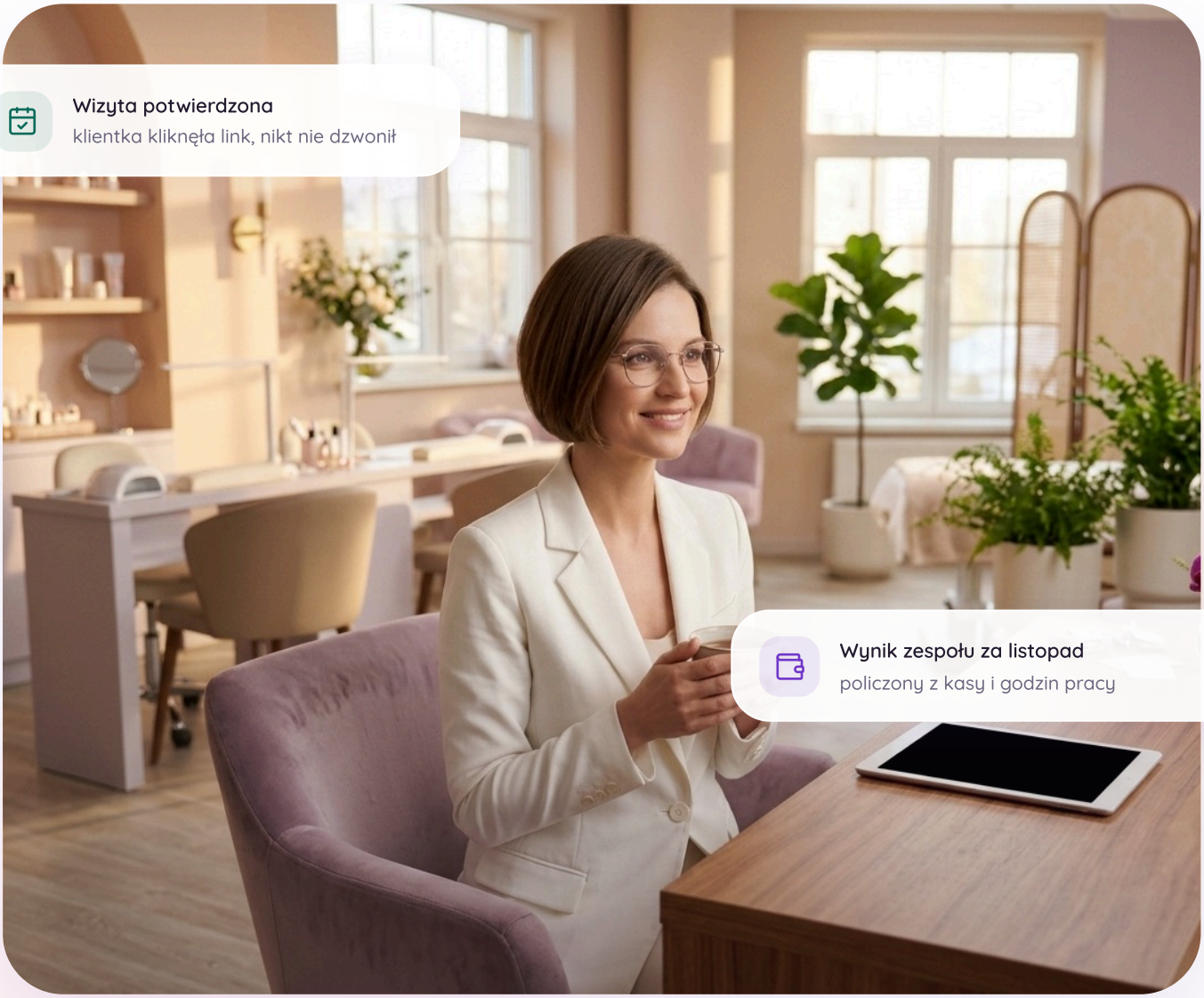
SilkCRM

PORADNIK DLA SALONÓW BEAUTY

AUTOMATYZACJA, AI I PORZĄDEK W SALONIE

Jak odzyskać dwie godziny dziennie dla siebie?

Prowadzenie salonu bez siedzenia w papierach. Co zautomatyzować, co oddać AI, jak szybciej rozliczać siebie i zespół, z przykładami z pięciu specjalizacji beauty.



ZANIM ZACZNIESZ

Twoje ręce są potrzebne przy fotelu, a nie nad zeszytem o 22:00

Większość właścicielek salonów nie narzeka na brak klientek. Narzeka na brak czasu. Telefon dzwoni w trakcie zabiegu, wieczorem trzeba potwierdzić jutrzejsze wizyty, na koniec miesiąca policzyć prowizje, a w międzyczasie odpisać na wiadomości o wolne terminy.

Każda z tych rzeczy zajmuje kilka minut. Razem potrafią zabrać kilka godzin dziennie. Ten poradnik pokazuje, jak je odzyskać krok po kroku: co oddać automatom, co powierzyć agentom AI, czego im nie oddawać, jak szybciej rozliczać pracę i jak spisać procesy, żeby salon działał także wtedy, gdy Ciebie w nim nie ma.

Dla kogo jest ten poradnik

- Dla właścicielki małego salonu z zespołem 1–5 osób.
- Dla specjalistki, która pracuje na własny rachunek albo wynajmuje stanowisko.
- Dla osoby, która prowadzi kilka salonów i chce rozliczać zespół bez arkuszy.

