



ЛИЦО БИЗНЕСА

Как управлять салоном красоты с удовольствием

Маленький бизнес-роман о планировании, спринтах, рыбьей кости и ретроспективах.

Ася Андреева

**Лицо бизнеса. Как управлять
салоном красоты с удовольствием**

«Автор»

2026

Андреева А. И.

Лицо бизнеса. Как управлять салоном красоты с удовольствием /
А. И. Андреева — «Автор», 2026

В центре сюжета — Анна, владелица салона, у которой всё идёт не так: дублируется запись, кончаются расходники, мастера ссорятся. Она берёт три консультации у эксперта в управлении и эффективности команды и шаг за шагом наводит порядок. Вместе с героиней вы пройдёте путь от хаоса к системе: разберёте причины проблем, внедрите еженедельные эффективные командные встречи, а затем перейдете к стратегическому планированию через SWAY-канвас. Внутри книги — готовые шаблоны, которые можно сразу распечатать и использовать в своём бизнесе.

© Андреева А. И., 2026

© Автор, 2026

Содержание

ТЕСТ ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ САЛОНОВ: КАКОЙ У ВАС УРОВЕНЬ ХАОСА?	5
Глава 0. Точка А: красиво, но хаотично. Очень хаотично.	6
Глава 1. Рыбья кость, или как перестать искать виноватых и начать собирать причины	7
Конец ознакомительного фрагмента.	8

Ася Андреева

Лицо бизнеса. Как управлять салоном красоты с удовольствием

*Маленький бизнес-роман о
планировании, спринтах, рыбьей
кости и ретроспективах*

ТЕСТ ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ САЛОНОВ: КАКОЙ У ВАС УРОВЕНЬ ХАОСА?

Честно ответьте на 5 вопросов.

1. **Как часто вы начинаете утро с фразы «Кто это записал?»** А) Никогда — у нас идеальный учёт Б) Раз в неделю — терпимо В) Каждый день Г) У нас нет учёта

2. **Расходники заканчиваются** А) По плану, за два дня до заказа Б) Внезапно, но мастер бежит в магазин за углом В) В самый разгар рабочего дня Г) Что такое расходники?

3. **Если вы уйдёте в отпуск на неделю, салон** А) Работает лучше, чем при вас Б) Работает, но вам звонят три раза в день В) Не работает — вы диспетчер на удаленке Г) Вы не были в отпуске три года

4. **Самый частый конфликт в команде — это** А) Кто моет полы Б) Кто забыл закрыть смену В) Кто кого не услышал на планерке Г) Драма: администратор против мастера, мастер против маркетолога

5. **Вы чувствуете себя** А) Дирижером оркестра Б) Мамой в детском саду В) Пожарным с одной бочкой воды Г) Клоуном без грима

Подсчёт очков:

Большинство А — у вас всё отлично. Зачем вы читаете эту книгу? Шучу, продолжайте для интереса и забирайте новые инструменты в копилку опыта. **Большинство Б** — зеленая зона. Несколько спринтов — и вы станете профи. **Большинство В** — красная зона. Ваша ситуация похожа на Анну в начале романа. Приятно познакомиться. Читайте, будет интересно и полезно. **Большинство Г** — вы в эпическом центре хаоса. Вам нужна не просто книга, а немедленный созвон для создания плана действий. Кодовое слово КРАСОТА ниже по тексту.

Результат совпал? Не совпал? Напишите мне в Telegram @asyaandreevai, сколько у вас получилось и какая фраза из романа задела больше всего. Обещаю ответить лично (не автоматическим ботом). лава 0. Точка А: красиво, но хаотично. Очень хаотично.

Глава 0. Точка А: красиво, но хаотично. Очень хаотично.

Анна считалась лучшим мастером в районе. Запись к ней была за две недели. Клиентки летели за её техникой моделирования бровей и «живыми» липосакционными массажами. Семь лет она работала одна — на дому, потом в арендованном кресле, потом открыла студию на три места.

А теперь у неё был салон на шесть кресел, администратор, три мастера на полной ставке и два на подработке.

