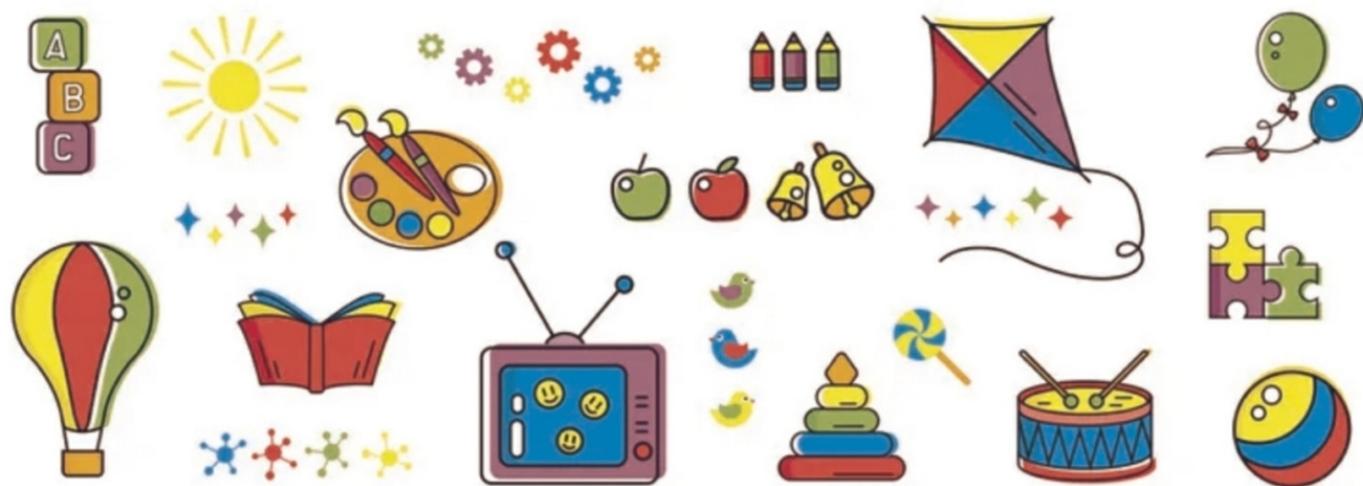


Софья Тимофеева

ДЕТСКИЙ КЛУБ как бизнес



Откройте свое дело
и зарабатывайте

- Правила организации • Привлечение клиентов
- Структура продаж • Реклама и PR

16+

Софья Тимофеева

**Детский клуб как
бизнес. Откройте свое
дело и зарабатывайте**

«Автор»

2021

Тимофеева С.

Детский клуб как бизнес. Откройте свое дело и зарабатывайте /
С. Тимофеева — «Автор», 2021

Если вы хотите открыть свое дело, то детский клуб или центр — это отличная идея для вашего бизнеса. Софья Тимофеева — владелица франшизной сети детских клубов и бизнесконсультант — поможет вам поверить в себя и организовать деятельность вашего клуба с нуля. Вы получите пошаговые инструкции по открытию детского клуба, узнаете, как привлечь максимум клиентов, наладить процесс управления и развивать свой бизнес. Кроме этого в книге подробно описаны возможности создания онлайн-проектов для детского клуба, которые так важны для успешной работы в период кризиса. Вы узнаете, какие направления можно задействовать, какое оборудование вам понадобится и как наладить работу онлайн. Издание будет полезно начинающим предпринимателям, собственникам и руководителям детских клубов. Советы автора помогут любому владельцу малого бизнеса правильно расставить приоритеты и начать зарабатывать больше даже в период кризиса.

© Тимофеева С., 2021

© Автор, 2021

Содержание

Введение	5
Глава 1. Таблица умножения для первооткрывателей	7
1.1. Букет цветов для первого класса	7
1.2. Как рюкзак денег полностью меняет вашу жизнь	13
1.3. Три главных ингредиента бизнеса	15
1.4. Почему клиенты не хотят покупать	19
1.5. План открытия детского клуба	23
1.6. Документы для открытия детского клуба	28
1.7. Как сотрудники могут погубить ваш бизнес	31
Конец ознакомительного фрагмента.	32

Софья Тимофеева

Детский клуб как бизнес. Откройте свое дело и зарабатывайте

Введение

Бизнес любит долгосрочные и правильные отношения. Но рутина очень часто сбивает нас с толку, уводя в сторону от намеченного пути. Хватаясь то за одно, то за другое, вы оказываетесь в ситуации хаоса, перестаете узнавать и себя, и бизнес. И вам уже не нравится то, чем вы совсем недавно так хотели заниматься.

Причина в том, что вы не знаете бизнес и не умеете ставить цели и разрабатывать стратегию. Не знаете, куда идти. Обычный наемный сотрудник живет как все – ходит на работу, готовит еду, смотрит телевизор, у него есть выходные и отпуск. Он не сильно задумывается о будущем, плывя по течению к известным флажкам – пенсии и старости. Все знакомо, предсказуемо и нестрашно, потому что известно: так жили наши родители, так живут все.

У владельца бизнеса другая история. Многое непонятно. Тут просто «как все» не получится. Надо ставить цели, планировать, выполнять задачи и точно знать, куда идти. Иначе «бедный кораблик» бизнеса попадет в великий шторм. Таков закон: знаете, куда идти, – будет штиль, не знаете – подует ураганный ветер.

Купили 7-летнему сыну дрон. Уж очень ему захотелось. Сын сказал папе, что сам соберет. Инструкцию оставил, ушел в другую комнату. Включает пульт управления – дрон не работает. Неправильно собран, что-то отваливается.

- Захарик, а ты по инструкции собирал? Ты же сказал, что изучил инструкцию.
- Нет, не по инструкции. Зачем она нужна? Тут и так все понятно.
- Так инструкции для того и составляются, чтобы это работало наверняка.
- Мне показалось, что это просто. Но я чуть не угробил дрон.

Вот так и с бизнесом. Мало кто хочет изучать инструкцию. А потом удивляется: почему это ничего не работает?

Детский клуб я открыла в 2008 году.

В 2012–2016 годах в издательстве «Питер» вышли пять моих книг:

1. *Тимофеева С. А.* Детский клуб: с чего начать, как преуспеть. Практическое руководство по организации детского развивающего центра. – СПб.: Питер, 2012.
 2. *Тимофеева С. А.* Прибыльный детский клуб. – СПб.: Питер, 2013.
 3. *Тимофеева С. А.* Детский клуб. Совершенствуем систему управления. – СПб.: Питер, 2014.
 4. *Тимофеева С. А.* Детский клуб. От идеи до прибыли. – СПб.: Питер, 2016.
 5. *Тимофеева С. А.* Бизнес на каблуках. Советы деловой женщины. – СПб.: Питер, 2020.
- Все эти книги разные по содержанию, обязательно изучите их.

Кроме того, я являюсь соавтором более сорока методических книг для детей, ведь по профессии я педагог. А по совместительству еще и сказочник: наши «Сказки Короля Чистотела», «Сказки феи Дружного Королевства» и другие книги, выпущенные в издательстве «Питер», много лет являются бестселлерами.

Подробные инструкции по ведению бизнеса вы найдете на сайте www.tvoyklub.ru.

Я расскажу вам:

- как устроен детский клуб;
- какие шаги надо предпринять, собираясь его открыть;
- как можно масштабировать бизнес;
- как устроены продажи в детском клубе;
- какая документация необходима для работы клуба.

Вы узнаете:

- как выйти в онлайн и обрести успех;
- как с помощью тренингов выработать в себе качества руководителя.

Я предложу вам:

- готовые методики занятий по 40 курсам;
- полностью разработанные сценарии праздников и мастер-классов;
- интересные и необычные дидактические пособия.

И еще многое другое.

Подписавшись на мои страницы в социальных сетях, вы убедитесь, что детский клуб – это уникальный бизнес. Любовь, энергия и залиvistый детский смех дорогого стоят. Ради этого можно изучить все до мелочей. А изучив, вы будете преданы своему бизнесу навсегда. Как и он будет предан вам.

Глава 1. Таблица умножения для первооткрывателей

1.1. Букет цветов для первого класса

Дорогие друзья, если вы читаете мою книгу, значит, вы подумываете об открытии детского клуба (или центра). И это замечательно! Я обожаю свой бизнес, считаю его лучшим на свете, но знаю, что он не так прост, как кажется. Он имеет сложное устройство, как механизм настоящего автомобиля. Но что приятно – весь этот механизм логичен, поддается изучению и управлению.

Впервые садясь за руль, человек осознает, что управлять настоящей машиной – сложное умение. Да, он знает всю теорию и вы зубрил правила дорожного движения, но глаза не понимают, куда смотреть, руки и ноги – что делать. Тем не менее человек видит цель и представляет, как самостоятельно, без всякого напряжения едет на красивой машине. Этот человек, как и вы, был не готов отказаться от своей мечты, а также осознавал тот факт, что тысячи людей смогли ее осуществить – водить машину. Поэтому, принимая свою беспомощность, он снова и снова усаживался на место водителя, ставил ногу на педаль и ехал. Случались ошибки, возникали внезапный страх и желание больше никогда не садиться за руль. Но наступал новый день, и опять человек шел выработать навык. С каждым разом у него получалось все лучше и лучше. И вот спустя пару месяцев он уже уверенно садится за руль и самостоятельно едет по знакомым дорогам. А через некоторое время ездит на машине туда, куда хочется.