Spis treści

ROZDZ. 1 — Co zżera najwięcej czasu — 3
Dane z badań i osiem złodziei czasu w salonie

ROZDZ. 2 — Ile naprawdę kosztują Cię te godziny — 5
Rachunek dwóch godzin dziennie i sygnały ostrzegawcze

CZĘŚĆ III — Mapa odzyskiwania czasu — 6
Co robi automat, co agent AI, a co zostaje przy Tobie

ROZDZ. 3 — Co i jak zautomatyzować — 7

ROZDZ. 4 — Co powierzyć agentom AI, a czego lepiej nie — 9

ROZDZ. 5 — Szybsze rozliczanie siebie i zespołu — 11

ROZDZ. 6 — Jak tworzyć i ulepszać procesy — 13

DODATKI — Plan na 30 dni · Dziennik czasu · Źródła — 14

36%
tygodnia pracy właściciela firmy zajmują drobne zadania administracyjne[1]

45 h
w miesiącu traciły na administrację salony i studia beauty w badaniu Square[3]

37%
telefonów do salonów zostaje bez odpowiedzi, najczęściej w godzinach pracy[6]

ROZDZIAŁ 1

Co zżera najwięcej czasu

Administracja rzadko wygląda na dużą pracę. To pojedyncze telefony, SMS-y i rachunki. Dopiero gdy je zsumujesz, widać, że zajmują dzień w tygodniu.

Właściciele małych firm oddają drobnej administracji ponad **jedną trzecią tygodnia pracy**[1]. Faktury, wpisywanie danych, pilnowanie terminów. Na sprzedaż i rozwój zostaje mniej niż połowa tego czasu[2].

W branży beauty jest podobnie. Salony, studia paznokci i tatuażu tracą na administrację średnio **45 godzin w miesiącu**, czyli ponad cały tydzień pracy[3].

To czas, którego nikt nie wpisuje do grafiku, a który i tak trzeba gdzieś znaleźć. Najczęściej wieczorem albo w weekend.

W Polsce salon to najczęściej jedna lub kilka osób

Ponad połowa osób w usługach fryzjerskich i kosmetycznych pracuje w firmach liczących do pięciu osób[4]. Nie ma tam recepcji ani księgowej na miejscu. Administracją zajmuje się ta sama osoba, która wykonuje zabiegi.

Znasz to uczucie?

Telefon dzwoni, gdy masz rękawiczki

Odbierasz i przepraszasz klientkę albo nie odbierasz i tracisz rezerwację.

Wieczorem potwierdzasz jutrzejsze wizyty

Kilkanaście SMS-ów, kilka telefonów i czekanie na odpowiedź.

Na koniec miesiąca liczysz prowizje

Z zeszytu, wydruków z kasy i notatek w telefonie, a potem tłumaczysz różnice.

Odpisujesz na „czy jest coś wolnego?”

Na Messengerze, Instagramie i WhatsAppie, często po godzinach pracy.

CZĘŚĆ I · W CZYM PROBLEM?

Osiem złodziei czasu w salonie

Każdy z nich wygląda niewinnie. Wspólne mają to, że wracają codziennie i prawie zawsze da się je oddać systemowi.

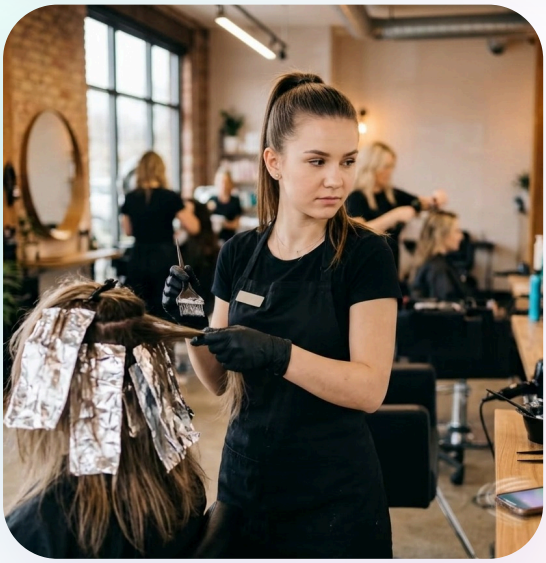
ZŁODZIEJ CZASU	JAK WYGLĄDA W PRAKTYCE	CO GO ZATRZYMUJE
Telefony w trakcie zabiegu	Przerwa w pracy, rozmowa z rękawiczkami na rękach, oddzwanianie wieczorem	Recepcja AI, rezerwacje online
Ręczne potwierdzanie wizyt	SMS do każdej klientki i czekanie, aż odpisze	Przypomnienie z linkiem do potwierdzenia
Dziury po odwołaniach	Wydzwanianie do klientek, które może zechcą wskoczyć na zwolniony termin	Lista oczekujących z automatyczną ofertą
Pytania o ceny i terminy	Te same odpowiedzi na kilku komunikatorach, kilka razy dziennie	Link do rezerwacji, Recepcja AI
Prowizje i godziny w arkuszu	Przepisywanie z zeszytu, kasy i grafiku, sprawdzanie różnic	Reguły wyniku i rejestracja czasu pracy
Zamykanie kasy	Szukanie, która wizyta nie została rozliczona i skąd różnica	Rozliczanie wizyty w kasie, raport dnia
Grafik i urlopy	Ustalenia w wiadomościach, które potem trzeba przenieść do kalendarza	Grafik i wnioski urlopowe w jednym miejscu
Zamówienia „na oko”	Brak produktu w trakcie zabiegu albo za dużo towaru na półce	Magazyn ze zużyciem przy usłudze

37%

telefonów do salonów zostaje bez odpowiedzi, najczęściej w godzinach otwarcia, czyli wtedy, gdy wszyscy są przy klientkach[6]

do 40%

czasu pracy może zabierać ciągłe przeskakiwanie między zadaniami, bo za każdym razem trzeba się na nowo skupić[5]



CASE · FRYZJERSTWO Kasia, fryzjerka na prowizji

W sobotę Kasia ma sześć koloryzacji. W trakcie każdej telefon odzywa się kilka razy, ale Kasia pracuje w rękawiczkach. Telefon to dla niej „brudny” przedmiot: po rozmowie musiałaby zmienić rękawiczki i od nowa przygotować dłonie. Więc nie odbiera. Wieczorem oddzwania na nieodebrane, a część osób jest już umówiona gdzie indziej.

Salon mógłby zatrudnić recepcjonistkę, ale to dodatkowy etat i stały koszt co miesiąc, także w dni, gdy telefon milczy.

Każde przerwanie kosztuje więcej niż sama rozmowa, a każdy nieodebrany telefon to wizyta, która mogła się odbyć.

