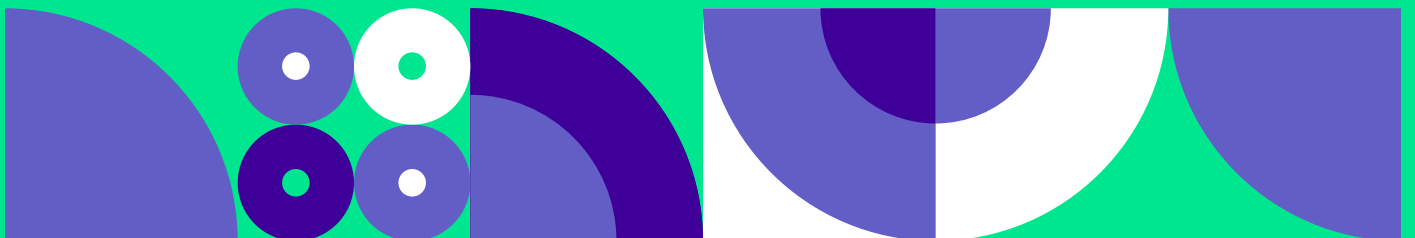


Per crescere,  
ho bisogno della  
tecnologia?

Scegli la  
migliore  
soluzione  
tecnologica  
per accelerare  
la tua crescita.



# Indice

03

Cosa dovrebbe offrirti un ecosistema digitale specializzato nel settore dell'estetica e della bellezza?

05

Aspetti da tenere d'occhio al momento di scegliere una soluzione tecnologica per il tuo negozio d'estetica.

07

Di quali aree del tuo negozio si deve occupare il tuo software?

13

fflowww, il migliore alleato per il tuo centro

# Cosa dovrebbe offrirti un ecosistema digitale specializzato nel settore dell'estetica e della bellezza?

Una soluzione tecnologica intelligente, progettata per aiutarti a stimolare la tua crescita e migliorare i tuoi risultati. Come ci si riesce?

**Attraverso l'adattamento a processi basati sull'intelligenza del settore e del business, concentrandosi sull'ottimizzazione dei compiti quotidiani e sul raggiungimento di obiettivi**

experimental  
una revolución  
interna en  
vuestra forma  
de trabajar

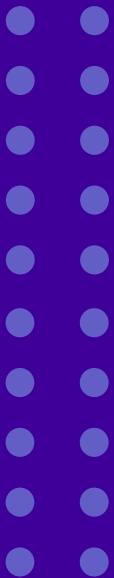
Per far sì che la sua implementazione sia un successo, sia tu che il tuo team dovrete essere aperti al cambiamento e sperimentare una rivoluzione interna nel vostro modo di lavorare e di gestire i vostri compiti quotidiani. Un cambiamento che inizia con la strategia e si trasferisce a ciascuna delle unità che fanno parte del giorno per giorno di un business di estetica e bellezza.





## Basandosi su 4 basi fondamentali, che sostengono la strategia, i processi e i risultati di un business di estetica di successo.

- 1. L'intelligenza del settore.** Con ciò, ci riferiamo alla conoscenza approfondita sul funzionamento del settore dell'estetica e sulle sue esigenze tecnologiche: una soluzione tecnologica scalabile, specializzata e basata su modelli di redditività.
- 2. L'intelligenza del business di negozio.** È importante che la soluzione esté alineada con el funcionamiento real de los negocios de estética y con sus procesos, necesidades y oportunidades de crecimiento.
- 3. L'impatto dell'innovazione.** La tua soluzione dovrebbe aiutarti ad andare dove non potresti arrivare da solo. Qui è dove la tecnologia diventa una leva o un trampolino di lancio per la tua crescita.
- 4. Fattore umano.** Un partner è molto più di un software, perché è supportato da un team di persone impegnate nel successo della tua attività fin dal primo giorno. Parte del loro successo consiste nella consulenza, nella cura personalizzata e nel monitoraggio, offerti da un team umano che comprende le particolarità del settore e le esigenze concrete di ogni azienda.



