Чекліст

Стартовий набір для сервісного бізнесу

Чекліст запуску сервісного бізнесу, від документів до перших десяти клієнтів.

Усередині

	Як користуватися цим набором
1	Визначте, що ви продаєте
2	Документи й захист
3	Ціни та правила
4	Запис і розклад
5	Виконання роботи
6	База клієнтів
7	Рахунки й оплата
8	Щоб вас знаходили
9	Перші десять клієнтів
10	Щотижневі справи
	Перед першим платним клієнтом

Як користуватися цим набором

Цей набір побудований як чекліст. Уперше пройдіть його по порядку, а потім повертайтеся до нього щоразу, коли в справах з'являється безлад. Не кожен пункт стосується кожного бізнесу: грумеру, клінінговій компанії й репетитору потрібні різні речі. Пропускайте те, що вам не підходить, і додавайте те, чого бракує.

Правила відрізняються залежно від країни, а іноді й міста. Якщо в пункті написано «перевірте», дізнайтеся, як це влаштовано там, де ви працюєте: в установі, що реєструє бізнес, у бухгалтера або юриста.

1 Визначте, що ви продаєте

- [ ] Запишіть послуги, які пропонуватимете, по одному рядку на кожну. Почніть із меншої кількості, ніж здається потрібним: для запуску вистачить трьох-п'яти.
- [ ] Для кожної послуги запишіть, що в неї входить, а що ні. Наприклад: «Стандартне прибирання: кухня, ванна, підлога, витирання пилу. Не входить: духовка зсередини, вікна».
- [ ] Оцініть, скільки часу займає кожна послуга, разом із підготовкою та прибиранням після роботи. Щойно зможете, засікайте час на реальних замовленнях і виправляйте оцінку.
- [ ] Визначте, кого ви обслуговуєте: приватні оселі, компанії чи і тих, і тих; у якому районі, в які дні й години.
- [ ] Напишіть одне речення про те, що ви робите і для кого. Воно знадобиться вам на сайті, у профілях і в рахунках.

2 Документи й захист

- [ ] Оберіть юридичну форму бізнесу й зареєструйте його. Перевірте, які форми існують там, де ви працюєте, і що кожна з них означає для податків.
- [ ] Перевірте, чи потрібні для вашого виду діяльності ліцензія, дозвіл, сертифікат або інспекція.
- [ ] Оформіть страховку. Запитайте страхового брокера, що потрібно саме у вашій сфері. Більшість сервісних компаній починає зі страхування цивільної відповідальності (на випадок шкоди чи травми, яку ви завдасте під час роботи), бо ви працюєте в чужих оселях і приміщеннях.
- [ ] Відкрийте окремий банківський рахунок для бізнесу. Якщо змішувати особисті й бізнесові гроші, кожен наступний крок буде складнішим.
- [ ] Дізнайтеся, як і коли ви сплачуєте податки і чи мусите нараховувати ПДВ.

- [ ] Вирішіть, як вестимете облік: через бухгалтера, у бухгалтерській програмі чи в таблиці, яку оновлюватимете щотижня.
- [ ] Відкладайте фіксовану частку кожного отриманого платежу на окремий рахунок для податків. Яка частка підходить саме вам, запитайте в бухгалтера.
- [ ] Напишіть прості умови надання послуг: що ви робите, як відбувається оплата, як скасувати або перенести візит і що буде, якщо щось пошкоджено.
- [ ] Якщо ви зберігаєте персональні дані клієнтів (імена, адреси, номери телефонів), перевірте, які правила захисту даних на вас поширюються. Якщо ви працюєте з клієнтами в ЄС, діє GDPR: для зберігання даних потрібна підстава, ви мусите їх захищати і видаляти, коли вони більше не потрібні.

3 Ціни та правила

- [ ] Розрахуйте мінімальну погодинну ставку з ваших реальних витрат. Формулу покроково розібрано в нашому безкоштовному гайді «Як встановити ціни на свої послуги».
- [ ] Встановіть ціну на кожну послугу зі списку і запишіть усі ціни в одному місці.
- [ ] Встановіть мінімальну вартість замовлення, щоб коротка робота далеко від вас не приносила збитків.
- [ ] Визначте зону обслуговування і плату за виїзд за її межі.
- [ ] Напишіть правила скасування: за скільки часу треба попередити і скільки ви берете за пізнє скасування та неявку.
- [ ] Вирішіть, коли берете оплату: усю суму наперед, передоплату, після виконання роботи чи раз на місяць для постійних клієнтів.
- [ ] Вирішіть, які способи оплати приймаєте (картка, банківський переказ, готівка, посилання на оплату), і протестуйте кожен до першого клієнта.

4 Запис і розклад

- [ ] Оберіть одне місце, де зберігатимуться всі записи: календар, програма для розкладу чи паперовий щоденник. Одне місце, а не три.
- [ ] Вирішіть, як клієнти записуватимуться: телефоном, у повідомленні, через форму чи на сторінці онлайн-запису.
- [ ] Встановіть робочі години й закладіть час на дорогу між замовленнями.

