

**Бизнес-курс для руководителей:
«Современные технологии управления бизнесом индустрии красоты»**

Сроки проведения: 25 ноября – 06 декабря 2019 г.

ПРОГРАММА*

Тема, вид занятия	Преподаватель
Представление курса. Знакомство со слушателями. Определение задач.	Елена Викторовна Пименова
Обзор рынка индустрии красоты. <ul style="list-style-type: none">▪ Стратегия развития отрасли.▪ Концепция предприятия.▪ Типы, классы и виды предприятия индустрии красоты.▪ Создание проекта. Структура предприятия.▪ Типичные ошибки при организации бизнеса.	Елена Викторовна Пименова
Дизайн – проект, как одна из составляющих создания и продвижения успешного бизнеса. <ul style="list-style-type: none">▪ Критерии выбора помещения для размещения салона красоты и предприятий, оказывающих медицинские услуги.▪ Требования, предъявляемые к помещению – на что обратить внимание при выборе помещения.▪ Техническое задание на проектирование.▪ Важность разработки планировочного решения, отвечающего эргономическим нормам и правилам проектирования, действующим нормам контролирующих органов и медицинского лицензирования.▪ Тенденции и европейский опыт в области дизайна.▪ Концепция – Брендбук – Дизайн интерьера. Совокупность факторов, позволяющих придать индивидуальность вашему предприятию.	Наталья Андреевна Козлова
Инженерные разделы проекта и техническое согласование на эксплуатацию <ul style="list-style-type: none">▪ Подбор помещений с точки зрения инженерных коммуникаций.▪ Порядок действий перед началом ремонта.▪ Получение разрешений и согласований для безопасной эксплуатации помещения.▪ Как не нарваться на штрафы от надзорных органов при проведении проверки. Сроки и особенности выполнения работ.	Кирилл Николаевич Козлов
Лицензирование медицинской деятельности. <ul style="list-style-type: none">▪ Нормативно-правовое обеспечение.▪ Комплектование пакета документов для сдачи в лицензирующий орган.▪ Требования федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития к квалификационной подготовке медицинского персонала.▪ Медицинское оборудование: разрешительная документация, техническое обслуживание.	Нина Семеновна Новикова

<p>Правовой статус и права пациента.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Виды юридической ответственности медицинских работников. Гражданско-правовая и уголовная ответственность медицинских работников. ▪ Юридические ошибки дефектов оказания медицинской помощи и ведения медицинской документации. ▪ Экспертный контроль качества медицинской услуги. 	<p>Сергей Юрьевич Сашко</p>
<p>Юридические аспекты создания предприятия в индустрии красоты.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Подготовка учредительных документов. Государственная регистрация при создании юридического лица. <p>Внутренний документооборот в организации.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Трудовые отношения. Разрешение трудовых конфликтов. ▪ Взаимоотношения с представителями органов контроля и надзора. ▪ Виды ответственности руководителя. 	<p>Денис Николаевич Давыдов</p>
<p>Продвижение предприятия индустрии красоты.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Что такое интернет маркетинг. ▪ Три основные цели, которые мы реализуем с помощью рекламы в интернете: <ul style="list-style-type: none"> - Имиджевые: узнаваемость бренда, вывод новых продуктов. - Репутационные: формирование лояльности, управление репутацией, обратная связь. - Конверсионные: продажи, лиды. ▪ Правильный выбор цели для своего проекта и оценка ее эффективности. ▪ Какие источники трафика существуют? ▪ Как анализировать эффективность каждого канала рекламы? Рассчитываем конверсию по простой формуле. 	<p>Вера Полушкина</p>
<p>Санитарно – эпидемиологический режим работы центра эстетической косметологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Система санитарного законодательства: Законы РФ «О санитарно – эпидемиологическом благополучии», «О защите прав потребителей» ▪ Организация санитарно – противоэпидемического режима в центрах красоты, осуществляющих медицинскую деятельность. ▪ Факторы опасности при организации работы в центрах индустрии красоты – инфекционный, физический и химический. ▪ Риск возникновения и передачи инфекционных заболеваний при проведении процедур. 	<p>Ольга Васильевна Мироненко</p>
<p>Продвижение предприятия индустрии красоты.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Позиционирование. Маркетинг ценности. Разработка коммуникационной стратегии. ▪ Обзор эффективных каналов и инструментов коммуникаций. ▪ Анализ эффективности продвижения. 	<p>Дмитрий Сергеевич Симанович</p>
<p>Залог успешных продаж и продвижения салона. Алгоритм действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Как правильно ставить цели для создания маркетингового плана? ▪ Показатели эффективности Увеличиваем оборот салона красоты до 30% ▪ Что мешает Вашему центру добиться постоянного роста прибыли? ▪ Работаем со средним чеком и усиливаем продажи. 	<p>Татьяна Николаевна Анкудинова</p>