# Aspetti da tenere d'occhio al momento di scegliere una soluzione tecnologica per il tuo negozio d'estetica.

## Deve essere online

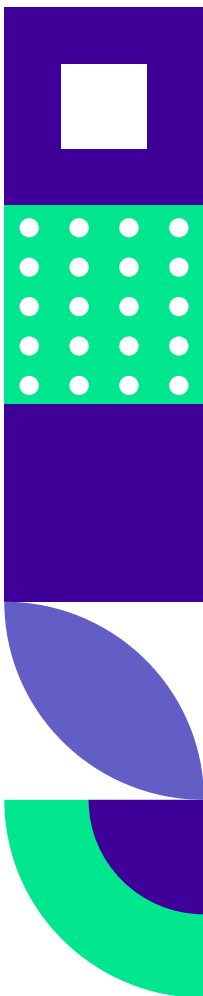
Una soluzione tecnologica online ti permette di accedere alle tue funzionalità di gestione e marketing quando ne hai bisogno e ovunque tu sia. Essendo un software online, non richiede alcuna installazione o manutenzione. Ti serve solo una connessione a Internet e un dispositivo - il tuo computer, tablet o cellulare.

## Deve garantire la sicurezza dei tuoi dati

Lavorare con una soluzione tecnologica online ti permetterà di avere tutte le tue informazioni ordinate e salvate nel cloud. Grazie a questo, potrai godere di un controllo totale sulla gestione e la qualità di tutti i tuoi dati, evitando perdite di informazioni. Dati correttamente trattati e sempre sicuri. Inoltre, una soluzione online dovrebbe offrirti la stabilità e la tranquillità di non doverti più preoccupare della manutenzione, degli aggiornamenti o di dover fare dei backup.

## Deve essere personalizzabile

Il fatto che tu possa personalizzare il software con cui lavorerai è un punto a tuo favore. Essere in grado di aggiungere campi extra di qualsiasi tipo facilita, velocizza e migliora la gestione quotidiana del tuo business di estetica. Inoltre, avere statistiche completamente personalizzate sarà un fattore imprescindibile, poiché potrai scegliere il report che desideri ottenere e consultare.



## Deve adattarsi al tuo ritmo di crescita

Hai bisogno di una soluzione scalabile che possa adattarsi al ritmo di crescita del tuo business. Inoltre, dovrà avere tutto il necessario per gestire la sua attività ora e in futuro. Dalle funzionalità di gestione, marketing e analisi, al supporto umano indispensabile per aiutarti a crescere senza limiti.

## Deve offrire supporto tecnico e strategico

È molto importante che dietro la tecnologia ci sia una squadra di professionisti che ti offrano il supporto operativo, strategico e tecnologico di cui hai bisogno per espandere la tua attività e raggiungere i tuoi obiettivi di crescita.

Sostegno e attenzione personalizzata, attraverso diversi canali. Inoltre, è importante che tu tenga conto nella scelta di una soluzione tecnologica per il tuo business.

## Deve essere disponibile in diverse lingue

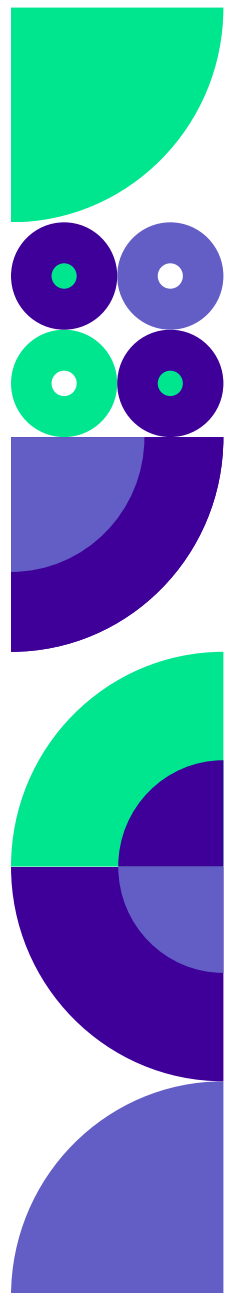
Anche se la tua lingua è l'italiano, è importante che il tuo software abbia versioni in diverse lingue. Questo ti aiuterà non solo a rimuovere la barriera linguistica, ma ti permetterà anche di espandere la tua attività in altri territori. Crescere non sarà un problema per te.