Я за рулем автомобиля чуть больше, чем за рулем бизнеса. Но вижу, что в бизнесе мы как руководители проходим те же стадии, что и при любом обучении. Совершенно неважно, где и чему мы учимся, последовательность одна и та же:

- 1) полное незнание и растерянность;
- 2) период адаптации;
- 3) приобретение первых умений и навыков;
- 4) автоматизация некоторых процессов;
- 5) полноценное управление деятельностью.

Поэтому если вы решили открыть бизнес, то поздравляю: теперь вы ученик, а точнее – первоклассник! И все эмоции, присущие первокласснику, вам предстоит испытать. Однако в первом классе можно застрять надолго, если не учиться. Бизнес – это наука. Вы же не думаете, что масса книг по бизнесу написана просто так? Зайдите-ка в любой интернет-магазин и посмотрите раздел «бизнес-книги». Вон сколько их много! Почему они написаны? Потому что любой бизнес имеет множество нюансов. В том и числе и детский клуб.

Как организовать детский клуб? Со стороны кажется, что очень просто:

- найти помещение и хорошо его украсить, ведь дети любят все яркое;
- купить интересные пособия для занятий, тогда клуб будет отличаться от конкурентов;
- найти педагогов, которые будут вести занятия;
- дать какую-то рекламу;
- люди придут, увидят красивый клуб, педагогов и купят занятия.

Я довольно примитивно описала процесс, но именно так видится процесс новичкам, первооткрывателям. Когда я начинаю рассказывать, что у бизнеса есть свои подводные камни, что клиенты просто так не приходят, а отбор сотрудников имеет массу секретов, то первооткрыватели меня не слышат. Это нормально. Точно так же ребенок, когда учится писать в прописях, понятия не имеет о сложноподчиненных предложениях и деепричастных оборотах. Если мы начнем ему обо всем этом рассказывать, информация просто не пойдет, не запомнится. Ведь

ему на данном этапе самым сложным кажется написание палочек, которые должны быть равными, да еще за строчку не выходить.

Поэтому ваша задача – принять, что впереди вас ждет школа знаний по бизнесу и развитие новых умений. Остаться прежним не получится. Как ребенок учится читать, а потом проглатывает одну книгу за другой, так и вы будете учиться бизнесу, меняя свое мышление и представление о людях и мире в целом.

Чтобы ехать на машине бизнеса спокойно и уверенно, вы должны освоить новую информацию и выработать необходимые умения. Это самое главное. Будет страшно и неприятно, без этого не обойтись. Но если вы будете настойчиво тренироваться, преодолевая собственные эмоции и исправляя ошибки, то спустя какое-то время вы воплотите в реальность ту картинку, которую когда-то себе представляли. Бизнес щедро дает деньги и признание при одном условии – в него играют по правилам. По правилам бизнеса, конечно, а не по своим собственным. И эти правила нужно выучить.

Когда мы шли в школу, то знали, что там будут разные предметы: чтение и математика, русский и рисование, физкультура и окружающий мир. А в более старших классах добавятся еще незнакомые привлекательные названия: ботаника, зоология, анатомия, география, физика и химия, геометрия, алгебра и загадочная манящая астрономия.



Есть предметы и в нашем бизнесе (их список я привела в таблице 1). Их нужно будет освоить. Что-то придется изучать сразу, иначе останетесь двоечником, а бизнес двоечникам денег не дает – таковы правила игры. Некоторые предметы можно изучать чуть позже. Это уже не начальная «арифметика», а что-то типа алгебры. Имеются также дополнительные курсы, которые помогут вам получить более глубокие знания по бизнесу, а значит, увеличить прибыль.

Не зная предметы, которые указаны в таблице 1, вы не сможете вести бизнес. Вот и вся правда. Вы же не можете, не зная английского, написать сочинение на этом языке? С бизнесом такая же ситуация: существует масса нюансов, формул и правил, которые надо знать. При кажущейся их простоте сотни новичков, открывающих бизнес, наступают на одни и те же грабли, которые больно бьют по нервной системе и кошельку.

Таблица 1. «Расписание предметов» при открытии детского клуба

Предмет для изучения	В каком «классе» (год работы) надо изучить	Примечание
Целевая аудитория	Нулевой класс, подготовительная группа	Прежде чем начинать бизнес, нужно понять, кто будет покупать ваши услуги
Финансовое планирование	Нулевой класс и далее	В нулевом классе вы начинаете прикидывать первые цифровые показатели по бизнес-плану. Затем учитесь отслеживать цифры в финансовом плане
Набор сотрудников	1 класс	Наберете не тех людей — бизнес и ваша нервная система развалятся. К чему такие эксперименты?
Управление сотрудниками	1 класс	Нужно правильно выстроить отношения с самого начала
Делегирование задач сотрудникам	2 класс и далее	В первом классе разберетесь с задачами, элементарным управлением коллективом, а потом уже будете делегировать полномочия. Делегирование — более сложная деятельность, она подразумевает понимание процессов бизнеса
Основы продаж в бизнес	1 класс	Без понимания сути продаж не будет денег в клубе
Построение системы продаж	2 класс	На своем опыте увидите необходимость системы и начнете ее выстраивать
Командные продажи	3 класс и далее	Надо автоматизировать продажи, чтобы каждый сотрудник правильно выполнял свои функции, связанные с продажами
Привлечение клиентов	1 класс и далее	Это огромный раздел, как математика, которая включает в себя арифметику, алгебру, геометрию, тригонометрию, стереометрию и т. д. Привлечение клиентов включает в себя контекстную рекламу, SEO-продвижение, таргетированную рекламу, партнерские программы и т. д.

Предмет для изучения	В каком «классе» (год работы) надо изучить	Примечание
Управление бизнесом	2 класс и далее	Для налаживания бизнеса нужны бизнес-опыт и понимание бизнес-процессов. Со второго года работы вы только начинаете отлаживать систему, этот процесс продлится не один год
Документация	1 класс	С самого начала нужно придерживаться правил, чтобы потом не было мучительно больно. Зона рисков: проверки и жалобы сотрудников, клиентов, жителей дома. Зачастую с проверками приходят в первый год, несмотря на миф, что бизнес три года не трогают
Выбор развивающих курсов и других услуг	1 класс	Если подберете курсы неверно, то ваш «магазин» может прогореть. Наверняка вы знаете массу магазинов, которые сделали что-то интересненькое, но большим спросом у людей это не пользовалось. И магазины закрылись. Так же и с детским клубом. Мы создаем клуб, чтобы оказывать услуги людям. На наши услуги должен быть спрос. А там и интересненькое можем добавить
Методическое оснащение клуба, конспекты занятий	1 класс	Если у вас не будет конспектов занятий и методического оснащения, вы попадете в зависимость от своих сотрудников и случайностей. Бизнес перестанет быть устойчивой системой
Работа с постоянными клиентами	2 класс и далее	Нужно набраться опыта общения с клиентами, понять их потребности
Клиентская база	1 класс и далее	Надо учиться правильно вести клиентскую базу и заносить данные в CRM-программы

Таблица 1. (окончание)

Предмет для изучения	В каком «классе» (год работы) надо изучить	Примечание
Расписание детского клуба	1 класс	Правильно составленное расписание поможет вам увеличить продажи, а вашим клиентам получить услуги детского центра
Управление собой	1 класс	Если не будете заниматься личностным ростом, то не сможете развивать бизнес. Кроме того, произойдет перекося либо в сторону бизнеса, либо в сторону семьи, не будет гармонии в жизни
Личный бренд	Дополнительный курс	Этот курс не для всех, но он очень повышает прибыльность и эффективность бизнеса
Выход в онлайн	Дополнительный курс	Тоже курс для избранных. Резко увеличивает прибыль в бизнесе

Если вы поймете, что бизнес – это наука, которую надо изучить, вам сразу станет легче. У вас не возникнет неоправданных ожиданий. Вы будете понимать, что бизнес – это работа. Но в отличие от работы по найму вы получаете массу бонусов и подарков.

Итак, если вы будете прилежным учеником (или ученицей) и не обязательно отличником, то благодаря своему бизнесу получите:

- собственные деньги в приличном количестве. Этого количества вам будет хватать на путешествия и обновки, подарки близким и свои многочисленные «хотелки»;
- понимание того, что сумма прибыли зависит от ваших действий;
- свободное время, которое можно посвятить себе и своей семье;
- возможность распоряжаться собственной жизнью;
- полноценную возможность заняться творчеством. Теперь только вы решаете, что и как будет организовано;
- массу положительных эмоций от осознания, что это все сделали вы;
- море энергии, которую дети дарят нам безвозмездно;
- осознание того, что не зря проживаете свою жизнь. Вы вносите огромный вклад в развитие новых поколений. Вы – созидатель;
- гармонию в жизни. Когда бизнес налажен, то живешь размеренно и гармонично, наслаждаясь жизнью;
- новую версию себя. Бизнес открывает для вас возможности, о которых вы могли бы никогда и не узнать. Спустя несколько лет вы оглянетесь и поймете, как было бы страшно, если бы вы пошли по другому пути. И будете благодарны судьбе за то, что она подарила вам возможность раскрыть ваши скрытые дарования;
- финансовую и моральную независимость;
- уверенность в себе.

