ЧПОУ «СККИТ»

Управление персоналом салона оптики

Люди, которые продают зрение: найм, обучение, мотивация и удержание команды оптики

КЛЮЧЕВОЙ АКТИВ

Почему персонал — ключевой актив оптики

01

Дефицит кадров

Рынок труда в России остаётся жёстким: обеспеченность работниками крайне низкая, компании конкурируют за специалистов. Оптика — не исключение: найти опытного оптометриста или мастера сложно и долго.

02

Рост рынка очков и линз

Российский рынок оптики активно растёт: цифровизация и гаджеты увеличивают спрос на коррекцию зрения. Продажи солнцезащитных моделей за январь–август 2026 года выросли на 19% — за этим спросом нужны люди.

03

Выручка зависит от квалификации

До 80% контакта с клиентом создаёт сотрудник: оптометрист, консультант, мастер. Их знания и навыки продаж напрямую определяют средний чек и повторные визиты.

Источник: РБК, Tebiz, Checkindex, 2026

РЫНОК ОПТИКИ РОССИИ

Цифры 2026: рынок очков и линз

+19%

Рост продаж солнцезащитных очков

январь–август 2026, год к году

70%

Доля импортных линз

Китай и Корея — основные поставщики

растёт

Средний чек

растёт вместе с популярностью пластиковых оправ

Рост спроса и импортозависимость требуют сильной команды: оптометристов, продавцов-консультантов и мастера.

CheckIndex, январь–август 2026; ТК Солюшнс, 2026

Дефицит кадров в России: главный вызов для оптики



Для оптики это конкуренция за оптометристов и консультантов и рост зарплатных ожиданий.

Источник: Росстат, hh.индекс, оценки аналитиков, 2026

КОМАНДА САЛОНА

Кто работает в салоне оптики: роли и компетенции

01

Управляющий

Планы продаж и маржинальность, графики и мотивация команды, контроль стандартов сервиса и обучение персонала.

02

Медицинский оптик-оптометрист

Рефрактометрия и проверка зрения, подбор линз и оправ, оформление рецепта, консультация по прогрессивным и асферическим линзам.

03

Консультант-продавец

Подбор оправы по типу лица и стилю, работа с кассой и CRM, допродажи аксессуаров и средств ухода, сопровождение клиента.

04

Мастер по изготовлению очков

Обточка и установка линз, центровка и сборка оправы, ремонт и подгонка посадки, контроль качества готовых очков.

05

Администратор

Запись на приём и приём звонков, ведение расписания, кассовые операции, работа в CRM и напоминания клиентам.

ВОРОНКА НАЙМА

Найм в оптику: где искать и как отбирать



Ориентиры по срокам и этапам найма — практика салонов оптики, 2026

ОНБОРДИНГ

Первые 30 дней в салоне оптики

День 1

Знакомство

Тур по салону, команда, стандарты сервиса и правила безопасности

Неделя 1

Тень за наставником

Наблюдение за опытным консультантом, разбор скриптов и типовых ситуаций

Неделя 2

Оборудование и CRM

Работа с диагностическим оборудованием, подбор линз и оформление заказов в CRM

Месяц 1

Первая смена

Самостоятельная смена и аттестация по стандартам сервиса и продаж

Цель — сократить текучесть новичков и ускорить выход на плановые показатели

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Три блока обучения: продукт, диагностика, продажи

01

Медицинская оптика

Рефракция, типы линз, покрытия и материалы — база, без которой консультация превращается в угадывание.

02

Работа с оборудованием

Авторефрактометр и фороптер: точные замеры и корректная интерпретация данных для подбора очков.

03

Сервис и продажи

Скрипты консультации, работа с возражениями и допродажа: кейс Crizal — 94% сотрудников прошли программу, выросли знания и продажи.

Источник: кейс ARS MAGNA, мотивационная программа Crizal

МОТИВАЦИЯ

Мотивация: деньги, признание, развитие

оклад + %

Переменная часть

Процент от продаж линз и оправ — прямой вклад в результат

KPI сервиса

Бонус за качество

Премия за сервис, а не только за выручку

рост

Нематериальные стимулы

Обучение, конкурсы, карьера до управляющего

Кейс галереи «ОпАрт»: систему мотивации строили от проблем — слабых продаж и текучести.