## Deve essere facile da installare

Come gestisci la tua attività? Se stai già lavorando con un altro software o sistema organizzativo, offline o online, dovrai avere tutto ben ordinato, salvato e pronto affinché la migrazione dei dati e l'avvio del sistema sia un successo.

Se hai tutto pronto, iniziare a lavorare con la soluzione tecnologica ideale per il tuo business, ci vorrà molto poco tempo. Ma che succede se vai di fretta, hai un sacco di informazioni e vuoi farlo partire il prima possibile?

Il tuo ecosistema digitale dovrebbe offrirti la possibilità di accedere a diversi modelli di installazione, a seconda del livello di complessità e urgenza del tuo business. Puoi farlo da solo o con l'aiuto di un tutor o di un consulente personale, che ti accompagni nel processo di avvio: dalla migrazione dei dati, alla configurazione di ogni area e dettaglio del tuo nuovo software.



# Di quali aree del tuo negozio si deve occupare il tuo software?

Una soluzione tecnologica deve supportarti in ognuna delle tue aree di lavoro. A tal fine, si concentra su 4 aree fondamentali:

## Strategia e dati

### Base dati affidabili e aggiornate

Il tuo negozio ha bisogno di un database affidabile, senza fughe di informazioni. Se hai più centri, dovresti essere in grado di decidere se vuoi condividere le informazioni tra i tuoi centri e concedere autorizzazioni per i profili degli utenti.

Inoltre, il tuo database dovrebbe offrirti la possibilità di effettuare ricerche segmentate, per poter conoscere il suo comportamento, le sue esigenze, i suoi gusti e le sue preferenze.

### Analisi

Un ecosistema digitale specializzato dovrebbe offrirti una lista completa di statistiche, che ti permettano di avere a portata di mano gli indicatori chiave per analizzare, globalmente o segmentando per centro, i tuoi risultati di fatturazione, appuntamenti, flusso di clienti, produttività del personale e altre chiavi della tua strategia.

### Obiettivo e controllo dei risultati

Senza dubbio, un altro punto chiave della tua strategia devono essere le statistiche. Queste ti permetteranno di monitorare l'avanzamento dei tuoi obiettivi, di visualizzare se sei sulla buona strada o se devi concentrare i tuoi sforzi su una determinata area. Avere il controllo totale sui tuoi risultati ti darà il potere di prendere sempre le decisioni migliori.

### Statistiche e report

I dati non devono limitare la tua strategia. Se hai bisogno di ulteriori informazioni o di una metrica avanzata, dovresti essere in grado di avere report sviluppati su misura, che incrocino i dati chiave per il tuo business.

# Operativo e team

## Clienti e esperienza

Un altro dei punti chiave è l'esperienza del cliente. Questa inizia con le schede con i dati indispensabili, una cronologia completa, una sezione per salvare le foto e anche un archivio di documenti con i consensi digitalmente firmati dal cliente. Avere tutte queste informazioni, accessibili in due click, ti permetterà di offrire al cliente un'esperienza unica, personalizzata e al 100% soddisfacente.

## Agenda e appuntamenti

Un altro strumento chiave per il tuo operativo quotidiano dovrebbe essere un programma online, altamente configurabile e adattabile alle tue esigenze. Inoltre, è fondamentale che ti aiuti a gestire gli appuntamenti in modo intelligente, incrociando la disponibilità di apparecchi che utilizzi, spazio fisico e specializzazione professionale, e che sia sincronizzato con i tuoi canali online e un'app di prenotazione.

Inoltre, per poter controllare completamente la tua agenda ed evitare cancellazioni e appuntamenti no-show, hai bisogno di un sistema di promemoria di appuntamenti, che lanci messaggi push e SMS ai clienti, appena 24 ore prima della tua visita.