Легко ли мне далось решение открыть бизнес? Нет. Я мучилась полгода, размышляя над тем, вернуться ли мне работать преподавателем в институт или начать свое дело. На одной

чаще весов лежала знакомая прогнозируемая жизнь. На другой – новая, неизведанная, «черный ящик».

Я стояла перед выбором: пойти по известной дороге – ровной, с понятным мне пунктом назначения (я хотела стать деканом факультета) или отправиться нехоженой тропой неизвестно куда, да еще и потратить при этом деньги.

На указателе дороги с названием «Бизнес» так и было написано: «Будет непонятно, трудно и неизвестно, чем закончится».

Пока я мучилась, пришло время выходить из декрета, и заведующая кафедрой попросила принять решение в течение трех дней. Я не спала ночами: «Что делать? Что делать? Что делать?»

В какой-то момент я поняла, что хочу закрыть знакомую мне книгу под названием «Софья Тимофеева. Преподаватель университета, любитель студентов и профессоров» и открыть новую: «Софья Тимофеева. Бизнес-леди – неизвестно-что-тут-можно-написать-дальше».

Вторая книга – сплошные чистые листы. Смогу ли я их чем-то заполнить – неизвестно. Но судьба дала мне шанс. Я поняла, что если не сделаю этот шаг сейчас, то никогда не узнаю о себе ничего нового. Не узнаю своих способностей, не узнаю возможностей мира, а вдруг это будет круто?

И я всего этого лишусь, потому что испугалась?

Трясаясь от страха, я все-таки решилась. Заявление на увольнение было написано, а что из этого получилось, вы и сами знаете. Я нашла то счастье, о котором и мечтать не смела...

Когда-то я работала учителем начальных классов, потом преподавателем в институте, была заместителем декана на факультете начальных классов в РГПУ им. А. И. Герцена, а также начальником отдела в агентстве недвижимости (совмещала две работы). Но теперь мой самый страшный сон – это вернуться на какую-либо предыдущую работу и снова стать наемным сотрудником. Владея собственным бизнесом, вы никогда не делаете ничего против своей воли и по чьей-то указке. Да, приходится составлять различные документы, так как есть требования государственных органов. Кажется, что они теперь наши «начальники»? Нет, это не так. Вся документация четко оправдана, она имеет логику и смысл. Так что, занимаясь документами, вы тратите время не зря: вы работаете на свой бизнес.

Если вы только раздумываете над тем, открыть бизнес или нет, то взвесьте все «за» и «против». Готовы ли вы завести зачетку и идти учиться бизнесу? Готовы ли получить за потраченную энергию бонусы, которых никто никогда не даст просто так? Или нет?

Если вы говорите «да», то вся эта книга – для вас. Равно как и мои предыдущие книги, посвященные работе детского клуба, и, конечно, тренинги и информация в социальных сетях.

Учитесь и никогда не сомневайтесь в себе. Вы зубок знаете правила безударных гласных в корне слова, таблицу умножения и много чего еще. Выучите и правила игры в бизнес! Они не сложнее. ☺

1.2. Как рюкзак денег полностью меняет вашу жизнь

Очень долго я размышляла над тем, почему у руководителей детских клубов возникает так много стрессовых ситуаций и как можно их избежать. Ответить на вопрос помог случай: я увидела пост одной знакомой женщины – руководителя детского клуба. Оказалось, что один из ее сотрудников предал клуб, увел клиентов и открыл свой клуб неподалеку. Руководителем она была опытным, клубу не меньше трех лет, тем не менее эмоции лились через край. Между строк читалось желание срочно прикрыть всю эту деятельность и быстренько вернуться в наемные сотрудники. Еще больше меня удивили комментарии под постом. Директора клубов жалели коллегу (так и писали: «Приходи, позвони, я тебя пожалею», «Я рядом»), но толковых советов, что делать в данной ситуации, никто не дал.

Мне же жалеть эту знакомую совсем не хотелось. Нечего распускать нюни. Ты же руководитель! Ты должна быть готова к подобным ситуациям! Ну вернешься ты обратно в организацию, где работала раньше. И что? Сможешь после трех лет свободы стать наемным сотрудником? И будешь пристально следить за деятельностью своего начальника, а по вечерам рассуждать: «Я так не делала»?

В общем, эта история не давала мне покоя. Почему женщины так эмоционально реагируют на все эти стрессовые ситуации?

Сколько же нервов будет тратиться в каждом подобном случае! Получится не бизнес в удовольствие, а нервотрепательная машинка семь дней в неделю за свои же деньги! Можно ли этого избежать? Надо научиться строить бизнес так, чтобы стрессов было меньше. Можно ли это сделать? И как?

И вот ровно через сутки мой мозг выдал правильное решение этой задачки! Все оказалось довольно просто! Я с удовольствием поделюсь с вами своими мыслями и уверена, что раз и навсегда вы поймете свою роль в бизнесе и оцените ее по достоинству.

Начну с примера. С себя. Я работала десять лет преподавателем в институте – читала лекции, принимала экзамены, учила студентов писать дипломные работы, ну и сама писала кандидатскую диссертацию. Все по плану, стрессов практически не было. Ходила на работу, встречалась со студентами, выполняла указания начальства. Затем я открыла бизнес, и... началась совсем другая жизнь. Мне самостоятельно пришлось принимать решения – купить или не купить что-то в клуб, брать или не брать сотрудника, отказать клиенту в просьбе или не отказать и т. д.

Принятие решений – это только один пласт работы руководителя. И, кстати, не самый главный. Есть более важные вещи, они связаны с деньгами.

Посмотрите на преподавателя вуза. Обычная женщина, ходит на работу, никому не интересна как носитель материальных ценностей, поскольку ни за что материальное не отвечает. Не является распорядителем денег. Просто человек.

А теперь посмотрите на руководителя детского клуба тоже как на носителя материальных ценностей. О, это уже интереснее! Этот человек обладает капиталом, у него, по сути, за спиной рюкзак денег. И этот человек решает, кому и сколько денег выдать.

Итак, становясь руководителем бизнеса, в глазах окружающих вы автоматически надеваете себе на спину огромный рюкзак с деньгами. Неважно, сколько их там на самом деле. Для арендодателя и для сотрудника вы – человек, который распоряжается этими деньгами. Для владельцев журнала, которые хотят вытрясти из вас деньги на рекламу, руководитель – интереснейший человек. То есть вы сразу становитесь всем интересны. У вас есть деньги! А деньги, как вы понимаете, нужны всем.

Получается, что у нас две картинки. Одна: по лесной тропинке идет женщина – преподаватель вуза, наемный сотрудник. Нюхает цветочки, гуляет, никому не интересна. И другая

картинка: по этой же лесной тропинке идет руководитель бизнеса с рюкзаком денег – это уже интересный объект. И сразу из-за всех кустов начинают выглядывать хищники.

Страшная картинка? Не бойтесь. Нужно смотреть правде в глаза. Ведь понимая всю ситуацию, мы можем защитить себя, жить спокойно и еще получать огромное удовольствие от бизнеса.

Что же может сделать эта женщина с рюкзаком денег за спиной, когда на нее уже уставились хищники? Правильно. Оградить их забором и идти спокойно дальше. То есть руководитель обязан понимать, что он является носителем материальных ценностей, и должен грамотно расставить «заборы». Тогда в бизнесе практически не будет стрессов.

Вот основные «заборы» в детском клубе:

1) **документы**. Они помогают защитить наши деньги при проверках различными государственными структурами, а также при конфликтах с сотрудниками и клиентами;

2) **правила работы с клиентами и с сотрудниками**;

3) **правильная система сбора информации о клиентах и хранение клиентской базы**. Плохо, когда сотрудник уходит и уводит клиентов. Клиенты, как и деньги, – ваша материальная ценность;

4) **тщательное чтение договоров** при работе с различными поставщиками;

5) **обдуманная трата средств**. Тут помогают знание основ бизнеса и выстроенная стратегия. Тогда не придется тратить лишние деньги на рекламу, пособия, оплату труда сотрудников и т. д.;

6) **правильно построенный бизнес**, который будет очень сложно расшатать;

7) **понимание своей роли в бизнесе**. Надо сразу принять, что теперь вы «с мешком денег».

Бизнес – это игра. И открыв ИП или ООО, вы автоматически принимаете ее правила. Наемный сотрудник остается в прошлом. Вы были пешкой. Теперь вы – главное лицо. Королева (или король ☺). Учись играть по королевским правилам, хотя еще долго будут по привычке вылезать «правила пешки».

