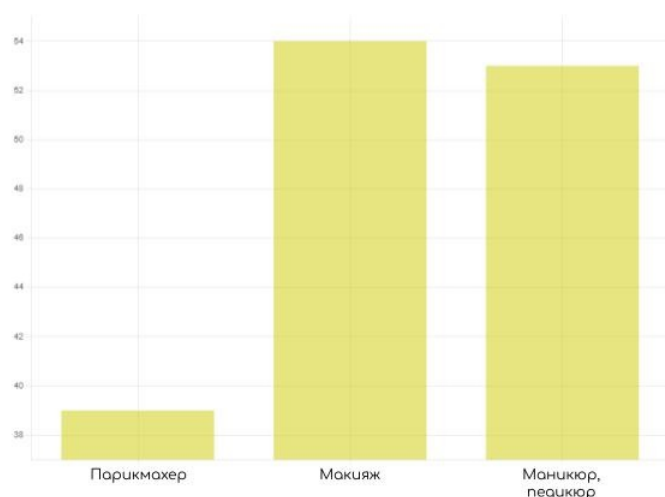
Повысить эффективность работы салона красоты можно с помощью отлаживания бизнес-процессов, например оптимизации запасов и внедрении средств автоматизации, которые позволят сократить денежные и временные затраты. Проверка финансовой деятельности салона красоты необходима, чтобы выявить области, в которых можно сократить расходы без ущерба для качества оказываемых услуг. Стоит пересмотреть контракты с поставщиками, проанализировать затраты на рекламу и маркетинг, а также оценить эффективность текущих инвестиций, таких как обновление оборудования или обучение персонала. Важно, чтобы сокращение расходов не повлияло на качество обслуживания и уровень удовлетворенности клиентов, а правильно выбранные меры помогли сберечь ресурсы и обеспечить устойчивость бизнеса в нестабильные времена.

Диверсификация услуг

Салоны красоты должны адаптироваться к меняющимся потребностям рынка и предлагать посетителям что-то новое, интересное и актуальное. В условиях кризиса, разнообразие услуг становится важным фактором для привлечения и удержания клиентов. В первую очередь, стоит

проанализировать спрос, исследовать, какие процедуры востребованы у целевой аудитории. Кризис часто изменяет приоритеты, возможности и запросы потребителей. В период экономической нестабильности, посетители могут быть заинтересованы в более доступных и быстрых процедурах. Можно предложить им экспресс-услуги, позволяющие экономить время и деньги, сохраняя при этом в качество обслуживания.

Рост спроса на бьюти-услуги в 2022 году, %



Разнообразие услуг может стать важным фактором для привлечения и удержания клиентов

Диверсификация услуг также включает в себя расширение ассортимента продукции для ухода за кожей, волосами и ногтями. Внимательно отслеживайте новинки индустрии красоты и предлагайте своим посетителям высококачественные продукты, которые соответствуют их потребностям. Необходимо убедиться, что ваши специалисты хорошо осведомлены о новых услугах и продуктах. Проводите регулярные тренинги и семинары, чтобы актуализировать их знания и навыки, и убедиться, что они могут выполнять работу на высоком уровне. Расширение перечня услуг не только разнообразит предложение салона, но и позволит укрепить его позиции на рынке красоты, привлечь внимание клиентов и удержать лояльность даже в условиях кризиса.

Взаимодействие с клиентами

Важным шагом успешного управления салоном красоты в нестабильной ситуации является эффективное взаимодействие с клиентами. Онлайн-присутствие в социальных медиа позволит поддерживать с ними связь, информировать об изменениях в работе, новых услугах или акциях, сохраняя интерес и укрепляя их доверие. Анализ обратной связи поможет лучше понять ожидания потребителей в условиях кризиса. Адаптация предложений под их запросы будет способствовать удержанию старых и привлечению новых посетителей. Введение программ лояльности, скидок и бонусных предложений будет стимулировать их возвращаться и рекомендовать услуги салона красоты. По статистике удержание клиентов обходится в 5-12 раз дешевле, чем привлечение новых. Коммуникация с аудиторией не только способствует ее удержанию, но и формирует положительное восприятие салона в целом. Качественное обслуживание и внимательное отношение к посетителям в период кризиса становятся надежной основой для будущего успеха.

Оценка и корректировка стратегии

Еще одним шагом является оценка и корректировка выбранной стратегии. В условиях перемен и неопределенности необходимо регулярно анализировать результаты принятых мер и готовиться к изменению планов. Регулярное отслеживание ключевых показателей, таких как выручка, количество посетителей, уровень их удовлетворенности и других метрик, помогут оценить,

насколько успешно реализуется выбранная стратегия. Очень полезно собирать отзывы и предложения от клиентов и сотрудников. Это может дать ценные идеи для улучшения качества услуг и оптимизации процессов.

На основе анализа результатов и обратной связи, следует актуализировать план действий: изменять приоритеты, перераспределять ресурсы или вносить корректировки в маркетинговое и операционное планирование. В случае появления новых факторов или изменений рыночных условий, необходимо гибко реагировать и адаптировать планы под изменившуюся реальность. Во время отсутствия стабильности важно иметь альтернативные сценарии действий на случай непредвиденных обстоятельств. Готовность к оперативному переключению на запасные стратегии может существенно повысить шансы на успешное преодоление трудностей.

В процессе кризисного управления гибкость и способность быстро реагировать на изменяющиеся обстоятельства являются важными критериями успеха. Постоянный анализ результатов позволяет выявлять проблемы и своевременно вносить коррективы в планы. Успешный менеджмент в такой ситуации — это не только преодоление трудностей, но и возможность для развития и роста. В конечном итоге, кризис становится не только испытанием, но и шансом проявить свою способность к адаптации и инновациям. Ответственный подход к управлению в трудные времена — залог не только выживания, но и процветания салона красоты в долгосрочной перспективе.

Источники:

Красота стоит денег: Как санкции изменили российский beauty-бизнес, Национальная служба новостей (<https://nsn.fm>)

Best Ways to Cut Your Salon Expenses, Rosy Salon Software (<https://rosysalonsoftware.com>)

Надо делать бизнес. Как открыть свой салон красоты, РБК+, (<https://ekb.plus.rbc.ru/>)

Авито Услуги подвели итоги года на платформе и назвали самые популярные услуги в 2022 году, Авито, (<https://avito.ru>)