## Fatturazione e movimenti/chiusura cassa

Essere in grado di avere un controllo completo sui tuoi conti, ti garantirà tranquillità e comodità. Il tuo ecosistema digitale dovrebbe essere dotato di un sistema di fatturazione integrato, che ti consenta di usufruire di una maggiore agilità nell'incasso e di una gestione integrale delle fatture ordinarie e semplificate, dei debiti, dei bonus e dei mezzi di pagamento.

Inoltre, dovrà offrirti un sistema di chiusura assistita, che ti permetta di snellire i volumi di cassa e di individuare l'origine di eventuali problemi. Inoltre, avrai bisogno di una funzionalità che ti offra la possibilità di visualizzare il tuo flusso di cassa e di controllare le spese e le entrate generali della tua attività e di ciascuno dei tuoi centri.



# Controllo e ottimizzazione risorse

Essere in grado di gestire le proprie risorse in modo più efficiente deve essere uno dei requisiti indispensabili per trovare una soluzione tecnologica. Con esso, si potrebbe controllare l'uso e le prestazioni dei prodotti, del tuo team e, naturalmente, l'organizzazione interna del tuo negozio.

- 1. Gestione stock dei prodotti in vendita e per il consumo interno** del tuo centro e unificazione degli ordini e delle spedizioni dal tuo centro acquisti al resto dei centri, in modo integrato e sicuro.
- 2. Gestione team più efficiente e produttiva**, grazie al registro di attività o a un sistema di "Controllo presenze". In questo modo, i tuoi dipendenti segneranno l'inizio e la fine della loro giornata, in base al loro turno di lavoro.
- 3. Assegnazione di commissioni automatiche**, aggiunto a funzionalità che ti permettono di gestirle e misurarle per poter conoscere il livello di coinvolgimento e di impegno dei tuoi clienti verso gli obiettivi del tuo business.
- 4. Personalizzazione del livello di accesso:** dagli ausiliari ai manager, dal dipartimento finanziario al marketing. Con una soluzione tecnologica specializzata in estetica, si potrebbe aggiungere nuovi utenti e centri in pochi minuti e concedere loro i permessi adeguati. Secondo il livello di responsabilità e le esigenze.
- 5. Multiuser e diverse cliniche:** gli utenti multipli sono necessari per rendere ciascuno dei tuoi professionisti in sintonia con il funzionamento del tuo centro. Inoltre, se possiedi diversi centri o vuoi espanderti, uno strumento che ti permette di gestire diverse cliniche dallo stesso pannello faciliterà la tua gestione e il controllo dei tuoi affari.
- 6. Gestione tariffe:** indispensabile per gestire tutti i servizi, bonus, pacchetti, abbonamenti e prodotti che offrite nel negozio, che abbiate uno o dieci centri. Inoltre, essere in grado di controllare completamente le tariffe, le modifiche e gli aggiornamenti sarà fondamentale per il controllo di cassa, la gestione e la contabilità del business.



# Il marketing e il ROI



## Campagne marketing e analisi del ROI

È importante che il software scelto ti permetta di segmentare le tue campagne di marketing, secondo il tuo obiettivo e il tipo di pubblico a cui ti rivolgi. Inoltre, dovrebbe offrirti la possibilità di applicare promozioni o sconti su misura, così come di lanciare azioni complete, attraverso i principali canali: email marketing, messaggio push e SMS.

Se hai bisogno di sapere come funzionano le tue campagne, dovresti poter contare su uno strumento di pianificazione e monitoraggio che ti permetta di stabilire il tuo budget e di analizzare in tempo reale le prestazioni e la redditività di ciascuna di esse. In questo modo, dovresti poter avere a tua disposizione indicatori o Kpis come il ROI (return of investment), il CAC (costo di acquisizione per cliente) o il CAL (costo di acquisizione per lead).

## Acquisizione

Un altro settore in cui dovresti poter lavorare con una soluzione tecnologica è la captazione. Ma non si tratta solo di catturare, ma anche di convertire più leads in clienti ricorrenti, accelerando le loro fasi nell'imbuto estetico: interesse, prenotazione, assistenza di appuntamento e acquisto.

