Чеклист

Стартовый набор для сервисного бизнеса

Чеклист для запуска сервисного бизнеса: от документов до первых десяти клиентов.

Внутри

	Как пользоваться этим набором
1	Решите, что вы продаёте
2	Документы и защита
3	Цены и правила
4	Запись и расписание
5	Сама работа
6	Клиентская база
7	Счета и оплата
8	Чтобы вас находили
9	Первые десять клиентов
10	Что делать каждую неделю
	Перед первым платным клиентом

Как пользоваться этим набором

Этот набор устроен как чеклист. В первый раз пройдите его по порядку, а потом возвращайтесь к нему каждый раз, когда в делах начинается беспорядок. Не каждый пункт подходит любому бизнесу: грумеру, клининговой компании и частному репетитору нужно разное. Пропускайте то, что вам не подходит, и добавляйте то, чего не хватает.

Правила отличаются от страны к стране, а иногда и от города к городу. Там, где в пункте написано «уточните», выясните, что действует там, где вы работаете: в местном органе, который регистрирует бизнес, у бухгалтера или у юриста.

1 Решите, что вы продаёте

- [ ] Выпишите услуги, которые будете оказывать, по одной строке на каждую. Начните с меньшего числа, чем кажется нужным: для запуска хватит трёх-пяти.
- [ ] Для каждой услуги запишите, что в неё входит, а что нет. Например: «Стандартная уборка: кухня, ванная, полы, пыль. Не входит: духовка изнутри, окна».
- [ ] Оцените, сколько времени занимает каждая услуга, вместе с подготовкой и уборкой после. Как только появятся реальные заказы, засекайте время и поправляйте оценку.
- [ ] Решите, кого вы обслуживаете: частных клиентов, компании или и тех и других, в каком районе, в какие дни и часы.
- [ ] Напишите одно предложение о том, что вы делаете и для кого. Оно пригодится на сайте, в профилях и в счетах.

2 Документы и защита

- [ ] Выберите юридическую форму бизнеса и зарегистрируйте его. Уточните, какие формы есть там, где вы работаете, и как каждая из них влияет на налоги.
- [ ] Уточните, нужна ли для вашего вида деятельности лицензия, разрешение, сертификат или проверка.
- [ ] Оформите страховку. Спросите у страхового брокера, что нужно в вашей сфере. Большинство сервисных компаний начинают со страхования гражданской ответственности (на случай ущерба или травмы, которые вы причините во время работы), потому что вы работаете в чужих домах и помещениях.
- [ ] Откройте отдельный банковский счёт для бизнеса. Если смешивать личные и рабочие деньги, каждый следующий шаг становится сложнее.

- [ ] Выясните, как и когда вы платите налоги и нужно ли вам начислять НДС или налог с продаж.
- [ ] Решите, как будете вести учёт: через бухгалтера, в бухгалтерской программе или в таблице, которую обновляете каждую неделю.
- [ ] С каждой полученной оплаты откладывайте фиксированную долю на отдельный счёт для налогов. Какая доля подходит именно вам, спросите у бухгалтера.
- [ ] Напишите простые условия обслуживания: что вы делаете, как проходит оплата, как отменить или перенести визит и что будет, если что-то повреждено.
- [ ] Если вы храните персональные данные клиентов (имена, адреса, телефоны), уточните, какие правила о защите данных к вам относятся. В ЕС это GDPR: для хранения данных нужно основание, их нужно надёжно защищать и удалять, когда они больше не нужны.

3 Цены и правила

- [ ] Рассчитайте минимальную ставку в час по своим реальным расходам. В нашем бесплатном гайде «Как установить цены на свои услуги» формула разобрана по шагам.
- [ ] Назначьте цену на каждую услугу из списка и запишите все цены в одном месте.
- [ ] Установите минимальную стоимость заказа, чтобы короткий заказ далеко от вас не приносил убыток.
- [ ] Определите зону обслуживания и доплату за выезд за её пределы.
- [ ] Напишите правила отмены: за сколько вас нужно предупредить и сколько вы берёте за позднюю отмену или неявку.
- [ ] Решите, когда берёте оплату: всю сумму заранее, предоплату, после работы или раз в месяц для постоянных клиентов.
- [ ] Решите, какие способы оплаты принимаете (карта, банковский перевод, наличные, ссылка на оплату), и проверьте каждый до первого клиента.

4 Запись и расписание

- [ ] Выберите одно место, где хранятся все записи: календарь, программа для записи или бумажный ежедневник. Одно место, а не три.
- [ ] Решите, как клиенты записываются: по телефону, в сообщении, через форму или на странице онлайн-записи.

- [ ] Установите рабочие часы и заложите время на дорогу между заказами.
- [ ] Оставляйте запас времени между заказами. В первые недели работа почти всегда занимает больше времени, чем планировалось.
- [ ] Решите, как вы подтверждаете запись и когда отправляете напоминание (для большинства услуг подходит накануне).
- [ ] Запишите, что нужно знать перед каждым заказом: адрес, как попасть внутрь, парковка, домашние животные, особые пожелания.