Начиная играть в бизнес, вы получаете не только мешок денег, «заборы» и хищников, но и массу привилегий, которых нет у наемных сотрудников:

1) **свобода**. Очень важная ценность для многих. Теперь только вы решаете что, как и когда делать;

2) **творчество**. Никто теперь не ограничивает вас в действиях, и вы сможете раскрыть себя как хотите. Это огромное преимущество. Можно смело писать собственный сценарий своей жизни самыми разными красками;

3) **деньги**. Любые правильные действия в бизнесе щедро поощряются денежными поступлениями, что очень приятно. Путешествия, подарки для родных и близких, повышение уровня комфорта – это все дает бизнес.

Все эти привилегии очень ценны. Многие хотят их получить, оставаясь пешкой. Но все это доступно только «королевским особам». Поэтому нужно принять правила игры: «Теперь я – королева. У меня за спиной рюкзак денег. Я всем интересна и должна себя защитить. И я буду играть в эту игру, потому что тут классные призы. Придется изучить правила и следовать им».

Вот в целом об этом будет вся книга – о «заборах», которые помогут придать устойчивость вашему бизнесу и защитят вас от недоброжелателей. Ведь бизнес создан для удовольствия, интересной игры, а не для слез и стрессов.

1.3. Три главных ингредиента бизнеса

Бизнес готовить несложно, если знать его рецепт. Как и в любом блюде, здесь есть основные ингредиенты, а есть нюансы, позволяющие оттенить вкус.

Вот основные составляющие успеха нашего бизнеса:

- 1) качественные услуги;
- 2) привлечение клиентов;
- 3) продажи.

Уже одно только знание основных ингредиентов даст вам понимание и своих ошибок, и путей развития бизнеса.

Давайте рассмотрим первую составляющую – *качественные услуги*. Что под этим подразумевается? Что нужно клиенту? Чем это обеспечивается? (См. табл. 2.)

Таблица 2. Блок услуг

Важные составляющие детского бизнеса	Что входит	Чем обеспечивается?	Как сделать?
Качественные услуги	Гарантия получения результата	Методическое оснащение клуба, разработанные программы, которые являются имуществом клуба, а не педагога	Приобрести готовые программы для клуба или разработать их самим. Уже под программы закупить пособия, чтобы не захламлять помещение и не тратить лишних денег
	Комфорт в помещении	Создание стиля и уюта внутри помещения, чистота и безопасность	Продумать удобство помещения с точки зрения клиента
	Профессиональные сотрудники	Правильный подбор сотрудников	Прочитать книги и пройти тренинги по подбору сотрудников

Внимательно изучите таблицу 2. Смотрите, как все просто. Клиент приходит в клуб, ему и его ребенку должно быть комфортно, удобно и безопасно. Но платит он деньги за оказание услуг. То есть клуб должен давать гарантированный результат. Как это обеспечить? Конечно, программами и профессиональными сотрудниками.

Эти компоненты чрезвычайно важны. Уберете один из них, и все – клиентов будет мало, а прибыль – нулевая.

Был 2009 год. Мой клуб уже открылся. По стране пошла волна создания клубов, которые занимались только песочной терапией. Мне было, конечно, страшно любопытно. Взяв пятилетнюю Ясю в охапку, поехала на арбат в известный центр. Холл был просторный, яркий, администратор – улыбчивый и приветливый.



По плану дети сначала занимались в юнгианской песочнице, а потом за световыми планшетами в другой комнате. Занятие длилось два часа.

Яся была в восторге, и я уже собиралась приобрести абонемент на дорогие занятия по выходным, потому что у нас в клубе такого не было.

После занятия, как водится, мы пошли в туалет. До сих пор помню его до мелочей. ☺ В туалетной комнате нас встретил забытый всеми унитаз, который стонал от сантиметровой (как бы-это-сказать-прилично) размазанной по всей внутренней поверхности... немытости. ☺ О сидушке унитаза вообще промолчу.

Я поняла, что ребенку тут нельзя находиться ни секунды. Но дочка хотела в туалет. Потом надо было помыть руки. Вы помните это брезгливое чувство, возникающее в общественных местах, когда противно дотрагиваться до крана?

Завершили дело грязнущие вафельные полотенца, которые дружно висели на крючках и посмеивались над всеми нашими человеческими потребностями. ☺

Я вышла из туалета с желанием срочно помыться и бросить всю одежду в стирку. Бе-е-е-е! Казалось, что все это впиталось в мою кожу, волосы и в моего ребенка. Как бы отмыться-то?

Вопрос об абонементе уже не стоял. Ни за какие деньги. Ни даже бесплатно. Почему-то возникло брезгливое отношение и к песку в песочнице. Вот тебе и туалет!

Гарантия получения результата – важнейшее условие того, что клиенты годами будут ходить к вам. Ко мне в клуб часто приходят дети, которые пару лет подряд посещали какие-то занятия по чтению, но так и не научились читать. У нас же они учатся читать по программе

«Умничка» за пару месяцев, остаются очень довольны и продолжают ходить дальше, наращивая скорость чтения.

Однако любую хорошую методическую программу может испортить плохой педагог. Дайте программу человеку, которому самому скучно на уроке, и вместе с ним заскучают все дети.

Новички в бизнесе обычно напрочь забывают о привлечении клиентов и продажах, подумевая, что это происходит само собой. Если будет красивый клуб, то клиенты об этом и так узнают! Но клиенты – не бабочки, которые летят на красивый цветок. У каждого из них своя жизнь, линия которой не пересекается с вашим клубом. Вот если бы у детского клуба были ножки и он мог бы встать на пути клиента, когда тот идет домой, и сказать: «Привет, я детский клуб! Заходи!», то, вполне возможно, клиент бы отреагировал. А так большинство потенциальных клиентов, проживающих в вашем доме, даже не знают о том, что вы открыли клуб. С наушниками в ушах и смартфоном в руках люди не замечают даже яркую неоновую рекламу.

Рассмотрите таблицу 3, которая касается привлечения клиентов в клуб.

Вполне возможно, что многие фразы из таблицы сейчас будут непонятны. Например, целевая аудитория. Что это такое? В последующих главах я постаралась доступно об этом рассказать.

Таблица 3. Привлечение клиентов в детский клуб

Важные составляющие детского бизнеса	Что входит	Чем обеспечивается?	Как сделать?
Привлечение клиентов	Понимание своей целевой аудитории	Изучение целевой аудитории с помощью специальных методик	Прочитать книги и пройти тренинги по изучению целевой аудитории, разработать аватары
	Попадание рекламой в боль, потребность	Понимание потребностей клиентов, составление правильных рекламных фраз	Глубоко изучить целевую аудиторию, читать книги по копирайтингу или нанять копирайтера
	Увеличение охвата и вовлечение клиентов	Различные средства рекламы, социальные сети	Привлечь таргетологов, директологов, маркетологов или изучить данную деятельность самостоятельно на тренингах

У блока продаж тоже есть свои компоненты (см. табл. 4).

Таблица 4. Блок продаж

Важные составляющие детского бизнеса	Что входит	Чем обеспечивается?	Как сделать?
Продажи	Понимание потребности клиента	Знание целевой аудитории	Изучить книги и пройти тренинги по целевой аудитории
	Предложение нужного продукта, услуг	Доскональное знание услуг	Разработать программы по каждому направлению или услуге
	Работа с возражениями клиента	Знание технологии продаж и понимание ценности услуги	Изучить книги и пройти тренинги

Основу продаж, помимо прочего, составляет понимание своей целевой аудитории и ее потребностей. А также понимание, что мы можем предложить клиенту в своем детском центре. Работа с возражениями – это чистая технология. Возражения – это высказанные вслух сомнения. Не надо их бояться. Хорошо, когда клиент их озвучивает. Бывает, что клиент говорит одно, а на самом деле проблема в чем-то другом. Надо изучать продажи и помогать клиенту принимать верное решение.

Если бизнес не складывается, руководитель начинает искать, а где же «дыра». Покупает разные тренинги – то по рекламе в группе «ВКонтакте», то по ведению страницы в «Инстаграм», то по работе администраторов. Когда мешок рвется весь, штопать его с одной стороны бесполезно. При покупке новой «шторки» искренне надеешься, что остальные дырки зарастут сами собой. Не зарастают. Приходит разочарование в обучении и тренингах.

Очень важно найти то место, «где нитка поехала», тогда бизнес быстро встанет на свои рельсы. Часто «поехавшая нитка» находится в голове руководителя детского клуба, который не знает, как устроена система, которой он управляет.

Прежде всего нужно понять свою целевую аудиторию. Только после этого можно строить все остальное – скрипты продаж, рекламу, посты, а также выстраивать лид-магниты и т. д.

1.4. Почему клиенты не хотят покупать

Давайте пообсуждаем наших клиентов. Прямо разберем их по косточкам. Ситуация со стороны руководителя детского клуба часто выглядит так: «Я вот стараюсь-стараюсь, намываю, натираю, понакупила массу всего, а они не ценят! Нос воротят! Да еще и скидки все время просят! Нет, клиенты испортились! Им развитие детей совершенно не нужно! Времена изменились».