<p>Санитарно – эпидемиологический режим работы центра эстетической косметологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Требования к оборудованию, персоналу, антимикробному режиму. ▪ Дезинфекционно – стерилизационная обработка инструментария. ▪ Организация кабинетов, гигиенические требования к вентиляции, производственному контролю. ▪ Гигиенические подходы к организации системы сбора и обезвреживания отходов. ▪ Ведение документации по СанЭпид. Режиму. ▪ Требование санитарных правил и их интерпретация. 	<p>Ольга Васильевна Мироненко</p>
<p>Вопросы кадровой политики и организации работы с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с персоналом, оперативная корректировка деятельности сотрудников. ▪ Согласованность работы администраторов и специалистов с целью получения максимальных результатов и увеличения выручки. ▪ Построение системы отчетности для всех сотрудников предприятия. ▪ Принципы организации колл-центра силами специалистов и администраторов для возвращения «спящих» клиентов 	<p>Дина Андреева</p>
<p>Виды систем налогообложения: (УСН, ЕНВД) Контрольно–кассовая техника: порядок регистрации, санкции при не использовании ККТ, арбитражная практика.</p> <p>Трудовое законодательство: заключение трудового договора (срочного, на неопределенный срок), испытательный срок, увольнение работников. Судебная практика по трудовым спорам.</p>	<p>Жанна Александровна Федорова</p>
<p>Типология клиентов и работа персонала с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Трудный клиент. Миф или реальность? ▪ Типология «трудных» клиентов. ▪ Эффективная работа с клиентами. ▪ Понятие «маркетинга отношений». ▪ Зона безразличного, удовлетворенного и неудовлетворенного клиента. ▪ Принципы успешной коммуникации. <p>Косметологический бизнес и лидерство.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Лидерство коммуникаций. ▪ Построение эффективной системы внутренней коммуникации. ▪ Сервисное лидерство. ▪ Обучение персонала сервисному поведению. ▪ Управленческое лидерство ▪ Критерии успешности управления. ▪ Мотивация и компетентность – кого и как обучаем? 	<p>Дмитрий Ростиславович Юргель</p>
<p>Использование профессиональных косметических линий в практике косметолога.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Правила подбора и использования профессиональной косметической линии. ▪ Основные и эксклюзивные линии профессиональной косметики в уходе за лицом и телом. Правила выбора. ▪ Обзор линий базового и эксклюзивного ухода за лицом и телом на примере косметики «Germaine de Capuccini» 	<p>Юлия Николаевна Аникина Наталья Владимировна Веляева</p>