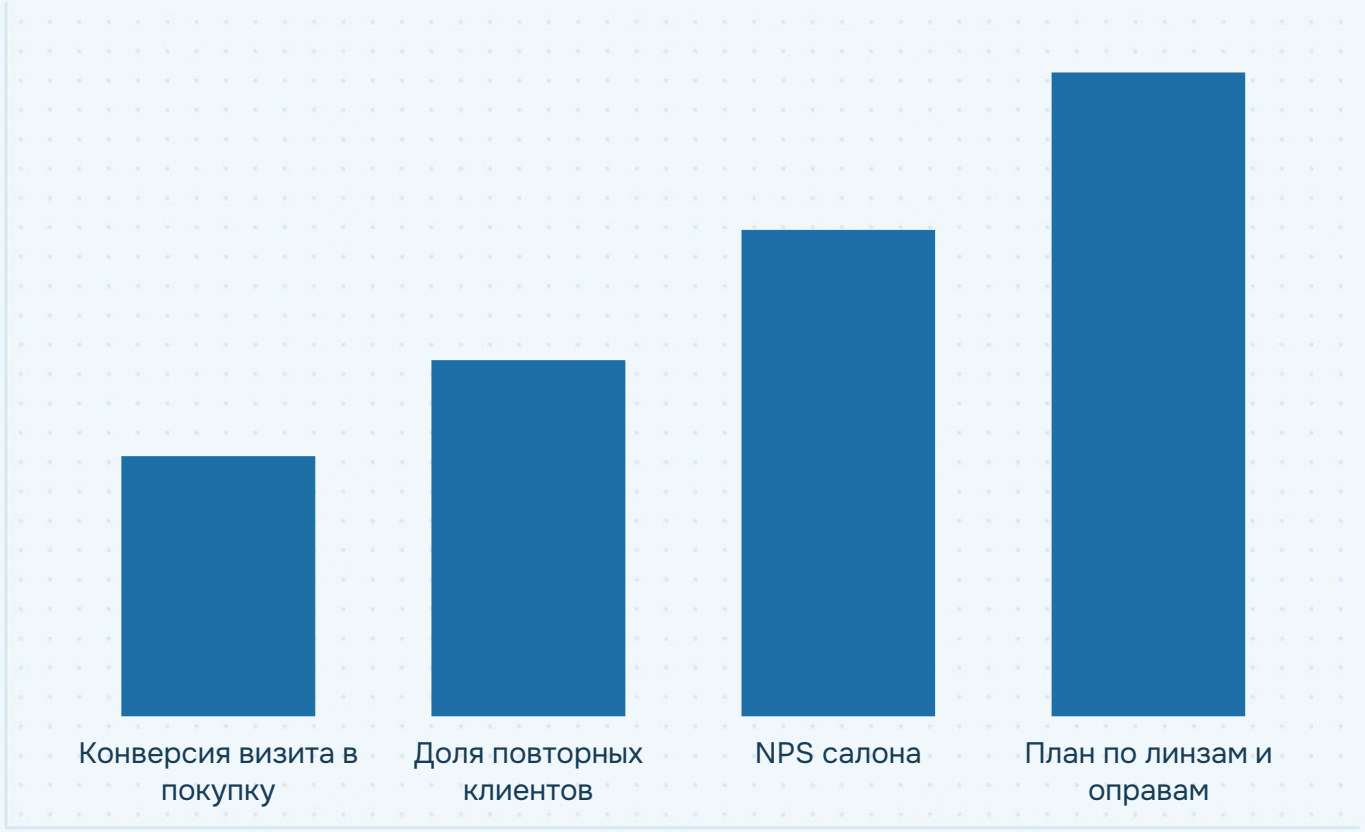
Дашборд управляющего: метрики салона

38%
Конверсия визита в покупку
+5 п.п. к плану

52%
Доля повторных клиентов
+4 п.п. за квартал

71
NPS салона
+6 пунктов

94%
План по линзам и оправам
+3 п.п. к месяцу



Еженедельный срез по салону и каждому сотруднику: конверсия, чек, повторные визиты, NPS, план.

УДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА

Удержание: как не потерять оптометриста

ПРОБЛЕМА

Оптометристы уходят: выгорание, нет роста, зарплата ниже рынка

Причины ухода: эмоциональное выгорание от потока пациентов, отсутствие перспектив роста и зарплата ниже рыночной. Замена специалиста обходится дороже, чем его удержание.

РЕШЕНИЕ

Индивидуальный план развития и прозрачная карьера

Инструменты удержания: индивидуальный план развития, гибкий график, оплата профильного обучения и прозрачная карьерная лестница консультант → старший → управляющий.

