

ПОДДЕРЖКА КАЧЕСТВА СЕРВИСА АБОНЕНТСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Представьте, что в вашем коллективе наконец появился человек, который сможет регулярно заниматься качеством сервиса:

- * следить за тем, чтобы все сотрудники соблюдали протоколы процедур и стандарты сервиса
- * проводить постоянное обучение
- * следить за тем, чтобы все сервисные документы были в наличии и в них вовремя вносили изменения
- * тестировать сотрудников и проводить аттестации
- * помогать в решении сложных задач, связанных с повышением уровня сервиса и контролем качества
- * отслеживать удовлетворенность клиентов качеством сервиса
- * составлять график дел по повышению уровня сервиса и контролировать выполнение задач

Какие выгоды вы бы получили от появления такого сотрудника?

А теперь представьте еще:

- * что этот сотрудник не состоит у вас в штате, поэтому не надо платить за него налоги, оплачивать больничные и выходные дни
- * этот сотрудник находится на работе 24 часа / 7 дней в неделю и в любой момент готов ответить на любые ваши вопросы и вопросы коллектива по поводу сервиса
- * и вообще – это не один сотрудник, а целый отдел самых лучших и дорогостоящих экспертов по сервису, и каждый из них готов в любой момент сделать всё, чтобы сервис в вашей компании стал настоящим конкурентным преимуществом

Звучит как сказка?! Теперь она стала явью – с нашей новой программой абонентского сопровождения и поддержки качества сервиса.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА:

1. Внедрение работающей системы управления качеством сервиса, которая гарантирует высокий уровень предоставляемых услуг.
2. Обучение управляющей команды салона эффективным методам управления уровнем сервиса, передача знаний и опыта.
3. Обучение сотрудников навыкам пятизвездочного сервиса
4. Повышение уровня сервиса, удовлетворенности и лояльности гостей, повышение прибыльности спа.

ГИБКИЕ ТАРИФЫ

В зависимости от ваших задач и бюджета, вы можете выбрать подходящий для себя объём поддержки

ТАРИФЫ «МОСКВА»

- * для спа-центров, находящихся в пределах МКАД
- * для спа-центров, находящихся в пределах Московской области, данные тарифы действуют при условии оплаты трансферов для специалистов RED* spa management

ВХОДЯЩИЕ В ПАКЕТ УСЛУГИ	МОСКВА			
	6 МЕСЯЦЕВ		12 МЕСЯЦЕВ	
	light	full	light	full
ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКА 24 ЧАСА оперативный ответ на любые ваши вопросы в группе WhatsApp	+	+	+	+
ПОСЕЩЕНИЕ ОБЪЕКТА ЭКСПЕРТАМИ обсуждение рабочих вопросов проведение мини-тренингов аудит помещений тестирование процедур аттестация сотрудников составление графика дел контроль выполнения задач	6 ВИЗИТОВ 1 РАЗ В МЕСЯЦ * 2 ЧАСА	12 ВИЗИТОВ 2 РАЗА В МЕСЯЦ * 2 ЧАСА	12 ВИЗИТОВ 1 РАЗА В МЕСЯЦ * 2 ЧАСА	24 ВИЗИТА 2 РАЗА В МЕСЯЦ * 2 ЧАСА
ТЕЛЕФОННЫЙ АУДИТ СЕРВИСА контроль работы администратора с гостем звонок тайного гостя заполнение анкеты по результатам	3 ЗВОНКА 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА	6 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В МЕСЯЦ	6 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА	12 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В МЕСЯЦ
КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ любой корпоративный тренинг Школы Сервиса в соответствии с задачами	1 ТРЕНИНГ	2 ТРЕНИНГА	2 ТРЕНИНГА	4 ТРЕНИНГА
АУДИТ СЕРВИСА посещение объектов тайными гостями предоставление письменного отчета	1 АУДИТ	2 АУДИТ	1 АУДИТ	2 АУДИТА
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПЛАТЁЖ	47 500	90 000	42 500	80 000

ТАРИФЫ «РОССИЯ»

- * для спа-центров, находящихся за пределами МКАД
- * дополнительно оплачивается проезд и проживание специалистов RED* spa management