Клиенты – не протухшие продукты, чтобы портиться. Если они не отдают свои деньги, значит, не видят ценности в том, что вы предлагаете. В мире ведь как повелось? Сначала люди менялись товарами. Оценивались трудозатраты на изготовление разных вещей и предметов быта. Например, платье могло стоить определенное количество мешков зерна. Не больше и не меньше. Когда такой товарообмен стал неудобен, появились деньги. Назначение денег – оценивать услуги, товары. Если обладатель денег считает, что обмен адекватен, то отдает деньги. А если деньги стоят дороже, чем товар, то не отдает.

Получается, что клиенты, которые перестают ходить к вам в детский клуб или не покупают абонемент после пробного занятия, не видят ценности предлагаемых вами услуг. Обмен кажется им неравноценным. Поэтому нужно поднимать ценность ваших услуг.

Почему при всем нашем старании клиент не видит ценности?

Тут есть несколько причин:

- 1) вы продаете свой товар не тому клиенту;
- 2) вы не учитываете потребности клиентов;
- 3) клиентам становится скучно.

1. *Вы продаете свой товар не тому клиенту.* Просто не понимаете, что ему именно ваш товар не нужен. «Как не нужен? Это же развитие ребенка!» – возразите вы. Но это так же бессмысленно, как и ситуация, когда продавец мяса пытается продать стейк вегетарианцу: «Это же белок! Белок нужен организму!» Купит ли вегетарианец мясо, даже если продавец очень старается? Нет. А если мясо будет упаковано в красивую коробочку и завязано бантиком? Нет. А если к мясу в подарок добавим еще куриный окорочок фермерского производства? Нет. Ну а если сделаем огромную скидку? Тоже нет. В крайнем случае последние три варианта будут куплены разово для мамы или друга-мясоеда и не более того. Вегетарианцу данный товар ни при каких условиях не нужен. В целом продавцы мясных лавок понимают, что мясо покупают далеко не все.

Вот так же не всё «едят» и наши клиенты. Почему-то в ресторанах хорошие официанты уточняют вкусы гостя. А администраторы детского клуба, не разобравшись в потребностях, навязывают свой «кусочек мяса».

Между тем продажи всегда начинаются с понимания своего клиента. Все до одного бизнесы строятся на четком определении своей целевой аудитории. Бизнес работает для клиента, покупателя. Чем лучше вы поймете своего клиента, тем точнее будете попадать в мишень при продажах.

В моем тренинге есть одно задание, выполнить которое с первого раза не получается практически ни у кого. Это задание касается целевой аудитории. Несмотря на мое подробное объяснение, участники, описывая свой флагманский аватар, все делают правильно, пока не дойдут до вопроса «А что клиент должен увидеть в вашем детском клубе?». И тут все начинают излагать свои мысли, то есть то, что они сами думают о своем бизнесе. Сначала четко описывают клиента, а потом – резкий разрыв. Когда проверяешь домашнее задание, это несоответствие сильно бросается в глаза. Руководителям детских центров очень сложно уйти от собственных представлений («А я думаю, что им надо делать вот так. Так для них лучше»).

И вот из-за этого нежелания разобраться, кто ваш клиент, какие у него потребности и что он хотел бы получить в вашем детском клубе, бизнес часто не получается.

Представьте себе такую ситуацию. Приходите на рынок. Тут лотки с фруктами и овощами, а тут – палатки с одеждой. Вам понравилось платье. Подходите, спрашиваете цену.

Продавец спокойно так говорит:

– Триста тысяч рублей. «Шанель».

– Что?! Вы хотите сказать, что это все настоящее? И стоит триста тысяч?

– Ну да, конечно.

– А кто ж у вас на рынке купит платье за триста тысяч? Вы что, не в себе? Тут же одни пенсионеры отовариваются.

– Ну вдруг заскочит кто-то из обеспеченных, они же тоже люди, фруктиков захотят прикупить, а тут я стою. Удобно же.

Покрутив пальцем у виска, вы двинетесь в ЦУМ, чтобы посмотреть на настоящую «Шанель». Поднимаетесь на третий этаж, где все «то-самое-и-по-нормально-европейско-брендовым-ценам», и видите ряды халатов, точь-в-точь как на рынке. Красная цена такому халату 800 рублей. О'кей, наверное, тренд, думаете вы. Смотрите цену. Волосы встают дыбом. 790 рублей. И лишних ноликов нет.

Что это, дурной сон? В ЦУМе халаты с рынка, а на рынке – дорогие платья? Где та волшебная палочка, которая случайно поменяла картинки?

Вам эта история кажется бредом? А мне нет. Так работают многие руководители детских клубов, не зная свою целевую аудиторию. Просто продают непонятно для кого. И удивляются, почему так плохо покупают их услуги. Да потому, что они со своей «шанелью» притащились на рынок или, наоборот, пытаются продать халат в ЦУМе, искренне не понимая, отчего это люди ничего не покупают!

Вот основные ошибки, которые вы совершаете, если не знаете свою целевую аудиторию:

- устанавливаете стоимость услуг, как у конкурентов. Все ценообразование ориентировано на них;
- услуги выбираете под себя, а не под клиента. Или опять же с оглядкой на конкурентов;
- не продумываете качество сервиса. Либо слишком завышаете качество сервиса и несете лишние расходы, либо, наоборот, предлагаете низкий уровень обслуживания.

Все мои тренинги строятся на понимании целевой аудитории. Потому что если вы знаете свою целевую аудиторию, то четко понимаете, какая мебель будет в клубе, какой набор услуг ваш клуб будет предоставлять, сколько будут стоить занятия, нужны ли чай и печенюшки в холле, какого типа должен быть администратор и т. д.

2. Клиенты не покупают или перестают посещать занятия, если при оказании услуг не учитываются их потребности. Тут может быть множество решений, одно из них – пробные занятия.

Пускать ли родителей на пробное занятие? Я как-то сделала опрос в сториз. Итог: из 1322 проголосовавших 70 % пускают, а 30 % – нет.

У меня на пробные занятия родители идут в обязательном порядке. Люблю осознанные платежи как в офлайн, так и в онлайн-бизнесе. Помню, как в четыре года отвела Ясю на танцы (у нас тогда не было танцев в клубе). Как мне хотелось хоть одним глазком посмотреть, что она там делает! О преподавателе я даже не думала, танцевальному клубу доверяла. Так же и с Захариком, когда он пошел на айкидо. Хочется посмотреть разок, как твой ребенок общается с другими детьми, а потом уже на открытые уроки ходить, когда позовут.

Бывает, что на занятия приходят очень тревожные дети, они плачут из-за расставания с родителями, причем не только на пробном занятии. В таких ситуациях я разрешаю родителям присутствовать на занятиях до тех пор, пока ребенок не адаптируется. Кто-то считает, что детей надо воспитывать, «они же уже почти взрослые, скоро в школу пойдут, а ведут себя как маленькие». Но все дошкольники и есть маленькие дети. Клуб – не школа. И адаптацию можно проводить мягко, чтобы не причинять ребенку лишней стресс.

Помню Ивана, который в шесть лет ходил на подготовку к школе. Хотя Ваня жил рядом с клубом, он плакал, если в комнате для занятий не было никого из близких взрослых. Так и ходил с папой или старшим братом. Ничего страшного. Занятия велись как положено. Примерно через год Ваня привык, и родители уже ждали его в холле. Потом пошел в школу, адаптировался к ней очень быстро. Сейчас Ивану 16 лет, и он давно ничего и никого не боится, выступает на международных соревнованиях по танцам, побеждает.

Мне кажется, что если родителей не пускать на пробное занятие, то им будет сложнее доверять детскому клубу. А доверие должно быть. Они ведь не просто платят деньги за занятие. Они отдают нам на час самое дорогое. Если родители не увидели педагога, не посмотрели, как проходит занятие, то у них не сформируется картинка: где находится сейчас их малыш, что он там делает.

А так – показали один раз, и у родителей в голове возникает образ: сидит за таким-то столом, занятие идет так-то, педагог такой-то. Понятно, что сейчас происходит с их ребенком. И даже нет нужды поглядывать в экран монитора видеонаблюдения. Можно спокойно пить чай в холле или идти по своим делам.

Что вредно и для ребенка, и для самих занятий – это смотрины как развлечение взрослых. Наверное, многие из вас знают бабушек, которые готовы всегда быть с внуками. И они хотят постоянно сидеть на занятиях. В таких случаях я мягко не разрешаю присутствовать. Это действительно отвлекает детей и не дает им самостоятельно трудиться. Для смотрин есть монитор видеонаблюдения в холле. Бабушки часто садятся в холле таким образом, чтобы безотрывно смотреть за своими внуками. Так удовлетворяется их потребность, иначе им было бы неспокойно.

Конечно, должна существовать четкая грань между удовлетворением потребностей клиента и интересами детского клуба как бизнеса. Тут на помощь бизнесу приходят правила для клиентов, где оговариваются условия посещения занятий – пропуски по болезни и просто пропуски, приход на занятия с легкой стадией заболевания, отъезд и т. д. Правила для бизнеса очень важны. Люди всегда жили и живут по правилам. Если у вас в клубе нет правил или вы клиентам о них не рассказываете, то клиенты будут устанавливать свои правила просто потому, что они им необходимы. На моем сайте можно приобрести шаблон правил детского клуба, проанализировать его и взять за основу для составления правил своего клуба.