ROZDZIAŁ 2

Ile naprawdę kosztują Cię te godziny

Godzina spędzona nad zeszytem to godzina, w której nie wykonujesz zabiegu, nie rozwijasz salonu i nie odpoczywasz. Warto ją policzyć tak samo jak czynsz.

Jeden dzień właścicielki salonu: dziś i po 30 dniach porządków

Przykład ilustracyjny. Policz własny dzień w dzienniku czasu na stronie 15.

RACHUNEK DWÓCH GODZIN

2 h × 22 dni pracy = 44 h w miesiącu, czyli ponad 5 dni roboczych

Jeśli zamienisz choć połowę tego czasu na zabiegi po 180 zł za godzinę, salon zarabia dodatkowo ok. 3 960 zł miesięcznie. Jeśli zamienisz go na odpoczynek, zyskujesz coś, czego nie da się kupić. Liczby przykładowe.

Sygnały, że administracja przejęła salon

- Odpisujesz klientkom po 21:00 albo w niedzielę.
- Nie możesz wziąć wolnego dnia, bo „nikt nie ogarnie telefonów”.
- Rozliczenie miesiąca trwa dłużej niż jeden wieczór.
- Zespół pyta Cię, ile zarobi, a Ty musisz to policzyć.
- O braku produktu dowiadujesz się w trakcie zabiegu.

CASE · KOSMETOLOGIA — Magda, właścicielka gabinetu z dwiema specjalistkami

Magda zapisała przez tydzień każdą czynność, która nie była zabiegiem. Wyszło 13 godzin, z czego ponad połowę zajęły telefony, potwierdzenia i odpisywanie na wiadomości. Najbardziej zaskoczyło ją, że rozliczenie dnia trwało średnio 40 minut, bo codziennie szukała jednej nierozliczonej wizyty.

CZĘŚĆ III · JAK TO ZROBIĆ?

Mapa odzyskiwania czasu

Każde zadanie w salonie trafia do jednej z trzech grup. Automat wykonuje je według reguły, agent AI rozumie pytanie i przygotowuje odpowiedź, a Ty decydujesz tam, gdzie liczy się doświadczenie i relacja z klientką.

	REZERWACJE	KOMUNIKACJA	ZESPÓŁ I PIENIĄDZE	ZAPLECZE
Automat reguła „jeśli… to…”	Przypomnienia 24 h i 2 h przed wizytą, potwierdzenie linkiem, oferta z listy oczekujących	Wiadomość po wizycie, przypomnienie o kolejnej, powroty po 30, 60 i 90 dniach, życzenia	Wynik i prowizje z reguł, godziny z rejestracji czasu pracy, alerty o nieodbitych zmianach	Raport dnia kasowego, zdejmowanie produktów ze stanu przy zabiegu, statusy wizyt
Agent AI rozumie zwykły język	Recepcja AI odbiera telefony, umawia, przekłada i odwołuje wizyty o każdej porze	Szkice SMS-ów i kampanii, podpowiedzi usług uzupełniających	Odpowiedzi na pytania o liczby: obłożenie, przychód, usługi	Lista spraw na dziś: wizyty z ryzykiem nieobecności, puste dni, produkty do domówienia
Ty doświadczenie i relacja	Kwalifikacja do zabiegu, wyjątki od zasad zadatku	Reklamacje, trudne rozmowy, ton marki	Zasady wynagradzania, rozmowy z zespołem, decyzje kadrowe	Ceny, oferta, wybór dostawców

ROZDZIAŁ 3
Co i jak zautomatyzować
Test trzech pytań i dziesięć automatów na start.

ROZDZIAŁ 4
Agenci AI: co tak, a co nie
Macierz decyzji, Recepcja AI i polityka danych.

ROZDZIAŁ 5
Szybsze rozliczanie
Reguły wyniku, czas pracy i pięciominutowe zamknięcie dnia.

ROZDZIAŁ 6
Procesy i checklisty
Pięć kroków, które porządkują każdy powtarzalny obowiązek.

ROZDZIAŁ 3

Co i jak zautomatyzować

Automat to reguła, która działa bez Ciebie: jeśli klientka ma jutro wizytę, wyślij jej przypomnienie. Dobrze ustawiony robi to codziennie, bez zapominania i bez wieczornego siedzenia nad telefonem.

1

Czy to się powtarza?

Co najmniej raz w tygodniu, najlepiej codziennie.

2

Czy da się to opisać regułą?

„Jeśli… to…", bez oceny sytuacji za każdym razem.

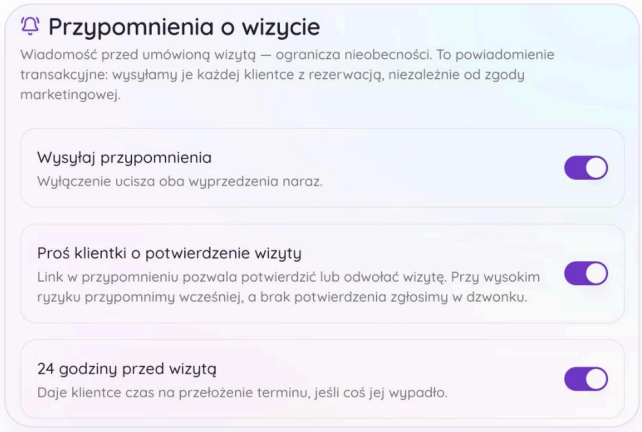
3

Czy pomyłkę łatwo naprawić?

Zbędny SMS to drobiazg. Zła decyzja o zdrowiu klientki już nie.

Trzy razy „tak" oznacza, że zadanie nadaje się dla automatu. Najwięcej czasu oszczędzisz na komunikacji wokół wizyty, a przy okazji zyskasz frekwencję: przypomnienie SMS wyraźnie zmniejsza liczbę osób, które zapominają o wizycie[8]. W salonach średnio co dwunasta wizyta jest odwoływana[7], więc każdy automat, który szybko zapełnia zwolniony termin, od razu się zwraca.

