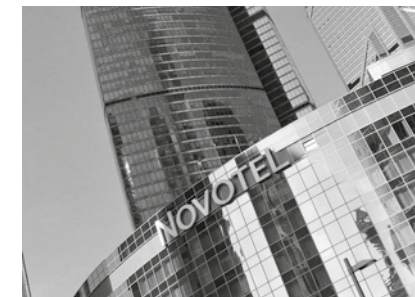




Peggy Sue Beauty Service – сервис красоты в современном формате Delivery, как актуальный кейс с дополнительным доходом для Отелей с наиболее лояльной интеграцией без дополнительных вложений для гостиничного и туристического бизнеса.



КРИЗИС, КАК УНИКАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ СВЕЖИХ РЕШЕНИЙ

Время выстраивания
новых социальных
взаимоотношений
для коммерческой
выгоды и допол-
нительного сервиса
Гостиничного дела



Последний тренд говорит нам о том, что отдел бронирования в Отеле — теперь это гибкая и подвижная система продаж в том числе и дополнительных услуг, для лучшего сервиса и увеличения дохода.



Стремление к максимальной системе «закрытия» большинства потребностей комфорта и развлечений внутри Отеля.



Креатив и продажи становятся единым целым, образуя новый формат заботы о госте.



ОБ АВТОРЕ

Инновации и креатив
на каждом этапе
создания сервиса



Peggy Sue Beauty Service был придуман Натальей Берг в 2013 году. За плечами автора данного Сервиса большой академический и эмпирический опыт в различных сферах деятельности: PR и связи с общественностью, продюсирование музыкальных проектов, режиссура и продюсирование личных кино- и арт проектов, а также создание концепций и бизнес-планов для более чем двадцати проектов.

ИСТОРИЯ СЕРВИСА В РАМКАХ ИСТОРИЧЕСКОЙ ПАРАДИГМЫ

Бизнес воронка Компании, заложенная еще в 2013 году, только сейчас обрела понимание и возможности внедрения. Этому послужил целый ряд факторов, которые были предусмотрены создателем много лет назад.

1. Привычное понимание облачной кассы.
2. Интеграция одномоментной бесконтактной оплаты оказания услуг посредством всего лишь телефона клиента.
3. Поменялся язык коммуникации с клиентом с агрессивной продажи на предложение заботы и комфорта.
4. Ориентированность бизнеса и потребителей на взаимодействие с сервисами и продуктами, созданными внутри страны.
5. Смена интереса широкой аудитории от «звезд пустышек» к людям дела.
6. Смена понимания ЦА высокой значимости Социальной ответственности, где потребитель стал значимым участником с равной долей ответственности.
7. Понимание важности уникальности команды Компании — Peggy Sue Beauty Service: от менеджера Call-центра до выездного мастера — это действительно люди уникальные, с особым мышлением, направленным на свежие креативы, которые опираются на большой опыт каждого.
8. Совпадение идеологии развития Компании со сменой исторической парадигмы во всех направлениях жизни человека и общества в целом, а также изменения бизнес-процессов внутри страны и усиления экономических и других позиций России на международном рынке.

СЕРВИС PEGGY SUE BEAUTY SERVICE

Полноценный
проект нового
времени для
гостиничного дела

Продуманная интеграция Сервиса для гостей отеля, в понятной форме, как предложение самого отеля.

Процент с каждой оказанной слуги, как дополнительный ДОХОД для отеля.

Информирование гостей о новом формате предоставления бьюти-услуг с доставкой прямо в номер со всеми преимуществами Сервиса (24/7, гарантия высокого качества, формат DELIVERY по требованию клиента, своя уникальная команда мастеров).

Постоянное взаимодействие и помощь в увеличении продаж услуг сервиса для увеличения продаж и дохода в интересах Отеля.

Гибкая система скидок, для комфорта организации Предложения, исходя из ЦА Отеля.

Особый подход в предложении услуги для гостя, как обладателя специальной скидки, что является усилением степени важности и особого отношения данного отеля к гостю.

Конфиденциальность.

Прозрачная отчетность.

Экономия времени клиента и отсутствие записи, как в классическом салоне.