Per accelerare il processo di acquisizione, il tuo software dovrà essere supportato dai canali online e dall'implementazione dei moduli, da un calendario di appuntamenti o da una pagina completa di prenotazioni e vendite online.

## Fideltà clienti

Un business di estetica e bellezza si basa su un modello di ricorrenza. Quindi, più clienti fedeli e ricorrenti aumentano, più opportunità di vendita, più appuntamenti e più possibilità di essere raccomandati ai loro amici e familiari.

Come? Con l'aiuto di programmi fedeltà, basati sull'assegnazione di incentivi e premi, nonché sulla conversione di clienti fedeli in prescrittori.

## Automatización

Porta il tuo marketing ad un altro livello, puntando su una soluzione che ti permetterà di mettere i tuoi compiti di marketing più ripetitivi in pilota automatico. Per farlo, si affida a uno strumento di automazione come i workflow per lanciare email di monitoraggio, di benvenuto, di fedeltà o di recupero.

Inoltre, con loro potrai assegnare ricompense o ricevere nella tua email, periodicamente, rapporti completi sul comportamento dei tuoi clienti e la performance delle tue campagne.



# Canali e vendite online



## Canali online

Un altro pilastro fondamentale della tua strategia è la comunicazione e il rapporto con il cliente. Quindi, la soluzione che scegli dovrebbe permetterti di padroneggiare i canali principali e potenziare la tua comunicazione online, attraverso il tuo sito web e i tuoi social network.

Come? Presta attenzione alle funzionalità indispensabili per ottenere più leads e appuntamenti online: i moduli di acquisizione e i link di prenotazione di appuntamenti.

## Prenotazione appuntamenti online

Per trasformare un contatto interessato in un cliente del tuo negozio, avrai bisogno di qualcosa che lo aiuti a fare il passo. Il modo migliore per incanalare il suo interesse è fargli prenotare un appuntamento online e, inoltre, poterla pagare immediatamente con la sua carta di credito.

Per garantire la copertura totale di tutti i tuoi canali, avrai bisogno di un calendario o di una pagina di prenotazione, che sia facile da condividere e inserire, e che sia sincronizzato in tempo reale con la tua agenda. Indispensabile per aumentare la tua occupazione e offrire al cliente sempre l'appuntamento perfetto.

## E-commerce integrato

Per essere aggiornati, soddisfare le esigenze dei tuoi clienti e sfruttare tutte le opportunità di vendita che si presentano, hai bisogno di un e-commerce. Il tuo ecosistema digitale dovrebbe offrirti la possibilità di avere una completa vetrina online, dove mostrare e mettere in vendita i tuoi trattamenti, bonus e prodotti più redditizi.

Da un'app o da un portale di prenotazione e vendita online, puoi condividere o inserire in uno qualsiasi dei tuoi canali. Inoltre, un app migliora la tua presenza online, la comunicazione con i tuoi clienti e offre la possibilità di prenotare, acquistare e pagare immediatamente. Requisito imprescindibile nella ricerca del ecosistema digitale ideale.



# I componenti aggiuntivi chiave per accelerare la crescita



## API

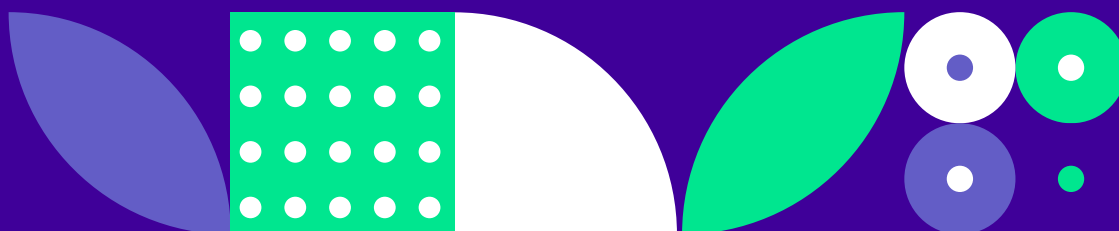
Con un ecosistema digitale così specializzato, dovresti essere in grado di realizzare integrazioni API con cui personalizzare il tuo sistema e integrare i programmi di cui hai bisogno per creare il software perfetto, su misura per il tuo business e le tue esigenze.