JAK TO ZROBIĆ W SILKCRM



Ustawienia → Powiadomienia. Przypomnienia o wizycie są wiadomościami transakcyjnymi, więc trafiają do każdej klientki z rezerwacją, także bez zgody marketingowej.

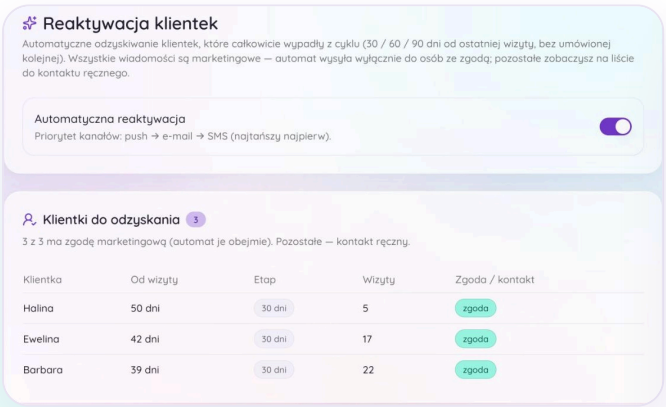
1. Otwórz **Ustawienia → Powiadomienia** i włącz „Wysyłaj przypomnienia".
2. Zaznacz wyprzedzenie 24 godziny przed wizytą, a przy krótkich usługach także 2 godziny.
3. Włącz „Proś klientki o potwierdzenie wizyty". W wiadomości pojawi się link do potwierdzenia albo odwołania.
4. Kanał dobiera się sam, od najtańszego: powiadomienie w aplikacji salonu, e-mail, a na końcu SMS.
5. Przy wizytach z wysokim ryzykiem nieobecności system przypomni wcześniej, a brak potwierdzenia zgłosi Ci w powiadomieniach.

CZĘŚĆ III · JAK TO ZROBIĆ?

Dziesięć automatów na start

Ustawiasz je raz, w jedno popołudnie. Potem sprawdzasz tylko, czy działają, i poprawiasz treść wiadomości.

#	AUTOMAT	REGUŁA
1	**Przypomnienie o wizycie**	24 h przed wizytą, z linkiem do potwierdzenia lub odwołania
2	**Wiadomość po wizycie**	Podziękowanie i zalecenia pielęgnacyjne w dniu zabiegu
3	**Przypomnienie o kolejnej wizycie**	Gdy zbliża się pora kolejnego zabiegu, a klientka nie ma terminu
4	**Reaktywacja klientek**	Po 30, 60 i 90 dniach bez wizyty, tylko do osób ze zgodą
5	**Lista oczekujących**	Zwolniony termin trafia do kolejnych osób z listy
6	**Zadatek**	Przy nowych klientkach i wizytach z ryzykiem nieobecności
7	**Życzenia urodzinowe**	W dniu urodzin, zgodnie z limitem kontaktu i ciszą nocną
8	**Statusy wizyt**	Wizyta sama przechodzi na „w toku” i „zakończona”
9	**Zużycie produktów**	Zabieg zdejmuje ze stanu magazynu przypisane do niego kosmetyki
10	**Raport dnia kasowego**	Codziennie o ustalonej godzinie, osobno dla każdego salonu



Ustawienia → Powiadomienia → Reaktywacja klientek. Automat pisze tylko do osób ze zgodą marketingową. Pozostałe zobaczysz na liście do kontaktu ręcznego.

CASE · PAZNOKCIE Ola, stylistka paznokci, wynajmuje stanowisko

Ola co wieczór wysyłała z prywatnego telefonu przypomnienia do klientek na następny dzień i czekała na odpowiedzi. Po włączeniu przypomnień z linkiem potwierdzenia rano widzi w kalendarzu, kto potwierdził, a przy odwołanej wizycie termin od razu dostaje osoba z listy oczekujących. Telefon prywatny przestał być telefonem salonu.

Zacznij od trzech pierwszych automatów z tabeli. Resztę dodawaj po jednym tygodniowo.

ROZDZIAŁ 4

Co powierzyć agentom AI, a czego lepiej nie

Agent AI to program, który rozumie pytanie zadane zwykłym językiem, sam sięga po potrzebne dane i proponuje odpowiedź albo działanie. Różni się od automatu tym, że radzi sobie z sytuacjami, których nie da się opisać jedną regułą.

Macierz decyzji: komu oddać zadanie

oś pozioma: jak często zadanie się powtarza

koszt pomyłki

Zostaw sobie

rzadkie, a pomyłka kosztuje dużo

- kwalifikacja do zabiegu, przeciwwskazania
- reklamacje i trudne rozmowy
- zmiana cen, decyzje o rabatach
- sprawy kadrowe w zespole

AI przygotowuje, Ty zatwierdzasz

częste, ale pomyłka kosztuje dużo

- wynik i prowizje zespołu (szacunek)
- wizyty z ryzykiem nieobecności → zadatek
- prognoza obłożenia na 14 dni
- kampanie do wybranej grupy klientek

AI pisze szkic, Ty poprawiasz

rzadkie, a pomyłka kosztuje mało

- szkic SMS-a z wolnymi terminami
- opis nowej usługi, post, odpowiedź
- pytania o liczby: „który dzień jest pusty?”
- podsumowanie dnia i tygodnia

Oddaj automatom i AI

częste, a pomyłka kosztuje mało

- przypomnienia i potwierdzenia wizyt
- telefony w sprawie terminów i cen
- oferta zwolnionego terminu z listy
- wiadomości po wizycie i powrotne

ok. 2 h

tygodniowo oszczędzają osoby, które regularnie korzystają z AI w pracy[11]

88% / 39%

firm używa AI, ale tylko 39% widzi z tego realny zysk. Reszta włączyła narzędzie, nie zmieniając sposobu pracy[10]

Co z tego wynika dla salonu

AI oszczędza czas wtedy, gdy oddajesz jej konkretne, powtarzalne zadanie i sprawdzasz efekt. Samo włączenie funkcji niczego nie zmieni. AI potrafi się też pomylić, dlatego decyzje, od których zależy zdrowie klientki albo pieniądze salonu, zostają przy Tobie[10].