КАК УСТРОЕНО

Автоматизация HR-процессов в оптике

CRM салона
запись и клиенты

Opticpoint
обучение и оценка

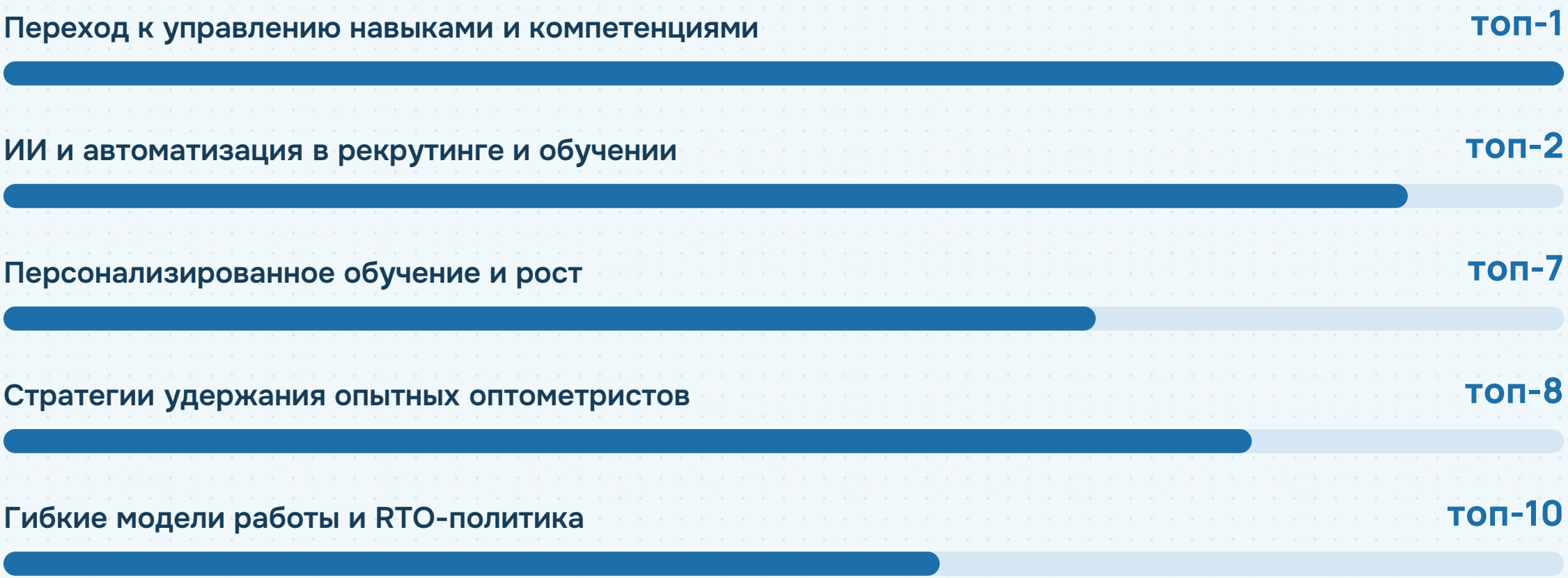
HR-модуль
графики и бонусы

Единый HR-контур
графики · бонусы · оценка навыков

Данные: клиентская база · результаты обучения · часы и бонусы

HR-ТРЕНДЫ 2026

Что меняется в управлении персоналом оптики



Источник: HR-тренды 2026 (обновлено 20.08.2026)

ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ

Дорожная карта внедрения системы управления персоналом

Мес. 1–2 ГОТОВО

~~Ответственный: HR-директор. Результат: карта ролей, грейды и вилки окладов, план ФОТ~~

Мес. 3–5 СЕЙЧАС

Ответственный: руководитель обучения. Результат: программа адаптации и курсы по оптометрии и продажам

Мес. 6–8 ПЛАН

Ответственный: коммерческий директор. Результат: KPI по продажам и сервису, бонусная сетка для мастеров-оптиков

Мес. 9–12 ПЛАН

Ответственный: IT-менеджер. Результат: HR-модуль в CRM, дашборды по текучести, выработке и конверсии

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Команда — ваше конкурентное преимущество

В оптике выигрывает тот, кто системно нанимает, обучает и удерживает людей. Инвестиции в персонал поднимают средний чек и возвращают клиентов.