Сотрудничество с белой компанией с историей. Ликвидация доступа «черных» мастеров на территорию Отеля.

Сервис полностью берет на себя все администрирование оказания всех услуг, что снижает трудозатраты работников отеля.

Гибкость. Оплата услуг сервиса вовремя check-out гостя или оплата услуг сразу после их оказания посредством облачной кассы, по желанию менеджмента отеля.

Сервис берет на себя: полное отслеживание каждого заказа, карточки клиента, партнера, все возможные нюансы, которые фиксируются в базе CRM, а также хранение, обработку информации по заказу, привязку его клиенту и партнеру.

Call-центр — профессиональная и компетентная команда, которая имеет перед собой главную задачу — это проявление заботы о клиенте и максимальной консультации о работе Сервиса в том числе с учетом рекомендаций Роспотребнадзора и иных нормативных Актов, касающихся данной сферы. Говорит на двух языках.

Команда мастеров Сервиса, как единый организм, где каждый готов заменить другого с равным качеством оказания услуги.

Наглядная информация уровня услуг сервиса, стиля работы, внешнего регламента, оказания услуг представлена в нашем инстаграм.

PEGGY SUE BEAUTY SERVICE И SPA

Разный вид услуг,
который находится
в разных конкурент-
ных зонах

SPA — уникальное предложение дополнительного ДОСУГА для гостя, которое занимает большее количество времени и дает гостю радость дополнительного отдыха, с набором сложных процедур.

Так SPA является отдельным Предложением для клиента при особых желаниях и условиях, а Сервис Peggy Sue совершенно другим со своей историей продаж и преимуществ для Отеля и гостя.

Больше сервисов, больше заботы о госте и выше доход Отеля.



ГИПЕРСЕРВИС

Клиенту мало просто наличия предложения, за последнее время количество пунктов для приобретения товара или услуги возросло в несколько раз — качества стало недостаточно!



МАРКЕТИНГОВОЕ ОТКРЫТИЕ

Внедряя новые
сервисы, Отель
получает: массу
преимуществ

Много лет, исследуя рынок и подготавливая проект к внедрению ранее задуманной воронки продаж, путем взаимодействия с Консьерж сервисами, общения с личными администраторами VIP-персон и проведения тысяч собеседований работников сферы услуг, среди которых было немало специалистов из известных Отелей, мы сделали удивительное открытие!

Чем выше загруженность Отеля, тем ниже спрос на услуги местного салона — чем ниже загруженность Отеля, тем плотнее запись в местном салоне. Это доказывает сменившуюся потребительскую парадигму, описанную выше, а также показывает, насколько личный график гостя, экономия времени стали приоритетом в выборе.

С одной стороны Отель стремится к полной загрузке, а с другой открывает доступ в номера для черных мастеров или дает право выбора гостю выйти на улицу и получить желаемую услугу в другом месте и в другое время!





Исходя из увеличения параметров выбора гостя (клиента) даже при малой загрузке, Отель все равно теряет пусть малую, но возможность дополнительного заработка. При этом в обоих Отелях на первых этажах расположены востребованные помещения с низкой доходностью, а порой и убыточной историей.

Внедряя новые сервисы, Отель получает массу преимуществ, а игнорируя, получает массу нерешенных задач, например, связанных с доступом в Отель черных мастеров и отсутствия дополнительного дохода.



СКРУДЖ МАКДАК ОДОБРИТ!

Индивидуально-
ориентированные
Beauty-услуги
для гостей Отеля

1. Взаимодействие и мониторинг с отделом маркетинга Сервиса и отелом бронирования Отеля
2. Лояльная рекламная интеграция (информирование гостя о новом виде услуги)
3. Обслуживание конференций и других мероприятий
4. Взаимное кросс-промо и акции
5. Услуги коллективного выезда мастеров для закрытия сезонных запросов
6. Бьюти-сопровождение гостя
7. Не требуются специальные помещения и оборудование от Отеля.

Минимальный чек
за услугу 5000 руб.

Выгода отеля около 10%

3 заказа в день — 1 500 руб.

30 дней — 45 000 руб.



12 месяцев

547 500

рублей



PEGGY SUE BEAUTY SERVICE

Комфорт гостю —
выгода Отелю!