Trzy zasady bezpiecznego AI

Mierz czas przed i po zamiast polegać na wrażeniu. Sprawdzaj pierwsze odpowiedzi przez dwa tygodnie. Nie przekazuj AI danych o zdrowiu klientek, jeśli nie jest to konieczne.

AI w salonie: recepcja i asystentka

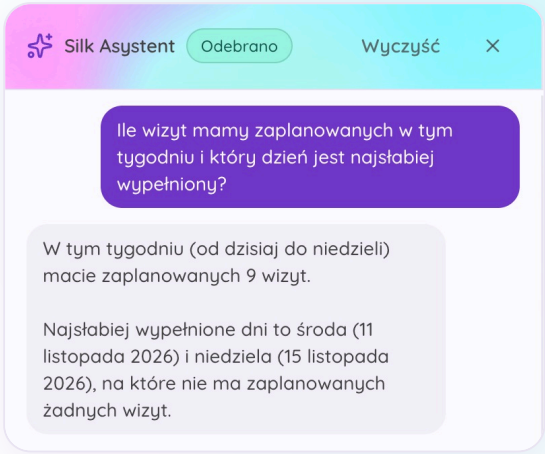
Dwa zadania, które najszybciej oddają czas: odbieranie telefonów i odpowiadanie na pytania o Twoje liczby.

Recepcja AI 24/7

Odbiera telefony salonu o każdej porze, umawia, przekłada i odwołuje wizyty w kalendarzu, odpowiada na pytania o ceny, usługi, dojazd i wolne terminy. Ponad połowa klientek wciąż umawia się przez telefon[6], a prawie co piąta rezerwacja powstaje wtedy, gdy salon jest zamknięty[9]. Recepcja AI nie potrzebuje etatu, a specjalistka nie zdejmuje rękawiczek.

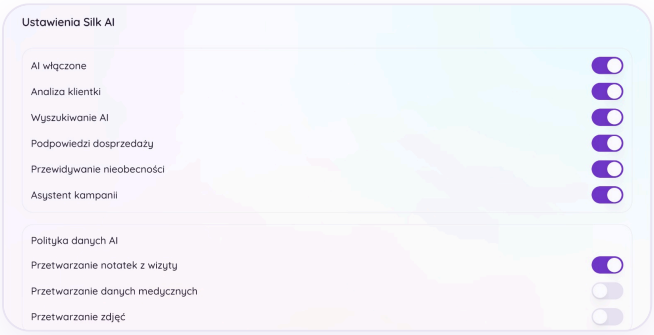
Silk Asystent

Odpowiada w panelu na pytania o Twoje dane: ile wizyt masz w tym tygodniu, który dzień jest pusty, która usługa przynosi najwięcej. Przygotowuje szkic SMS-a, który trafia do kampanii. Wysyłasz go dopiero po Twojej akceptacji.



Silk Asystent na pulpicie. Pytanie zadane zwykłym językiem, odpowiedź z danych kalendarza.

JAK TO ZROBIĆ W SILKCRM



Ustawienia → Silk AI. Każdą funkcję włączasz osobno. W „Polityce danych AI" decydujesz, czy AI może przetwarzać notatki z wizyt, dane medyczne i zdjęcia.

1. Włącz „Przewidywanie nieobecności". Wizyty z wysokim ryzykiem zobaczysz na liście spraw na dziś i możesz poprosić o zadatek.
2. Włącz „Asystenta kampanii" i „Podpowiedzi dosprzedaży".
3. Przetwarzanie danych medycznych i zdjęć zostaw wyłączone, jeśli nie jest Ci potrzebne.
4. W karcie „Co asystent ma wiedzieć o Twoim salonie" dopisz zasady, np. godziny w środy albo usługi bez rabatów.

CASE · TATUAŻ Wiola, niezależna tatuatorka

Sesja Wioli trwa często pięć godzin i nie da się jej przerwać na telefon. Wcześniej oddzwaniała wieczorem do kilku osób dziennie. Teraz pytania o terminy konsultacji i ceny odbiera Recepcja AI, a Wiola dostaje gotowe rezerwacje. Wycenę dużego projektu zostawia sobie, bo wymaga rozmowy o wzorze.

ROZDZIAŁ 5

Szybsze rozliczanie siebie i zespołu

Rozliczenie miesiąca trwa długo, gdy dane leżą w trzech miejscach. Jeśli każda wizyta jest rozliczona w kasie, a godziny odbite w systemie, wynik każdej osoby liczy się sam.

Pięć zasad szybkiego rozliczania

1. **Jedna zapisana reguła wynagradzania.** Prowizja, stawka za godzinę, dodatki i premie opisane tak, żeby policzył je system, a nie pamięć.
2. **Każda wizyta rozliczona w kasie.** Wizyta bez rozliczenia nie trafia do przychodu ani do wyniku specjalistki.
3. **Godziny z rejestracji czasu pracy.** Zespół odbija początek i koniec zmiany na tablecie w recepcji.
4. **Zamykanie dnia codziennie.** Pięć minut wieczorem zamiast dwóch wieczorów na koniec miesiąca.
5. **Wynik widoczny dla zespołu.** Mniej pytań „ile mi wyjdzie" i mniej nieporozumień przy wypłacie.