Если у вас есть разработанные правила клуба, то и самим становится понятно, что можно клиенту, а что нет – выходит ли какая-то его просьба за рамки разумного или ее можно выполнить.

3. Клиенты перестают покупать, потому что им становится скучно. У каждого человека в жизни много рутины, мозг от нее устает. Очень хорошо, если детский клуб может подарить клиенту впечатления.

Мне было десять лет, я жила в Новороссийске. Моя лучшая подруга Алла жила в частном доме по соседству. Каждую субботу утром мы смотрели замечательную передачу для детей «аБВГ Дейка», в которой периодически проводился конкурс рисунков для дошкольников.

Мне страшно хотелось поучаствовать в этом конкурсе, но нам было уже по десять лет, а не по пять.

Мы решили с Аллой не говорить правду о возрасте и отправили рисунки от имени пятилетних детей.левой рукой коряво подписали рисунки, а правой написали «красиво» письмо как бы от имени мамы, мол, в конкурсе принимают участие две ее дочки пяти и четырех лет – Соня и Алла. Пошли на почту, бросили письмо в ящик и каждую субботу с утра бежали к телевизору. Нас не показывали.

Спустя какое-то время, вынимая газеты из почтового ящика, я достала голубой конверт с обратным адресом: «Москва, Останкино, аБВГДейка». Я думала, что умру от счастья тут же, на первом этаже нашего подъезда. Побежала к алле, конверт вскрыли вместе. Там был текст, адресованный нам обеим: ведущая передачи говорила спасибо, писала, что мы молодцы, и желала нам дальнейших успехов. Это был 1981 год. Все было слишком круто – голубой конверт (а не обычный почтовый белый), напечатанная картинка прямо в письме, живая подпись ведущей.

Мы готовы были целовать этот конверт бесконечно, несколько месяцев подряд рассматривали и нюхали его каждый день. ☺ Нас заметили, увидели и дали чуточку внимания, обрались по имени. ☺

Мы тоже пишем письма своим клиентам-детям. Когда продумываем очередное письмо, я всегда вспоминаю голубой конверт из своего детства. У нас обязательно присутствует авторская картинка в тексте. Да и конверт наш необычный, с Умничкой. И еще кладем в конверт небольшой сюрприз – магнит с Умничкой или что-то другое.

Теперь взгляните на эту историю с точки зрения бизнеса.

Что увидели?

- Есть свой канал, который смотрят дети.
- Проводится конкурс с отсроченными результатами.
- Дети смотрят канал не отрываясь, потому что хотят узнать результаты конкурса.
- Приходит письмо, которое показывает, что никто не остался незамеченным.
- Охват за счет конкурса у канала увеличивается, вовлекается все больше и больше детей.

Думаете, сейчас все это сложно воплотить в жизнь? Нет, конечно. Разрабатывая такие проекты, нужно думать как о клиенте, так и о целесообразности подобных мероприятий для бизнеса. То есть отвечать на вопрос: какие бизнес-задачи будут решены?

Я перечислила всего три причины, почему клиенты не покупают. Есть еще, конечно, и другие – расписание, ценообразование, сервис, организация продаж, но формат книги не позволяет остановиться на них подробно.

1.5. План открытия детского клуба

Всех первооткрывателей интересует, как именно открыть детский клуб. С чего начать? На самом деле рождение детского клуба происходит не при регистрации ИП или ООО, а тогда, когда возникает первая мысль о его открытии. От первой мысли до первого шага по открытию детского клуба – целая пропасть. Как страшно решиться сделать этот первый шаг! Пугает все – незнакомое и неизведанное всегда таит для человека опасность.

Почему-то кажется, что бизнес – нечто особенное, отличающееся от других видов деятельности. Поэтому изучать бизнес – это одно, а реализовать на практике, не трясясь как осиновый лист, – совсем другое.

Но бизнес – это просто работа. Такая же деятельность, как и все остальные. Чем мы рискуем? Деньгами? Но ими мы всегда рискуем и часто в таких же масштабах. Например, мы покупаем машину – ее могут украсть, мы можем ее разбить. А ведь машина зачастую стоит дороже, чем открытие детского клуба.

Еще возникают мысли о свободе: «А вдруг что натворю и в тюрьму посадят?» Но вы же не собираетесь заниматься криминалом! Да, ошибки бывают. У меня было три проверки с момента открытия бизнеса и до написания книги – инспекция труда, налоговая и Роспотребнадзор. Инспекция труда выписала штраф в 32 тысячи рублей (я что-то не знала и не учла), но ничего страшного не произошло. Случались разные неприятные истории и у других руководителей бизнеса, но они продолжают работать. В бизнесе, как и в жизни в целом, нельзя застраховаться ото всего, но сделать все возможное, чтобы наладить процесс и свести риски к минимуму, можно и нужно.

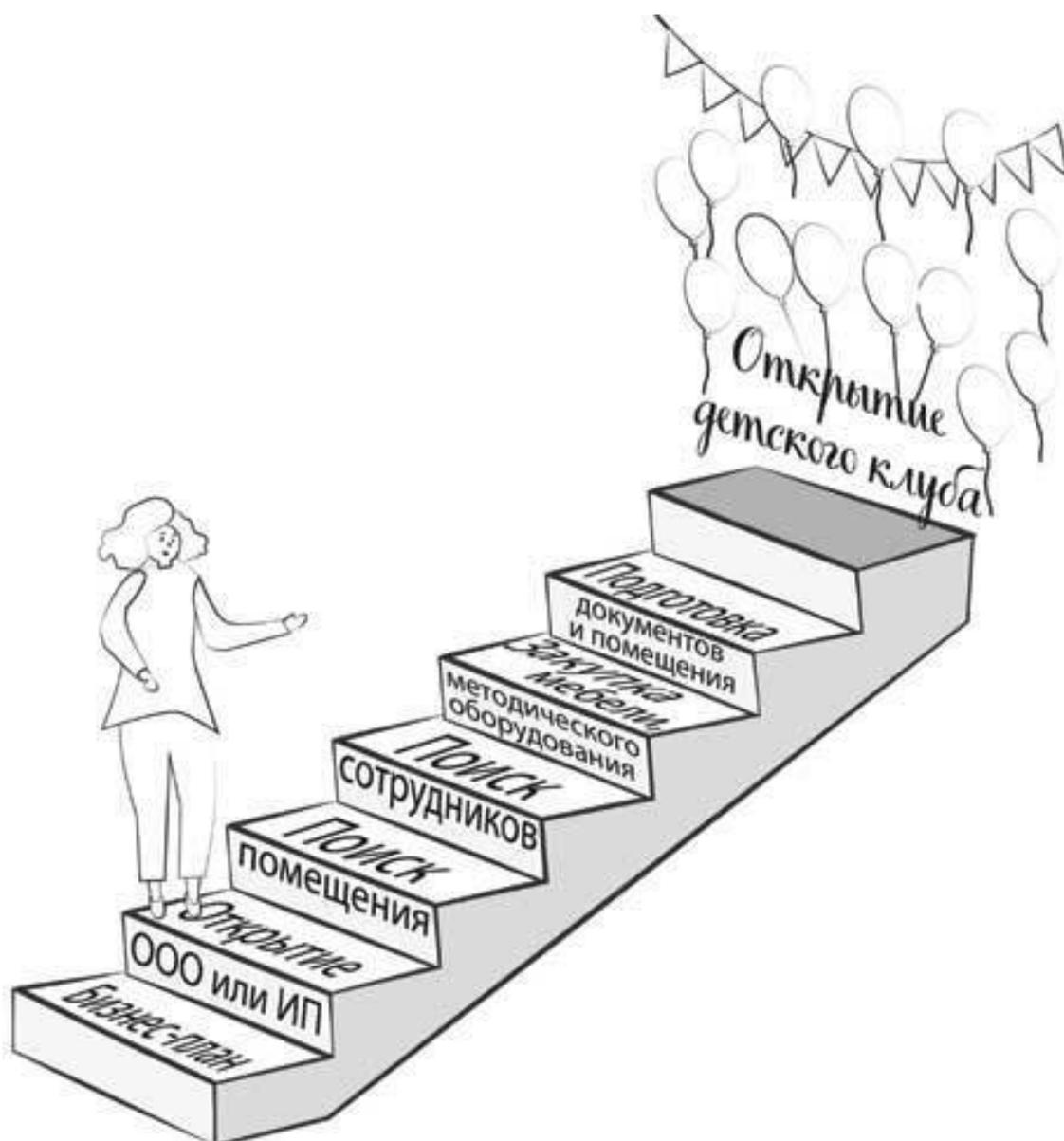
Что еще может пугать? Страх, что не получится. Разочарование в себе. Социальное неодобрение. Как же, все будут знать, что я открыла бизнес, а потом он закроется. Страх неудачи, кстати, гораздо сильнее, чем страх потерять деньги и страх проверок.