5 Сама работа

- [ ] Составьте чеклист для каждой услуги, чтобы любой заказ выполнялся одинаково: вами сейчас и теми, кого вы наймёте позже.
- [ ] Составьте список оборудования и расходников: где вы их покупаете и сколько они стоят.
- [ ] Решите, что значит «готово» и как вы проверяете это перед уходом: финальный обход вместе с клиентом, фото или последний проход по чеклисту.
- [ ] Заранее решите, что делать, если что-то пошло не так: поломка, опоздание, пропущенное место. Знайте, как будете всё исправлять, ещё до того, как это случится.

6 Клиентская база

- [ ] Ведите по одной карточке на каждого клиента: контакты, адрес, история услуг, предпочтения и заметки.
- [ ] Подготовьте короткий список вопросов для каждого нового клиента.
- [ ] Спрашивайте согласие, прежде чем отправлять рекламные сообщения, и записывайте, кто согласился и когда.
- [ ] Храните коды доступа и ключи в надёжном месте и решите, кто в команде может их видеть.

7 Счета и оплата

- [ ] Подготовьте шаблон счёта со всем, что требует закон вашей страны. Уточните: реквизиты компании, налоговый номер, номер счёта, даты, строки с налогами.
- [ ] Нумеруйте счета по порядку и храните копию каждого.

- [ ] Установите срок оплаты (например, сразу после получения или в течение 7 дней) и указывайте его в каждом счёте.
- [ ] Решите, что делать, если счёт просрочен: через несколько дней вежливое напоминание, потом звонок.
- [ ] Раз в неделю проверяйте, какие счета оплачены, а какие нет.

8 Чтобы вас находили

- [ ] Создайте «Профиль компании в Google», а также профили там, где люди в вашем районе ищут местные услуги (Apple Карты, местные каталоги, маркетплейсы).
- [ ] Сделайте простой сайт, хотя бы из одной страницы: что вы делаете, где работаете, цены или цены «от», как записаться и как с вами связаться.
- [ ] Делайте хорошие фото своей работы. Если в кадре дом клиента или его лицо, сначала спросите разрешения.
- [ ] Выберите одну-две соцсети, которые вы действительно будете вести. Заброшенный профиль выглядит хуже, чем никакого.
- [ ] Пишите название компании, адрес и телефон везде одинаково, символ в символ.

9 Первые десять клиентов

- [ ] Расскажите знакомым. Лучше короткое личное сообщение, чем пост для всех: что вы делаете, где и как записаться.
- [ ] Просите каждого из первых клиентов оставить отзыв после работы и присылайте прямую ссылку, чтобы на это ушло одно касание.
- [ ] Поговорите с теми, кто обслуживает тех же людей, но не конкурирует с вами (риелтор для клининга, ветеринар для грумера), и договоритесь рекомендовать друг друга.
- [ ] Разместите свои контакты там, где ваши клиенты уже ищут: местные группы, доски объявлений, районные сайты. Соблюдайте правила каждой площадки.
- [ ] Спрашивайте каждого нового клиента, как он вас нашёл, и записывайте ответ. После двадцати клиентов вы будете знать, на что лучше тратить время.
- [ ] Если услуга повторяется, запишите клиента на следующий визит, прежде чем уйти.

10 Что делать каждую неделю

Когда работа наладится, одного часа в неделю хватит, чтобы держать бизнес под контролем.

- [ ] Посмотрите календарь на следующую неделю: окна, дорога, всё, что ещё не подтверждено.
- [ ] Выставьте счета за выполненную работу и напомните о неоплаченных.
- [ ] Обновите учёт и переведите долю на налоги на отдельный счёт.
- [ ] Ответьте на все отзывы и сообщения.
- [ ] Запишите одну вещь, которая на этой неделе пошла не так, и как вы не допустите её в следующий раз.

Перед первым платным клиентом

Вы готовы, когда можете отметить каждый пункт ниже.

- [ ] Я знаю, что входит в каждую услугу и сколько она стоит.
- [ ] У меня есть страховка.
- [ ] Я знаю, как клиенты будут мне платить, и этот способ уже проверен.
- [ ] Все записи попадают в одно место.
- [ ] У меня есть письменный чеклист для работы.
- [ ] Клиент знает мои правила отмены до первого визита.

Vorzi

Vorzi: программа для сервисного бизнеса. Расписание, база клиентов, счета и управление командой в одном месте.

Этот гайд содержит общую информацию, а не юридическую, налоговую или финансовую консультацию. Правила в разных странах отличаются, поэтому детали уточняйте у специалиста там, где вы работаете.

Другие бесплатные гайды: vorzi.app/ru/rukovodstvo

Подготовила команда Vorzi, октябрь 2026.