PRZYKŁAD: WYNIK SPECJALISTKI W MIESIĄCU

15% × 9 000 zł usług = 1 350 zł

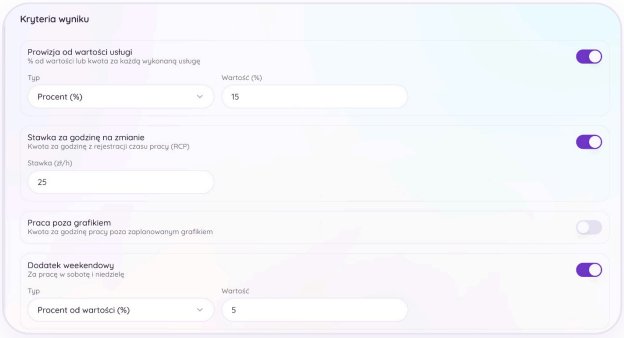
25 zł × 120 h zmian = 3 000 zł

5% × 2 000 zł usług w weekendy = 100 zł

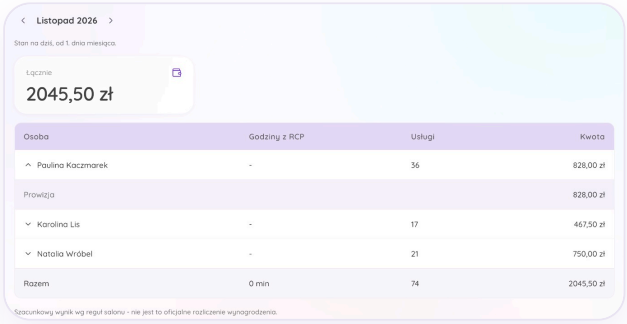
Razem: 4 450 zł

Liczby przykładowe. SilkCRM liczy szacunkowy wynik według reguł salonu. Oficjalne wynagrodzenie nalicza biuro rachunkowe lub kadrowa.

JAK TO ZROBIĆ W SILKCRM



Ustawienia → Premie i wynik. Prowizja od usług, stawka za godzinę z rejestracji czasu pracy, dodatek weekendowy. Niżej premie progowe i mnożniki dla poszczególnych osób, np. 0,75 dla juniorki.



Czas pracy → Wynagrodzenia. Stan na dziś od pierwszego dnia miesiąca, osobno dla każdej osoby, z rozbiciem na składniki. Godziny wyeksportujesz do CSV dla biura rachunkowego.

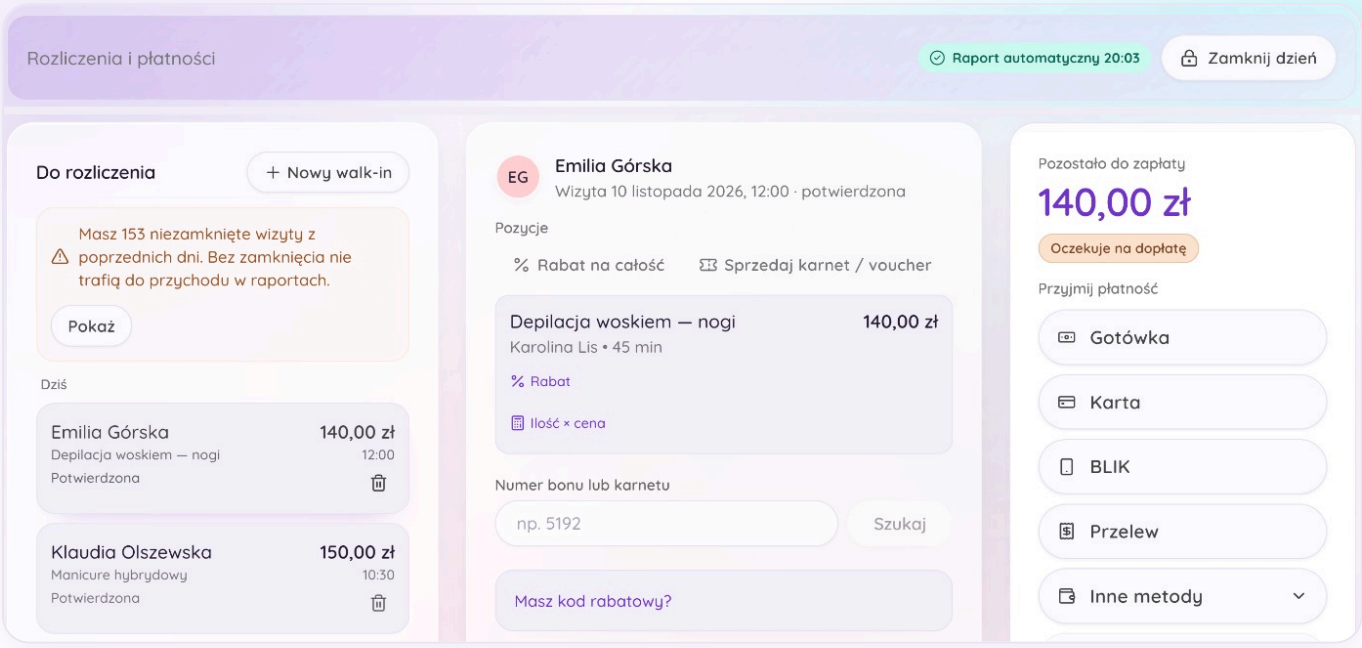
CASE · SIEĆ SALONÓW Tomek, właściciel trzech salonów

Tomek zatrudnia czternaście osób na różnych zasadach. Koniec miesiąca oznaczał dwa dni przepisywania danych do arkusza i telefony do kierowniczek. Po ustawieniu reguł wyniku i mnożników ogląda z kierowniczką gotowe zestawienie w godzinę i wysyła godziny do biura rachunkowego jednym plikiem.

CZĘŚĆ III · JAK TO ZROBIĆ?

Zamknięcie dnia w pięć minut

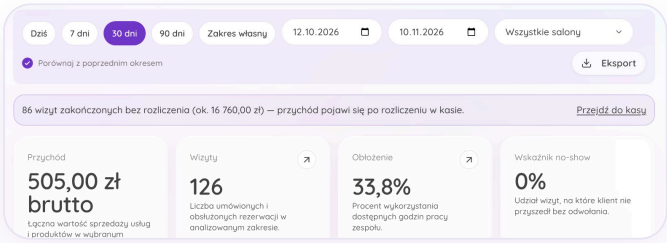
Codzienne zamknięcie kasy to najmniejszy nawyk z największym wpływem na koniec miesiąca. Gdy płatności i wizyty są w jednym systemie, salon odzyskuje nawet kilkanaście godzin miesięcznie na samych rozliczeniach[12].