ВХОДЯЩИЕ В ПАКЕТ УСЛУГИ	РОССИЯ					
	6 МЕСЯЦЕВ			12 МЕСЯЦЕВ		
	light	plus	full	light	plus	full
ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКА 24 ЧАСА оперативный ответ на любые ваши вопросы в специальной группе Whatsapp	+	+	+	+	+	+
СКАЙП-ВСТРЕЧИ обсуждение рабочих вопросов постановка целей и задач экспертная поддержка разбор сложных задач составление графика дел контроль выполнения задач	2 ВСТРЕЧИ 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ	3 ВСТРЕЧИ 1 РАЗА В 2 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ	4 ВСТРЕЧИ 1 РАЗ В 1,5 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ	4 ВСТРЕЧИ 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ	6 ВСТРЕЧ 1 РАЗА В 2 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ	8 ВСТРЕЧ 1 РАЗ В 1,5 МЕСЯЦА* 60 МИНУТ
ПОСЕЩЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ЭКСПЕРТАМИ обсуждение рабочих вопросов проведение мини-тренингов аудит помещений тестирование процедур аттестация сотрудников составление графика дел контроль выполнения задач	1 ВИЗИТ 1 РАЗ * 2 ДНЯ	2 ВИЗИТА 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА * 2 ДНЯ	3 ВИЗИТА 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА * 2 ДНЯ	2 ВИЗИТА 1 РАЗ * 2 ДНЯ	4 ВИЗИТА 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА * 2 ДНЯ	6 ВИЗИТОВ 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА * 2 ДНЯ
ТЕЛЕФОННЫЙ АУДИТ СЕРВИСА контроль работы администратора с гостем звонок тайного гостя заполнение анкеты по результатам	2 ЗВОНКА 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА	3 ЗВОНКА 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА	6 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В МЕСЯЦ	4 ЗВОНКА 1 РАЗ В 3 МЕСЯЦА	6 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА	12 ЗВОНКОВ 1 РАЗ В МЕСЯЦ
КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ любой корпоративный тренинг Школы Сервиса в соответствии с задачами	2 ТРЕНИНГА	2 ТРЕНИНГА	4 ТРЕНИНГА	3 ТРЕНИНГА	4 ТРЕНИНГА	8 ТРЕНИНГА
АУДИТ СЕРВИСА посещение объектов тайными гостями предоставление письменного отчета	-	1 X АУДИТ	2 АУДИТА	-	1 АУДИТ	2 АУДИТА
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПЛАТЁЖ	38 333	60 000	103 333	33 333	55 000	93 333

RED* spa management - первый российский спа-оператор мирового класса. Многие создают спа. Мы - управляем.

RED* spa management специализируется на построении прибыльного бизнеса в индустрии красоты. Мы знаем, как создавать спа. Как мотивировать сотрудников. Как продвигать объекты. Как совершенствовать инфраструктуру. У нас есть все необходимые навыки, связи и опыт, чтобы сделать ваш бизнес в сфере спа высокодоходным. Мы знаем, как строить успешный бизнес. Более того, мы уже неоднократно делали это.

RED* spa management – это российские специалисты с 15-летним опытом работы в сервисном бизнесе класса люкс, в том числе в 5* международных гостиничных цепочках и спа. Наши управляющие – члены Совета Велнес и Спа-индустрии SWIC, постоянные спикеры и участники профильных российских и международных конвенций. Мы имеем опыт открытия спа с нуля и управления действующими объектами. Нами наработаны отлаженные связи с поставщиками, партнёрами, СМИ. И да, мы прекрасно разбираемся в российской специфике этого бизнеса.

Мы берём на себя всё самое скучное, чтобы собственникам бизнеса оставалось самое приятное: получать удовольствие от владения спа.

МЫ СОЗДАЁМ ДЛЯ ВАС СПА-ЦЕНТРЫ:

- * класса люкс, расположенные в пятизвёздочных отелях или интегрированные с другими элитными объектами (коттеджные посёлки, велнесс-центры,
- * оздоровительные центры, жилые дома с инфраструктурой и т.д.)
- * соответствующие мировым стандартам пятизвёздочных спа
- * ориентированные на искушённую и обеспеченную аудиторию
- * обеспечивающие получение дохода и эффективность бизнес-процессов

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

- ✓ **FiveSPA**, Москва, Тверская, 22, гостиница InterContinental. - ребрендинг и управление
- ✓ **Riviera Hotel & SPA**, Белгород, пос.Разумное - разработка концепции и создание проекта, запуск «под ключ». Управление проектом
- ✓ **Swissotel Sochi Kamelia**, Сочи – операционный консалтинг
- ✓ **Opera Prima**, Ялта – операционный консалтинг.
- ✓ **Riviera Style**, Белгород - ребрендинг и перестройка салона.
- ✓ **Riviera Fitness**, Белгород - ребрендинг

ПРОЕКТЫ В РАБОТЕ

- ✓ **First Spa**, Москва – внедрение системы управления сервисом
- ✓ **Спа-отель Terra**, Уфа – запуск спа и отеля
- ✓ **Tutto Bene**, Кострома – операционный консалтинг

СОБСТВЕННЫЙ БРЕНД

Специально для RED* spa management была разработана уникальная концепция, базирующаяся на древней восточной философии Пяти элементов. FiveSPA – это баланс пяти элементов, который приносит в жизнь гармонию и красоту. Эксклюзивные процедуры, закрывающие все потребности современного гостя Спа, а также высочайший уровень сервиса, соответствующего мировым стандартам пятизвездочного бизнеса.

В 2015 концепция бренда FiveSPA получила премию Perfect Spa Concept.