- [ ] Залишайте запас часу між замовленнями. У перші тижні робота майже завжди триває довше, ніж планувалося.
- [ ] Вирішіть, як підтверджуватимете запис і коли надсилатимете нагадування (для більшості послуг підходить день до візиту).
- [ ] Запишіть, що треба знати перед кожним замовленням: адресу, як потрапити всередину, паркування, тварин, особливі побажання.

5 Виконання роботи

- [ ] Складіть чекліст для кожної послуги, щоб кожне замовлення виконувалося однаково: вами зараз і людьми, яких ви наймете згодом.
- [ ] Складіть список обладнання й матеріалів: де ви їх купуєте і скільки вони коштують.
- [ ] Визначте, що означає «готово» і як ви перевіряєте це перед тим, як піти: фінальний огляд разом із клієнтом, фото або ще один прохід за чеклістом.
- [ ] Наперед вирішіть, що робити, коли щось пішло не так: пошкодження, запізнення, пропущена ділянка. Знайте, як виправите ситуацію, ще до того, як вона станеться.

6 База клієнтів

- [ ] Ведіть одну картку на кожного клієнта: контакти, адреса, історія послуг, побажання і нотатки.
- [ ] Підготуйте короткий список запитань для кожного нового клієнта.
- [ ] Питайте дозволу, перш ніж надсилати рекламні повідомлення, і записуйте, хто погодився і коли.
- [ ] Зберігайте коди доступу й ключі в надійному місці і вирішіть, хто з команди може їх бачити.

7 Рахунки й оплата

- [ ] Підготуйте шаблон рахунку з усім, чого вимагає ваша країна. Перевірте: реквізити компанії, податковий номер, номер рахунку, дати, рядки з податками.
- [ ] Нумеруйте рахунки по порядку і зберігайте копію кожного.
- [ ] Визначте строк оплати (наприклад, у день отримання або протягом 7 днів) і вказуйте його в кожному рахунку.

- [ ] Вирішіть, що робите, коли оплату прострочено: доброзичливе нагадування через кілька днів, а після нього дзвінок.
- [ ] Раз на тиждень перевіряйте, які рахунки оплачено, а які ні.

8 Щоб вас знаходили

- [ ] Створіть «Профіль компанії в Google», а також профілі там, де люди у вашому районі шукають місцеві послуги (Apple Maps, місцеві каталоги, маркетплейси).
- [ ] Зробіть простий сайт, хоча б з однієї сторінки: що ви робите, де працюєте, ціни або ціни «від», як записатися і як з вами зв'язатися.
- [ ] Робіть якісні фото своєї роботи. Якщо в кадрі оселя або обличчя клієнта, спершу запитайте дозволу.
- [ ] Оберіть одну-дві соцмережі, які справді вестимете. Закинутий профіль виглядає гірше, ніж його відсутність.
- [ ] Пишіть назву, адресу й телефон компанії скрізь однаково.

9 Перші десять клієнтів

- [ ] Розкажіть знайомим. Надішліть коротке особисте повідомлення, а не пост для всіх: що ви робите, де і як записатися.
- [ ] Просіть кожного з перших клієнтів залишити відгук, щойно роботу виконано, і надсилайте пряме посилання, щоб вистачило одного натискання.
- [ ] Поговоріть із компаніями, які обслуговують тих самих людей, але не конкурують з вами (рієлтор для клінінгу, ветеринар для грумера), і домовтеся рекомендувати одне одного.
- [ ] Розміщуйте свої контакти там, де клієнти вже шукають: місцеві групи, дошки оголошень, сайти громади. Дотримуйтеся правил кожного місця.
- [ ] Питайте кожного нового клієнта, як він про вас дізнався, і записуйте це. Після двадцяти клієнтів ви знатимете, куди найкраще вкладати час.
- [ ] Якщо послуга повторюється, запишіть клієнта на наступний візит ще до того, як підете.

10 Щотижневі справи

Коли все запрацює, однієї години на тиждень достатньо, щоб тримати бізнес під контролем.

- [ ] Перегляньте календар на наступний тиждень: вільні вікна, дорогу, усе, що ще не підтверджено.
- [ ] Надішліть рахунки за виконані роботи й нагадайте про неоплачені.
- [ ] Оновіть облік і перекажіть податкову частку на окремий рахунок.
- [ ] Дайте відповідь на кожен відгук і кожне повідомлення.
- [ ] Запишіть одну річ, яка цього тижня пішла не так, і як ви запобіжите їй наступного разу.

Перед першим платним клієнтом

Ви готові, коли можете відмітити кожен пункт нижче.

- [ ] Я знаю, що входить у кожну послугу і скільки вона коштує.
- [ ] У мене є страховка.
- [ ] Я знаю, як клієнти мені платитимуть, і оплату вже протестовано.
- [ ] Усі записи потрапляють в одне місце.
- [ ] У мене є письмовий чекліст для роботи.
- [ ] Клієнт знає мої правила скасування ще до першого візиту.

Vorzi

Vorzi: програма для сервісного бізнесу. Розклад, база клієнтів, рахунки та управління командою в одному місці.

Цей гайд містить загальну інформацію, а не юридичну, податкову чи фінансову консультацію. Правила в різних країнах відрізняються, тож деталі уточнюйте у фахівця там, де ви працюєте.

Інші безкоштовні гайди: vorzi.app/uk/posibnyk

Підготувала команда Vorzi, жовтень 2026.