<p>Формирование комплексных программ, методология выбора.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Методика формирования комплексного подхода в решении эстетических недостатков. ▪ Разбор практических задач при формировании комплекса услуг, с применением имеющегося косметологического оборудования и перспективы развития. 	<p>Людмила Олеговна Ефимова</p>
<p>Инъекционные методики в косметологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Понятие инъекционных методик. ▪ Основные технологические схемы и обзор препаратов на рынке: филлеры, биоревитализанты, ботулинотерапия. ▪ Легитимность, экономическая эффективность, технические условия. ▪ Побочные эффекты и осложнения. 	<p>Наталья Викторовна Зубкова</p>
<p>Физиотерапевтические методы, применяемые в эстетической медицине при формировании программ по уходу за лицом.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Основные проблемы в эстетике лица. ▪ Основные задачи при коррекции возрастных изменений лица. ▪ Обзор аппаратных физиотерапевтических методик, применяемых для коррекции возрастных изменений лица. ▪ Комплексный подход в коррекции возрастных изменений лица. ▪ Обзор аппаратных методик для эпиляции. 	<p>Юлия Николаевна Аникина</p>
<p>Физиотерапевтические методы, применяемые в эстетической медицине при формировании программ по уходу за телом. Комплексный подход – оптимальный подход к коррекции фигуры. Основные проблемы в коррекции тела. Классификация аппаратных методик по телу. Диагностика пациентов. Избыточный вес, ожирение, целлюлит. Понятия, основные принципы лечения.</p>	<p>Алла Валентиновна Ильюшкина</p>
<p>Демонстрация процедур физиотерапевтических методов, применяемых в эстетической медицине при формировании программ по уходу за лицом и телом.</p>	<p>Врачи УМЦ</p>
<p>Выбор лазерной системы. Сложности, возникающие при выборе, типичные ошибки, этапы выбора.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор и сравнительный анализ лазерных систем. Методология и критерии выбора в соответствии с направлениями медицинской деятельности предприятия. Методики, на которые вы рассчитываете и методики, которые получаете. ▪ Причины морального устаревания лазерных систем и методик. ▪ Как выбрать лазер, чтобы он долго оставался актуальным ▪ «Подводные камни» стоимости владения лазерных систем. 	<p>Дмитрий Витальевич Махоня</p>
<p>Применение лазеров в эстетической косметологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Биофизические основы лазерной медицины. ▪ Показание к применению различных лазерных систем в эстетической косметологии, хирургии и гинекологии. ▪ Особенности применения эрбиевого, неодимового, александритового лазеров, а также mix- технология в эстетике лица и тела. 	<p>Ярослав Игоревич Чернов</p>

<p>Программные продукты для успешной работы предприятий.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Компьютерный учет. Бизнес – процесс оказания услуги. Ведение базы клиентов. Анализ клиентской базы. ▪ Учет визитов клиентов (оказанные услуги, расходные материалы, оплата) Склад: списание и контроль расходования материалов. Персонал. Расчет заработной платы. Составление прайс – листа. 	<p>Лобанов Андрей Юрьевич</p>
<p>Оперативное управление административно – хозяйственной деятельностью.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Организационно-управленческая структура салона красоты. Документы внутреннего порядка. ▪ Работа с поставщиками: анализ, отношения, кто кого выбирает? ▪ Виды продуктов и сервиса для бесперебойной работы салона красоты. ▪ Маркетинговые бюджеты за поставку оборудования и профессиональной косметики. ▪ Предложение продукции клиенту и пассивные продажи. ▪ Мотивация сотрудников предприятия. 	<p>Инна Юрьевна Вершинина</p>
<p>Выезд. Практическое применение принципов организации и оснащения рентабельного салона. Демонстрация действующих моделей предприятий индустрии красоты. Основные принципы эффективного подбора оборудования: сочетаемость, окупаемость, рентабельность.</p>	<p>Елена Викторовна Пименова</p>
<p>Обзор и сравнительный анализ оборудования в уходе за лицом и телом. Рекомендации по подбору.</p>	<p>Александр Георгиевич Кузьменко</p>
<p>Комплексное оснащение салонов: Организация услуги педикюра, программы по уходу за стопой. Требования к организации рабочего места.</p>	<p>Ольга Андреевна Городкова</p>
<p>Корпоративная культура. Бизнес этикет – это создание гармонии в команде и гармонии с клиентами.</p>	<p>Ольга Игоревна Марченко</p>
<p>Сервис как способ отстроиться от конкурентов. Способы внедрения и контроля стандартов обслуживания клиентов.</p>	<p>Елена Викторовна Пименова</p>
<p>Итоговое занятие. Защита своего проекта. Вручение дипломов.</p>	<p>Елена Викторовна Пименова, Ирина Анатольевна Соколова, Менеджеры ОП</p>

* В программе возможны изменения