Peggy Sue PEGGY SUE BEAUTY SERVICE
ПЕРВЫЙ ГОРОДСКОЙ СЕРВИС
КРАСОТЫ С ДОСТАВКОЙ!

- Ногтевой сервис
- Эстетическая косметология
- Массажный сервис
- Стилисты и визажисты
- Парикмахерский сервис

**ПОЗВОНИ И УЗНАЙ
СВОЮ ПЕРСОНАЛЬНУЮ
СКИДКУ ГОСТЯ!**

+7 495 789 74 88

Express delivery of all types of beauty services -
call and find out your personal guest discount!

 СЕРВИС УСЛУГ
КРАСОТЫ С ДОСТАВКОЙ
ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!

Since 2013



Кризис — с другой стороны — это прекрасное время для того, чтобы пересмотреть привычные системы коммуникации, креативы; скорее всего многое уже просто устарело, а кризис сделал эти моменты очевидными.

Во внутреннем регламенте нашего Сервиса есть слова о том, что каждый работник нашей команды, будучи россиянином, понимает, что он представитель огромной, многонациональной страны, что пришло время взаимного разделения ответственности, где каждый отвечает за себя, но и мы все вместе — друг за друга!

Оптимизация внутренних процессов в кризис особенно важна, но еще важнее внимательно изучать окружающий мир, где много идей и решений для настоящего и будущего развития!

КОМАНДА И МЕТОДОЛОГИЯ СЕРВИСА

У нас работают
мастера с большим
опытом, из лучших
мировых школ

1. Большой штат официально трудоустроенных мастеров.
2. Уникальная вычитка резюме, в нашем опыте более 4 000 000 просмотренных резюме.
3. Мы собеседуем мастеров только с большим опытом, из лучших мировых школ и с постоянным повышением квалификации.
4. Анализируем школу подготовки мастера
5. Многократное тестирование на соответствие нашему Гиперсервису.
6. Подписание договора.
7. Собираем информацию о заказе, комментарии клиента, что позволяет выстроить подачу услуги индивидуально.
8. Мастера самостоятельно создают себе рабочие графики, что дает им возможность заниматься повышением квалификации.



ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Все услуги сформированы с полным комфортом оказания их в формате доставки

После мастеров в месте оказания услуги интерьер остается в первозданном виде — даже мусор мы забираем с собой