Sprzedaż → Kasa. Po lewej wizyty do rozliczenia i ostrzeżenie o niezamkniętych wizytach z poprzednich dni. W środku rachunek klientki z karnetami, voucherami i punktami, po prawej płatność. Na górze „Zamknij dzień” i godzina automatycznego raportu.

Checklista zamknięcia dnia

- Rozlicz w kasie wszystkie dzisiejsze wizyty.
- Sprawdź ostrzeżenie o niezamkniętych wizytach z poprzednich dni.
- Policz gotówkę i porównaj z podsumowaniem.
- Kliknij „Zamknij dzień”.
- Rzuć okiem na jutrzejszy kalendarz i niepotwierdzone wizyty.



Raporty. System pokazuje, ile wizyt zakończyło się bez rozliczenia i ile przychodu na to czeka. Dopiero po rozliczeniu w kasie trafiają do przychodu i wyniku zespołu.

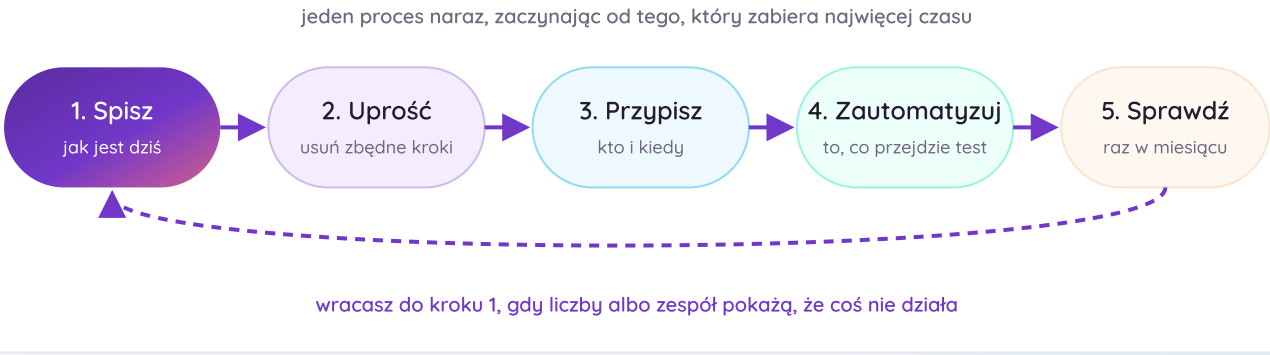
Lista „Najważniejsze na dziś”

Każdego ranka od 6:00 SilkCRM przygotowuje listę spraw: wizyty z ryzykiem nieobecności, dni z małą liczbą rezerwacji, klientki do odzyskania, produkty do domówienia i wygasające karnety. Każda pozycja ma przycisk, który otwiera gotowe działanie. Nic nie wysyła się samo.

ROZDZIAŁ 6

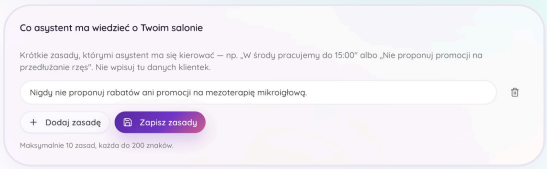
Jak tworzyć i ulepszać procesy

Proces to po prostu ustalony sposób, w jaki salon robi daną rzecz. Gdy jest spisany, nowa osoba wdraża się szybciej, a Ty nie musisz wszystkiego pamiętać.



Krótka lista kontrolna działa nawet tam, gdzie pracują najlepsi specjaliści. Gdy szpitale wprowadziły prostą checklistę przed operacją, powikłań było o ponad jedną trzecią mniej[13].

W salonie mechanizm jest ten sam. Lista zdejmuje z głowy pamiętanie o rutynie, nowa osoba nie musi o wszystko pytać, a Twoja uwaga zostaje przy klientce.



Ustawienia → Silk AI. Zasady salonu, którymi kieruje się asystent. Maksymalnie 10, każda do 200 znaków.

Otwarcie salonu

- Lista „Najważniejsze na dziś"
- Niepotwierdzone wizyty
- Stanowiska i sterylizacja
- Odprawa zespołu, 10 minut

Nowa klientka

- Wywiad i przeciwwskazania
- Zgody w karcie klientki
- Kolejny termin przy wyjściu
- Wiadomość po wizycie

Nowa osoba w zespole

- Konto i rola w systemie
- Grafik i rejestracja czasu
- Reguły wyniku i mnożnik
- Spisane procesy salonu

CASE · KOSMETOLOGIA Magda i Kasia, poranna odprawa

Magda zaczyna dzień od dziesięciu minut z zespołem przy recepcji. Przechodzą listę spraw na dziś, ustalają, kto oddzwoni do klientki z reklamacją i kto przyjmie dostawę. Raz w miesiącu wybierają jeden proces, który najbardziej przeszkadzał, i poprawiają go według pięciu kroków.

WDROŻENIE

Plan na 30 dni

Najpierw zmierz, potem oddawaj. Cztery tygodnie, po kilka kroków, a na koniec ten sam pomiar, żeby zobaczyć, ile czasu wróciło.

1

TYDZIEŃ 1

Zmierz

- Wypełniaj dziennik czasu z następnej strony przez pięć dni.
- Zaznacz trzech największych złodziei czasu.
- Ustal, ile wart jest Twój czas za godzinę.

2

TYDZIEŃ 2

Komunikacja na autopilocie

- Włącz przypomnienia 24 h z potwierdzeniem.
- Ustaw wiadomość po wizycie i listę oczekujących.
- Link do rezerwacji wklej w profilu i szablonach odpowiedzi.

3

TYDZIEŃ 3

Pieniądze i zespół

- Zapisz reguły w „Premie i wynik”.
- Uruchom rejestrację czasu pracy na tablecie.
- Zamykaj dzień w kasie codziennie.

4

TYDZIEŃ 4

AI i procesy

- Włącz Recepcję AI i zasady asystenta.
- Spisz dwie checklisty: otwarcie i zamknięcie dnia.
- Powtórz dziennik czasu i porównaj wynik.