Что здесь сказать? Да, клубы закрываются. Часть владельцев понимает, что это просто не их дело. Помните, как в детстве – мечтала заниматься танцами, но походила месяц на занятия, и стало ясно, что заниматься этим регулярно совсем не хочется. И перестаешь ходить на танцы. Ничего же катастрофического в жизни тогда не произошло? Нет. Вот и с бизнесом так же. Открыл – не понравилось – закрыл – стал заниматься другим. Это нормально. Люди ищут себя и свое предназначение, пробуют разные вещи. Бизнес – одна из таких вещей, неизведанная деятельность.

Бывает и так, что бизнес нравится, но что-то явно не получается. Это происходит потому, что занимаешься самодеятельностью. Никто из нас даже борщ не готовит на глаз, все ищут новые и новые рецепты. Узнаешь нюанс – получится вкусно и красиво. Тем не менее бизнес часто «готовится» без рецептов, на уровне интуиции. Что же тогда удивляться, если получается все комом? Если бы бизнес был так прост, то не появилось бы такой массы бизнес-литературы.

Есть и еще один нюанс, связанный с открытием бизнеса: не знаешь, за что хвататься в первую очередь, а за что – во вторую. Но это на самом деле не проблема, тут уже есть готовые рецепты.

На сайте бизнес-школы «Умничка» я подготовила для вас бесплатный «Пошаговый план открытия детского клуба», его можно скачать и использовать как чек-лист. Там есть вся информация: когда нужно купить номер телефона, когда начинать набирать сотрудников и даже рецепт тортика для чего-то включен. ☺



А сейчас давайте поговорим об основных этапах открытия детского клуба:

1) *осмысление, зачем вам нужен этот бизнес*. Просто запишите все мысли, которые приходят в голову. Это самое важное. Вы потом будете к этим записям возвращаться. Нужно помнить, зачем вы в самом начале все это придумали. Это как маяк, на который плывет корабль;

2) *изучение бизнеса*. Подпишитесь на аккаунты детских клубов в социальных сетях, прочитайте книги по данному бизнесу (у меня в период с 2012 года вышло в издательстве «Питер» четыре книги о работе детского центра, все они абсолютно разные по содержанию. В 2020-м вышла книга «Бизнес на каблуках», ее тоже стоит прочесть). Вникая в нюансы бизнеса, вы определитесь, нужен он вам или нет;

3) *составление бизнес-плана*. Он покажет возможности бизнеса и ответит на многие вопросы. Например: сколько стоит открытие клуба? выгодно ли это?

4) *выбор организационно-правовой формы и регистрация фирмы*. Если вы хотите работать вдвоем или втроем с соучредителями, то рекомендую ООО, если самостоятельно организуете бизнес, то ИП;

5) *подбор подходящего помещения*;

6) *поиск и набор персонала*;

7) *закупка необходимого оборудования и методических пособий*;

8) *подготовка помещения и документов с учетом требований МЧС, Роспотребнадзора, налоговой инспекции и инспекции труда.*

Как видите, пунктов не так уж и много, но в каждом из них имеются свои нюансы. Однако сейчас мне бы хотелось остановиться на ошибках, которые часто совершают при открытии детских клубов.

Ошибка № 1. Открытие детского клуба без продуманной концепции.

Детских клубов много, так что затеряться среди конкурентов проще простого. Поэтому стоит заранее продумать, чем будет отличаться ваш клуб. Это может быть чисто внешнее отличие: выберите фирменный цвет или даже целый образ, придумайте креативное название – и ваша концепция готова.

Ошибка № 2. Отсутствие бизнес-плана.

Многие уверены, что бизнес-план – это формальность, на которую незачем тратить время. Но без него вряд ли можно рассчитывать на успешность бизнеса. Без четкого планирования вас ждет множество неприятных неожиданностей.

Представьте, как плохо недополучить доход из-за низкой наполняемости групп в период школьных каникул или праздников, когда постоянно надо платить налоги, коммунальные платежи, аренду, зарплату педагогам... Правильно составленный бизнес-план минимизирует финансовые риски. Обычно он состоит из двух частей:

1) описание концепции детского клуба, его основных конкурентов, преимуществ перед ними, а также перспектив и рисков;

2) расчеты, где прописываются затраты и планируемые доходы клуба.

Составить бизнес-план можно самостоятельно. Главное – внимательно подойти к выполнению расчетов. Учтите все возможные затраты: на аренду и ремонт помещения, коммунальные платежи, приобретение мебели и методических материалов, рекламу, обучение персонала и т. д. При подсчете прибыли нужно будет вычесть налоги.

На сайте бизнес-школы «Умничка» вы сможете найти всю информацию для составления бизнес-плана, в том числе готовые таблицы для расчетов. Вам нужно будет только подставить свои цифры.

Ошибка № 3. Выбор первого попавшегося помещения.

Многие не задумываются над тем, где открыть детский клуб, и выбирают первое попавшееся помещение, подходящее по стоимости аренды. Чем чревата такая ошибка? Вот два основных негативных фактора:

- *неудачное расположение.* Если вы открываете детский клуб в районе, где не живет ваша целевая аудитория, вам обеспечены проблемы с наполняемостью групп. Продумайте расположение заранее. Учитывайте ценовую политику клуба: не секрет, что есть более и менее обеспеченные районы. В больших городах часто единственным доступным вариантом являются спальные кварталы. В таком случае удобнее всего выбрать помещение поближе к дому: вы же не хотите тратить много времени на дорогу до работы, правда? В небольших городах можно рассмотреть варианты и в центре;

- *помещение не подходит для работы детского клуба по внутреннему устройству.* Есть ли окна для организации сквозного проветривания? Не забудьте, что кроме учебных классов должен быть достаточно просторный холл со столом для администратора, местом для раздевалки, кулером и т. д. Кроме того, согласно требованию Роспотребнадзора в клубе должно быть два санузла.

Ошибка № 4. Отсутствие необходимого оборудования.

Нужно заранее составить список необходимого оборудования. Вот примерный вариант такого списка:

- *для коридора и холла*. Необходимый минимум вещей включает придверные коврики, вешалку или шкаф для одежды, посадочные места для посетителей и места для переобувания, баллон с помпой или кулер (это обязательно, так как по требованиям Роспотребнадзора в детском центре должен быть организован питьевой режим). Вам также нужно продумать рабочее место администратора: понадобятся стул или кресло и стол (стойка ресепшен);

- *для санузла*. Включите в список покупок все необходимые гигиенические принадлежности (мыло, салфетки, туалетную бумагу), а также средства для уборки;

- *для учебных комнат*. Потребуется столы и стульчики для детей, шкафы или полки для методических пособий и игрушек, ковер. Если планируете проводить интерактивные и музыкальные занятия, понадобятся проекционный экран и ноутбук.

Что еще нужно в детском клубе? О различных нюансах я рассказываю в своем видеокурсе «Как устроен детский клуб» (по сути это виртуальная экскурсия). К курсу прилагается чек-лист по методическому оснащению клуба. Посмотрев курс, вы поймете, что нужно лично вам, а что, возможно, вы сделаете по-другому.

Ошибка № 5. Неправильный отбор сотрудников.

Очень часто первооткрыватели берут на работу всех, кто откликнулся на вакансию. Мол, раз уж они устраиваются на работу в детский клуб, значит знают, что делать и как ладить с детьми. Если вы придерживаетесь такого же мнения, то ошибаетесь. Именно от педагогов и администраторов зависят репутация и прибыльность вашего клуба, поэтому подходить к набору сотрудников нужно максимально ответственно. Представьте, каким должен быть ваш идеальный сотрудник. Конечно, он должен хорошо ладить с малышами, быть общительным, вежливым и улыбчивым, порядочным и внимательным. Составьте свой собственный список требований.

Процесс поиска сотрудников включает следующие этапы:

- подготовка анкеты для соискателей и нормативных документов (трудового договора, журнала по технике безопасности, должностных инструкций и т. д.);

- размещение объявления на интернет-площадках;

- собеседование с соискателями;

- испытательный срок (для того чтобы утвердиться в правильности выбора кандидатуры);

- утверждение сотрудника, заключение трудового договора.

В работе с сотрудниками тоже есть много разных нюансов, поэтому в данной книге этой теме посвящена отдельная глава.

Ошибка № 6. Открытие детского клуба без регистрации ИП или юридического лица.

Эта ошибка может дорого вам стоить, ведь предпринимательская деятельность без регистрации ИП или коммерческой организации (ООО) незаконна. Так вместо ведения бизнеса вы получите массу проблем с налоговой службой.

Ошибка № 7. Игнорирование требований проверяющих органов.

Мало кому хочется тратить время на изучение нормативных документов: скучно, сложно, долго. Но игнорирование их требований – прямой путь к большим штрафам либо к закрытию клуба после первой же проверки.

Помещение детского клуба должно отвечать всем требованиям, прописанным в документах Роспотребнадзора и МЧС. Деньги должны приниматься в установленном законом порядке. А сотрудники – трудоустроены с учетом требований Трудового кодекса.

Ошибка № 8. Отсутствие фокуса внимания на привлечении клиентов.

Очень часто первооткрыватели фокусируются на комфорте детского клуба, упуская из виду, что клиенты в клуб сами по себе не приходят. Как только вы нашли помещение и подписали договор аренды, нужно проявить активность по привлечению клиентов и набирать клиентскую базу. Да, клуб пока не готов, но вы можете показывать, как ведется подготовка к открытию, и делать еще много интересных вещей.