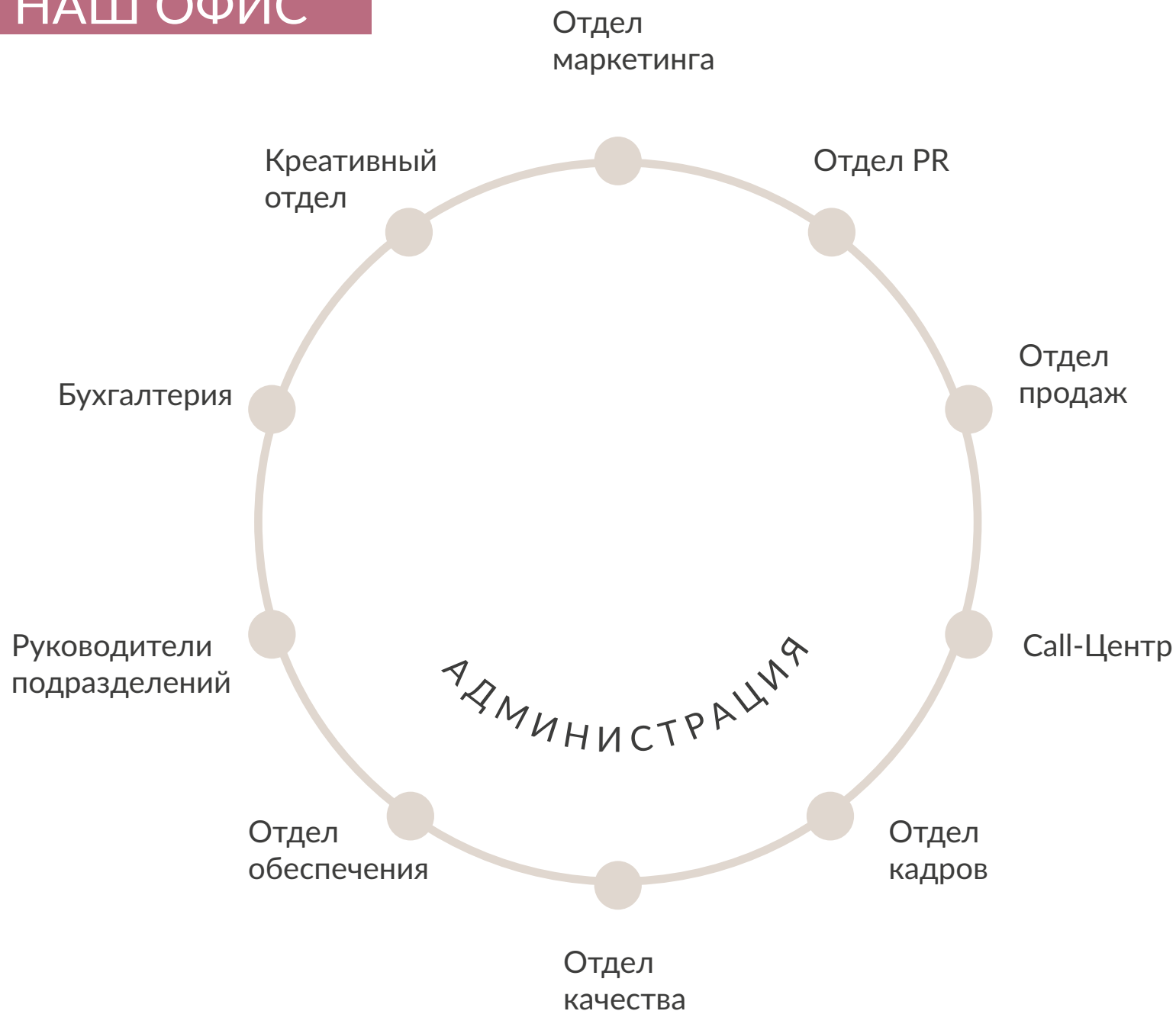
Соблюдение «режима повышенной готовности» каждого работника сервиса

Максимально одноразовые материалы /стерилизуем даже расчески и кисти для макияжа

Весь инструментарий и оборудование всегда с собой и упакованы в специальные кофры или запа-янные одноразовые упаковки.

9. Набор документов: актуальная медицинская книжка, актуальный сертификат массажиста, медицинское образование (Массажный сервис и Сервис эстетической косметологии), Паспорт, СНИЛС, ИНН, Сертификаты о прохождении курсов повышения квалификации, справка о здоровье — обновляется каждый месяц.
10. Peggy Sue Beauty Service: занимается просвещением мастеров с точки зрения правильной и необходимой документации, которая основывается на знании законов РФ, относящиеся к сфере бьюти-услуг; обучаем мастеров нашему наковальному ГИПЕРСЕРВИСУ — уважение к клиенту, подготовка рабочего места, подчеркивает важность социальной ответственности и материальной, обучаем мастеров административным навыкам.
11. Мы разработали свой внутренний регламент, где поднимаются не только вопросы соблюдения всех необходимых норм, рекомендуемые Роспотребнадзором, но и вопросы этики, вопросы патриотизма.
12. Информация о каждом сотруднике и о каждом мастере в обработанном виде содержится в логистической схеме, с которой работает Call-Центр — каждый клиент получит ответ на любой вопрос о квалификации мастера, о его характере и даже хобби.
13. Результаты работы, визуализация стиля работы есть на нашей странице в нашем Инстаграм, который легко найти по хэштегу #розовыебригады, который в свое время подарил нашему проекту журнал TimeOut.

НАШ ОФИС



Мы
способны
создать для
всех сторон
(отелей,
турбизнеса)
понятные,
прозрачные
и взаимо-
выгодные
условия!



#РОЗОВЫЕБРИГАДЫ



peggysue.moscow

peggysue.ru

peggysue.events

+7 495 789-74-88
call@peggysue.ru



Beauty Service Peggy Sue



beautyservicepeggysue



Best Beauty Event Peggy Sue