ARKUSZ DO WYPEŁNIENIA

Dziennik czasu

Przez pięć dni zapisuj w minutach, ile zajęła Ci każda czynność poza zabiegami. Nie szacuj na koniec dnia, tylko notuj od razu. Ostatnia kolumna podpowiada, kto lub co może to przejąć.

CZYNNOŚĆ	PN	WT	ŚR	CZ	PT	SUMA	KTO MOŻE PRZEJĄĆ
Telefony w sprawie wizyt							Recepcja AI
Wiadomości o terminy i ceny							Link do rezerwacji
Potwierdzanie wizyt							Przypomnienia
Szukanie zastępstw za odwołania							Lista oczekujących
Kasa i zamknięcie dnia							Kasa, raport dnia
Grafik, urlopy, zastępstwa							Czas pracy
Prowizje i godziny zespołu							Premie i wynik
Zamówienia i magazyn							Magazyn, lista na dziś
Kampanie i social media							Asystent kampanii
Inne							
Suma dnia							

Przed wdrożeniem

Suma tygodnia w godzinach

Po 30 dniach

Suma tygodnia w godzinach

Odzyskany czas

Różnica × 4,3 tygodnia = godziny w miesiącu dla Ciebie.

BIBLIOGRAFIA

Źródła

1 Time etc, *The Big Price of Small Tasks*. Badanie Censuswide na 251 przedsiębiorcach z USA, 22–28.09.2023. timeetc.com/resources/how-to-achieve-more/the-big-price-of-small-tasks-how-entrepreneurs-may-be-unwittingly-keeping-their-businesses-small

2 American Express i Small Business Saturday UK, *SME Business Barometer*, 1 000 właścicieli małych i średnich firm w Wielkiej Brytanii. Cytowane za Retail Times, 20.07.2026. retailtimes.co.uk/amex-sme-barometer-small-business-owners-spend-nearly-twice-the-time-on-admin-than-growing-their-business

3 Square, komunikat z 28.09.2023. Badanie Coleman Parkes na 100 firmach beauty i usług osobistych w Irlandii, czerwiec 2023. squareup.com/ie/en/press/treat-yourself-ie

4 GUS, *Pracujący w gospodarce narodowej w podmiotach o wielkości 5 i mniej pracujących w styczniu 2024 r.* Cytowane za prawo.pl. prawo.pl/kadry/ile-osob-pracowalo-w-podmiotach-o-wielkosci-5-i-mniej-pracujacych-w-styczniu-2024-r-gus,528037.html

5 American Psychological Association, *Multitasking: Switching costs*; J. Rubinstein, D. Meyer, J. Evans, *Executive Control of Cognitive Processes in Task Switching*, Journal of Experimental Psychology: HPP, 2001. apa.org/topics/research/multitasking

6 Zenoti, *Phone calls were your salon or medspa's biggest blind spot*, The Check-In, 18.03.2026. Dane platformy z ponad 3 500 lokalizacji. zenoti.com/en-uk/thecheckin/how-track-salon-call-conversion-rate

7 Zenoti, *2025 Beauty and Wellness Benchmark Report*. Dane za 2024 rok z salonów i gabinetów w USA i Kanadzie. zenoti.com/thecheckin/beauty-wellness-industry-statistics-2025

8 I. Gurol-Urganci i in., *Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments*, Cochrane Database of Systematic Reviews, 2013. cochrane.org/evidence/CD007458_mobile-phone-messaging-reminders-attendance-healthcare-appointments

9 Booksy, *Raport Trendów Beauty 2026*, analiza 64 mln wizyt z 2025 roku. Cytowane za omówieniem prasowym z 28.03.2026. se.pl/styl-zycia/moda/efekt-human-touch-i-technologia-24-7-booksy-publikuje-przelomowy-raport-trendow-beauty-2026-aa-aZxt-d4YL-Tzuu.html

10 McKinsey & Company, *The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation*, 5.11.2025. mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai

11 A. Bick, A. Blandin, D. Deming, *The Impact of Generative AI on Work Productivity*, Federal Reserve Bank of St. Louis, 27.02.2025. stlouisfed.org/on-the-economy/2025/feb/impact-generative-ai-work-productivity

12 Dane Phorest cytowane przez Beauty and Hairdressing, 27.05.2026. Bez opisu metodologii. beautyandhairdressing.co.uk/hidden-admin-cost-of-payments-for-UK-salons-and-clinics.html

13 A.B. Haynes i in., *A Surgical Safety Checklist to Reduce Morbidity and Mortality in a Global Population*, New England Journal of Medicine, 2009; 360:491–499. pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19144931

Nota o danych

Badania czasu pracy właścicieli firm pochodzą głównie z USA, Wielkiej Brytanii i Irlandii, a część z nich zleciły firmy sprzedające oprogramowanie lub usługi. Traktujemy je jako punkt odniesienia, nie normę dla polskich salonów. Badania Cochrane i WHO dotyczą ochrony zdrowia, więc pokazują mechanizm, a nie wynik, który salon osiągnie automatycznie. Przykłady liczbowe, wykres dnia i historie w ramkach „Case" są ilustracyjne.

SilkCRM

TWÓJ NASTĘPNY KROK

Oddaj papiery systemowi, a czas zostaw sobie

SilkCRM przypomina klientkom o wizytach, odbiera telefony, liczy wynik zespołu i podpowiada, czym zająć się dziś. Ty robisz to, co umiesz najlepiej.

30 dni za darmo, bez karty

Po okresie próbnym wybierasz płatny plan albo zostajesz na planie Free na zawsze.

- Przypomnienia z potwierdzeniem
- Recepcja AI 24/7
- Lista oczekujących i zadatki
- Silk Asystent
- Premie i wynik zespołu
- Rejestracja czasu pracy
- Kasa i raport dnia
- Magazyn ze zużyciem

Zacznij za darmo →

silkcrm.net/rejestracja

Zeskanuj telefonem

Integracja z Booksy

Rezerwacje z portalu trafiają do jednego kalendarza.

Przeniesienie z Versum

Baza klientek i historia wizyt bez przepisywania.

Rezerwacje online

Klientki umawiają się same, także po godzinach.