Вот пример, как можно еще до открытия набирать клиентскую базу.

Как-то я была на родительском собрании в школе у сына-первоклассника. Детям дали домашнее задание на каникулы – написать и красиво оформить стихотворение о маме. Эти стихи потом вошли в общешкольную книгу. Таких книг в школе уже несколько. В одной из них дети вспоминают своих предков, участвовавших в Великой Отечественной войне.

Когда я рассказала семилетнему сыну, что можно будет выполнить такое задание и стать соавтором книги, он очень обрадовался, хотя наша семья и стихи практически несовместимы. Но мы сели и написали стихотворение. Уж очень хотелось поучаствовать в проекте. В конце года на общей линейке детям-авторам выдавали грамоты.

Как вам идея? Такую историю для детей района можно организовать до открытия клуба. Книгу запросто можно напечатать в любой типографии – в черно-белом исполнении и в мягкой обложке стоит это совсем дешево. Цветной вариант получится, конечно, несколько дороже, но тоже приемлемо. Подобные книги не принесут деньги напрямую, но могут стать отличным магнитом для знакомства с клубом и сбора клиентской базы.

Чтобы минимизировать ошибки при открытии и все успеть, обязательно скачайте с нашего сайта «Пошаговый план открытия детского клуба».

1.6. Документы для открытия детского клуба

Большинство руководителей детских клубов заниматься документами не любят. Одно дело – праздник придумать для ребят, другое – сидеть и разбираться во всех законах и актах. Никакого творчества. В документах совсем нет эмоций. Они логичны и страшно техничны. Тут каждая мелочь вплоть до запятой имеет значение. Например, в 2013 году я получила штраф в 32 тысячи рублей от инспекции труда за отсутствие одной подписи сотрудника и указание неверного промежутка обеденного времени. Со стороны это кажется ерундой, но как только ставишь себя на место сотрудника, то понимаешь, что нет, не мелочь, а защита интересов трудящегося.

В документах есть логика, пустых никчемных бумажек я не встречала. Так или иначе они защищают чьи-то интересы – клиентов, сотрудников и, конечно, руководителя. Последнее для нас особенно важно.

По многолетнему опыту своей работы могу сказать, что есть веские причины всегда четко оформлять документацию:

1) *проверки и штрафы со стороны государственных органов*. Самые большие штрафы выписывают государственная инспекция труда и налоговая. МЧС и Роспотребнадзор также могут приостановить нашу деятельность, если мы не будем соответствовать их требованиям;

2) *проверки по причине жалоб сотрудников или клиентов*. В последнее время участились жалобы со стороны жителей дома, где находится клуб. Жители чаще всего жалуются в Роспотребнадзор, сотрудники – в инспекцию труда. Нужно иметь в виду, что если жалоба поступила, то контролирующая организация обязана отреагировать. Проверка обязательно будет проведена в ближайшее время. Как правило, руководитель не догадывается о жалобе, поэтому испытывает шок при звонке инспектора. На подготовку документов времени практически не остается, так как по каждому направлению у нас должны быть журналы, инструкции, приказы и еще какие-нибудь средства, которые необходимо закупить;

3) *выстраивание правильных взаимоотношений с сотрудниками*. Подписание документов помогает установить дистанцию между руководителем и подчиненными. Дистанция обязательно должна быть;

4) *минимизация стрессовых ситуаций*. Наличие документов – отличное седативное средство для руководителя. Ведь все прекрасно знают, что документы необходимы. Если они не подготовлены, то вы чувствуете себя беспокойно, стараетесь не высовываться, а то вдруг заметят вас и придут. Отсутствие документов мешает развитию бизнеса, так как всего боишься. А если с документами все в порядке, вы начинаете чувствовать себя спокойно и уверенно;

5) *организация в принципе не может и не должна существовать без документов*. Машина имеет свой паспорт, талон техобслуживания и т. д. И компания тоже. Документы помогают нам понимать, что техобслуживание пройдено. Они завязаны на безопасность людей – клиентов, сотрудников, руководителя. Здесь и охрана труда, пожарная и санитарная безопасность. Вроде бы у нас в детском клубе нет никакого сложного оборудования, и вреда сотрудникам мы никаким образом не причиняем. Тем не менее должны быть подтверждения, что все безопасно для детей, взрослых клиентов и сотрудников. Это подтверждают только бумаги. Например, мы должны сделать СОУТ¹, чтобы показать, что не обязаны увеличивать отпуск сотруднику, назначать досрочную пенсию, а также не должны выдавать молоко. Тут на словах ничего не докажешь. Только документация. Если нет СОУТ, то у инспектора по труду возникнет логичный вопрос: «А с чего вы решили, что у сотрудника должен быть такой отпуск, а не больше?»

¹ Специальная оценка условий труда.

Вот история про ростомер, который обязательно должен быть в клубе. Ростомер – требование Роспотребнадзора. Знаю об этом требовании не понаслышке, так как в 2015 году у нас были две проверки данной организации.

Ростомер тесно дружит с мебелью для детей. Все дети ведь разного роста, верно? Даже в одном возрасте. Вот мой сын в 7 лет был 118 см, а некоторые ребята в классе выросли до 140 см.

Поэтому по требованию Роспотребнадзора столы и стулья у нас должны быть разных ростовых групп. Для этого делаются обозначения (какие – мы сами можем придумать). Например, на делениях от 80 до 86 см нарисованы кружочки (солнышки и т. д.) для первой ростовой группы, выше – для второй ростовой группы – сердечки или треугольнички, еще выше – для третьей – квадратики. Ребенок подходит к ростомеру, смотрит картинку рядом со своим ростом, например квадратик. Потом ищет стол, на котором нарисован квадратик, и садится за него. Мебель для дошкольных учреждений обычно продается по ростовым группам. Есть мебель с регулируемыми ножками, которые можно настроить под разные ростовые группы.

Мое детство прошло в селе под Новороссийском, я ходила там в сельский садик. И отлично помню, что мы сидели (обедали и рисовали) за столами, на которых были нарисованы разные фигуры. У малышей – кружок, у средней группы – треугольник, у старшей – квадрат. И помню свое детское желание сидеть за квадратом. За квадратом сидели самые «крутые» – старшие ребята, выпускники.

В 2015 году во время проверки Роспотребнадзора у меня эти две картинки – ростомер и квадраты из детства – сложились воедино. Стало все понятно.

Вот несколько советов по ведению документов.

- Документацией действительно скучно заниматься. Самое главное, ее нельзя сразу перепоручить кому-то другому. Сначала надо хоть немного разобраться самому, а уже потом назначить ответственного и контролировать. Если вы сами не знаете ничего о противопожарной безопасности, то как вы можете контролировать кого-то? Чаще всего, особенно если мы заказываем полный комплект документов у сторонней организации, нас ждет обман. То есть от всех требуемых при проверке документов соответствовать норме в лучшем случае будет процентов 50. Остальных необходимых документов просто не будет.

- Заказывая документы, мы должны исполнителю задавать вопросы: «Декларацию делаете? А насколько подробную? А приказ к ней напечатаете?» Благодаря таким вопросам вы сможете понять, какого уровня исполнитель находится по ту сторону телефона, а исполнитель поймет, что вы тоже не лыком шиты.

- Делайте чек-листы. Например, чек-лист на принятие сотрудника на работу. Это несложно и к тому же не надо будет постоянно держать в голове, какие заявления он должен написать и в каких журналах расписаться. То же самое касается и чек-листа на увольнение.

- Имейте ежедневник по документации (электронный или бумажный – неважно).

- Кроме разовых дел есть и периодические. Например, различные инструктажи по пожарной безопасности и охране труда. Вот для этого как раз и нужен ежедневник. Открываете сентябрь, а там уже написано: «Плановый инструктаж на рабочем месте по пожарной безопасности».

У нас на сайте есть подробная информация по документации. Я долго думала, как ее представить, чтобы руководителям детских клубов было удобно и понятно. В результате записала видеоуроки с шаблонами документов. Видеоуроки объясняют, зачем нужен тот или иной документ, почему он важен, как его хранить, когда подписывать и т. д. Без видеообъяснений все бумаги кажутся мертвыми, непонятными и абсолютно бесполезными. Можно посмотреть уроки самому и поручить подготовить документы помощнику.

По своему опыту скажу, что построить систему документооборота в бизнесе не очень сложно, я бы даже сказала – просто. Документы преданы своему владельцу на все 100 % – они не обманывают вас, не меняют планов и не увольняются в самый неподходящий момент. Поэтому затраченная на них энергия всегда возвращается к вам втройне.

1.7. Как сотрудники могут погубить ваш бизнес

Сотрудники – важнейшие элементы вашего бизнеса. Это как машина, которая состоит из множества деталей. Ломается какое-то колесо – машина не едет. Подпустило это же колесо – машина едет медленно и только до ближайшего авторемонта.

Сотрудники доставляют больше всего отрицательных эмоций своему руководителю, если они подобраны неверно.

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.