## Supporto esclusivo e strategia

Se hai bisogno di aiuto in qualsiasi punto del processo, dovresti poter contare sul supporto di un team di Assistenza Clienti, costituito da consulenti esperti in consulenza aziendale come il tuo.

## Installazione e formazione su misura

Affinché il processo di Start-up della tua soluzione tecnologica sia un successo, devi essere consigliato e guidato da un team che ti aiuti a rendere tutto pronto all'uso. Inoltre, deve fornirti la formazione specializzata di cui tu e la tua squadra avete bisogno per imparare a sfruttarla al meglio.



# flowww, il migliore alleato per il tuo centro

flowww è stato progettato per diventare il miglior ecosistema digitale per il tuo business di estetica e bellezza. Ha tutto ciò che serve per ottimizzare la gestione dei tuoi centri, avere il controllo totale dei tuoi dati, gestire il tuo marketing come un professionista e padroneggiare i principali canali di comunicazione.

- 1. Risparmia tempo su base giornaliera e aumenta la produttività grazie all'ottimizzazione dei processi di lavoro.** Dalla gestione dei clienti e dell'agenda, alla fatturazione, allo stock o al personale. Tutto ben organizzato, collegato e unificato.
- 2. Migliora l'esperienza del cliente fornendo valore aggiunto.** Dai processi di comunicazione al rapporto dei contatti in ogni fase del loro ciclo di vita. Ad esempio, per garantire la loro soddisfazione, dovreste:
  - Offrire loro l'autonomia di prenotare i loro appuntamenti e acquistare i loro trattamenti e prodotti preferiti online dal loro canale preferito (app, social network, web).
  - Realizzare raccomandazioni in base alle loro esigenze e ai loro gusti, sia via email, SMS o messaggio push, sia di persona quando lo avete in cabina. Tutto questo grazie alle informazioni raccolte nelle schede dei clienti, accessibili dal computer o dal cellulare o tablet tramite l'app flowww Me.
  - Automatizzare l'invio di promemoria di appuntamento e di messaggi di follow-up, che ti aiutano a mantenere il loro interesse, fidelizzarli e farli sentire ben curati.

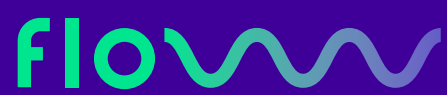


- 3. Diventerà un supporto indispensabile nel processo decisionale strategico.** Avere tutte le informazioni di cui hai bisogno sempre accessibile e aggiornata, ti permetterà di fare un uso intelligente dei dati per conoscere meglio il cliente, ottenere risultati migliori e stimolare la redditività del tuo business. Per fare questo, potrai affidarti a strumenti chiave come la segmentazione del database, le complete statistiche e relazioni e i workflow, con i quali potrai mantenere attiva la tua clientela.
- 4. Diventerà principale alleata durante le varie fasi di digitalizzazione e crescita del business.** Uno dei motivi principali per avere un ecosistema digitale è la consulenza offerta dal team umano e nel caso di flowww, è uno dei suoi principali vantaggi. Il nostro team ti guiderà e sarà al tuo fianco durante l'implementazione del software, ti offrirà una formazione specifica e, inoltre, ti assisterà ogni volta che ne avrai bisogno per risolvere i tuoi dubbi. Man mano che la tua attività cresce, ti consiglierà sulle migliori pratiche e funzionalità per avviare la tua strategia e adattare la tua operatività.

Investire in un ecosistema digitale affidabile ti aiuterà ad implementare una metodologia di lavoro incentrata sull'ottimizzazione dei processi, sull'unificazione della gestione dei compiti e su un miglioramento della produttività, dell'esperienza del cliente e della tua capacità di prendere decisioni giuste.

Se vuoi conoscere il ecosistema digitale dei tuoi sogni, chiedi una dimostrazione di flowww e fatti sorprendere da tutto quello che puoi fare per la tua attività.





[www.flowwww.net](http://www.flowwww.net)



Comincia gratis