И она хотела его закрыть.

— Я не понимаю, что происходит, — сказала она мужу вечером в субботу. — Завтра три окна пустых. А в прошлую среду Лена работала по двойной смене и сорвала спину. Клиенты жалуются, что ждут по полчаса. Расходники кончаются в самый неожиданный момент. И я в этом всём — как пожарный с одной бочкой воды.

Муж молчал. Он уже привык.

Внешне салон сиял: белые стены, венге, свечи, запах моно-аромата. Внутри была каша.

Запись шла через три канала: WhatsApp администратора, личные сообщения мастерам, иногда просто звонок на ресепшн. Слоты дублировались, а бывало, что один и тот же клиент записывался дважды и получал двойной чек.

Утром каждого дня Анна садилась разруливать:

— Лена, ты в 11:00 свободна? Нет? А у меня здесь запись на 11:00. Кто ставил?

— Не знаю, это Катя записала в свой календарь, но Катя сегодня заболела.

— А расходники на биоревитализацию кто заказывал?

— Я думала, ты.

— Я думала, администратор.

Администратор Света пожимала плечами: «Моё дело клиентов встречать, а не расходники считать».

Анна заканчивала день разбитая, без сил, с чувством, что она где-то должна быть, но её везде не хватает.

В понедельник утром она не поехала в салон. Села в машину, достала телефон и набрала номер Аси.

— Ась, у меня все плохо. Ты говорила, что работаешь с командными процессами. Мне кажется, мне нужна не коуч-сессия, а кто-то, кто разложит этот бардак по полочкам. Но я не хочу, чтобы ты делала за меня. Я хочу научиться сама.

— Давай так. Ты берешь у меня три консультации по два часа. Между ними ты делаешь домашнюю работу. Я даю тебе рамку и инструменты. Всё остальное — твоё. Идёт?

— Идет.

— Тогда первая встреча завтра в 10:00 у тебя в салоне, после открытия.

Глава 1. Рыбья кость, или как перестать искать виноватых и начать собирать причины

Ася пришла ровно в десять. С собой у неё был рюкзак, из которого торчал лист ватмана.
— Собери всех, — сказала она. — Начинаем с одного упражнения.

Анна позвала команду в переговорную. Света, Лена, Карина — все были на месте, но с разными лицами. Света — настороженно, Лена — устало, Карина — с лёгкой обидой.

Ася развернула ватман на столе. Нарисовала длинную горизонтальную линию — хребет. В конце стрелку и написала: **«Почему в салоне вечный хаос?»**

Затем добавила наклонные линии — «кости» — и подписала категории:

- Люди (кто делает?)
- Процессы (как делаем?)
- Материалы (чем делаем?)
- Оборудование (на чем делаем?)
- Коммуникация (как договариваемся?)
- Внешняя среда (что снаружи?)

— Это диаграмма Исикавы. Её называют «рыбья кость». У нас нет цели искать виноватых. Мы будем собирать причины. Каждый пишет на стикерах свои версии — по одному факту на стикер — и клеит на соответствующую кость.

Она раздала стикеры и маркеры.

— Правило: не следствия, а причины. Не «Света звонит поздно», а «почему Света звонит поздно?».

Сначала тишина.

Потом Света написала: «Звоню поздно, потому что днём нет времени — запись руками в журнал занимает час».

Карина: «Мои идеи про соцсети никто не слушает, потому что у нас нет правил принятия решений».

Лена: «Расходники кончаются, потому что никто не отвечает за их заказ — каждый думает, что другой».

Анна добавила: «Я не знаю, сколько слотов свободно на следующей неделе, потому что у нас нет единой системы записи».

Через полчаса рыба была полностью покрыта цветными квадратиками.

Ася обвела маркером три группы стикеров, которые повторялись чаще всего.

— Смотрите. У вас нет проблемы «ленивый администратор» или «вредный мастер». У вас есть системные дыры:

1. Отсутствие зон ответственности
2. Отсутствие единой записи

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.