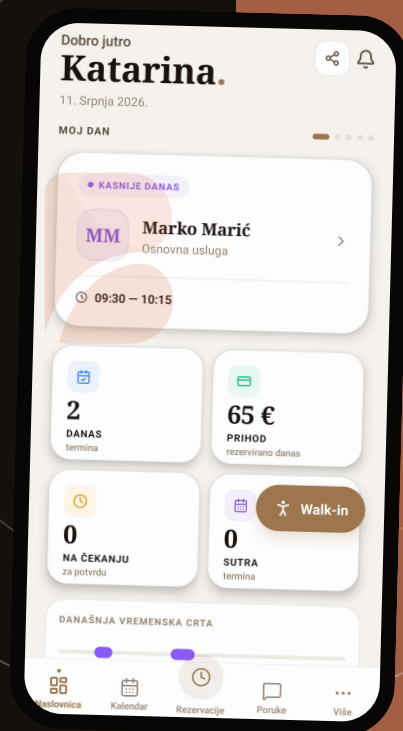




Bokrez



THE BOKREZ BOOK

Vaše poslovanje. Jasno vođeno.

Vodič za vlasnike koji žele manje administracije i više prostora za ljude.

MANIFEST

Manje administracije. Više vremena za ljude.

Bokrez povezuje termine, djelatnike, klijente i rast Vašeg poslovanja u jedan miran, pregledan sustav.

Dobar radni dan ne počinje brže.
Počinje jasnije.

Od prvog pogleda do posljednjeg termina.

- 08:00**
Pregled dana
- 10:30**
Novi termin
- 13:00**
Promjena rasporeda
- 16:45**
Povratni klijent
- 19:00**
Rezultati dana

99 term.

Dan

Tjedan

Mjesec

< 6. srp – 12. srp >

Danas

Glarna lokacija

Glamour Studio – Centar

Sve

Katarina

Marina

Dino

Ela

Filip

Nika

PON

UTO

SRI

ČET

PET

SUB

NED

6

7

8

9

10

11

12

10

9

10

10

7

11

1

58 ovaj tjedan

7 Potvrđeno

11

Sub danas

11

Dino (3)

12:30 – 13:15

Dario Tadić

Osnovna usluga

< Analitika

LOKACIJA

Sve lokacije

DJELATNIK

Svi djelatnici

7D

30D

90D

1G

Prilagođeno

UKUPNI PRIHOD

730,00 €

+2% u odnosu na prethodno razdoblje

Najbolje dosad: 2.685,00 €

Što smo primijetili

Nedolasci porasli 164%

Pi

Sadržaj

01

POSTAVITE POZORNICU

Prije prvog termina

01—03

02

OTVORITE DAN

Jedan pogled prije prvog
klijenta

04—05

03

VODITE NEPREDVIĐENO

Kada se plan promijeni

06—07

04

POZNAJTE SVOJE KLIJENTE

Od prvog dolaska do
povjerenja

08—09

05

RASTITE S RAZLOGOM

Podaci koji vode odluci

10—13

06

BUDITE DOSTUPNI

Od poveznice do
fizičkog prostora

14—15

07

ZADRŽITE KONTROLU

Postavke, zahtjevi i
pretplata

16—18

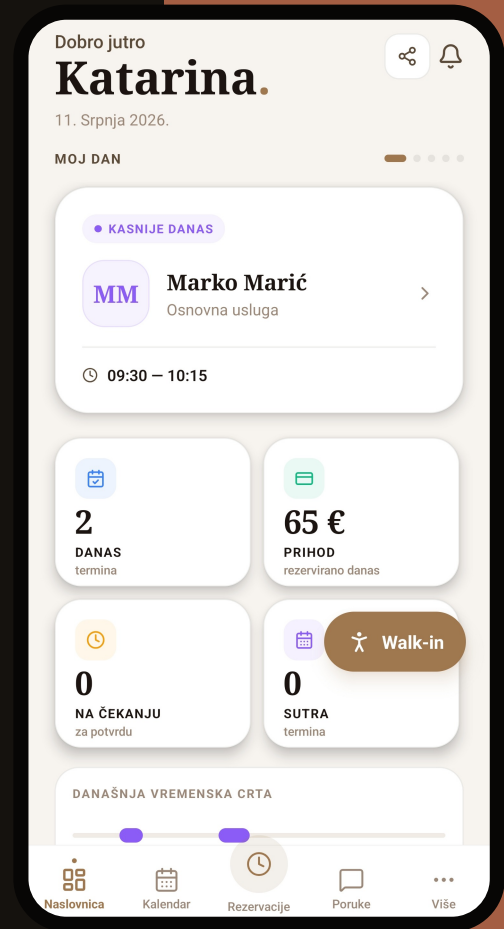
08

VODITE ŠIRU SLIKU

Više lokacija, jedna
rutina

19—20

OI



POSTAVITE POZORNICU

Prije prvog termina

Sve počinje jasnim profilom, pravim uslugama i rasporedom koji odgovara stvarnom načinu rada.

Uvod i osnove

Što je Bokrez?

Bokrez je platforma za upravljanje terminima koja klijentima omogućuje rezervaciju putem interneta, a Vama daje pregled kalendara, osoblja, klijenata i procijenjenih poslovnih pokazatelja na temelju podataka o terminima.

Bokrez mogu koristiti registrirani pružatelji i punoljetne privatne osobe koje pružaju usluge. Odabir vrste pružatelja ne predstavlja potvrdu registracije, licence, stručne osposobljenosti ni zakonitosti djelatnosti. Svaki pružatelj sam odgovara za porezne, fiskalne, potrošačke, licencne i druge obveze koje se na njega primjenjuju.

DOBRO JE ZNATI

Važno o plaćanju: Bokrez naplaćuje isključivo pretplatu za korištenje platforme. Plaćanje termina i usluga, kupnja poklon-kartica, naknade za nedolazak te eventualni novčani povrati između klijenta i pružatelja ne prolaze kroz Bokrez. Klijent plaća pružatelju izravno, primjerice na lokaciji, a pružatelj sam izdaje račun i rješava povrate u skladu sa svojim pravilima i primjenjivim propisima.

Web-stranica i mobilna aplikacija

Bokrez radi na dvije platforme:

Platforma	Što možete raditi
Web-stranica (bokrez.com)	Sve mogućnosti — početno postavljanje poslovanja, pretplata i upravljanje svim postavkama
Mobilna aplikacija (Bokrez Business)	Svakodnevno upravljanje — kalendar, termini, osoblje, analitika, klijenti, poruke, obavijesti

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Pretplatom upravljate putem web-stranice Bokrez. Kada je potrebno urediti ili obnoviti pretplatu, mobilna aplikacija prikazuje obavijest koja Vas vodi na web-stranicu za upravljanje pretplatom.

Prva prijava i početno postavljanje

1. Registrirajte se na bokrez.com svojom e-adresom
2. Potvrdite e-adresu putem poveznice koju primite
3. Prijavite se u mobilnu aplikaciju istim podacima za prijavu
4. Dovršite početno postavljanje u sedam koraka: podaci o poslovanju i status pružatelja, lokacija, usluge, osoblje, radno vrijeme, pravila rezervacije i privatnost te pregled i objava
5. Obvezno izjavite posluje li kao trgovac ili ne-trgovac te odaberite javnu vidljivost adrese, telefona i poslovne e-adrese
6. Ako ispunjavate uvjete, dobivate **probno razdoblje od 30 dana** — bez naplate i kreditne kartice

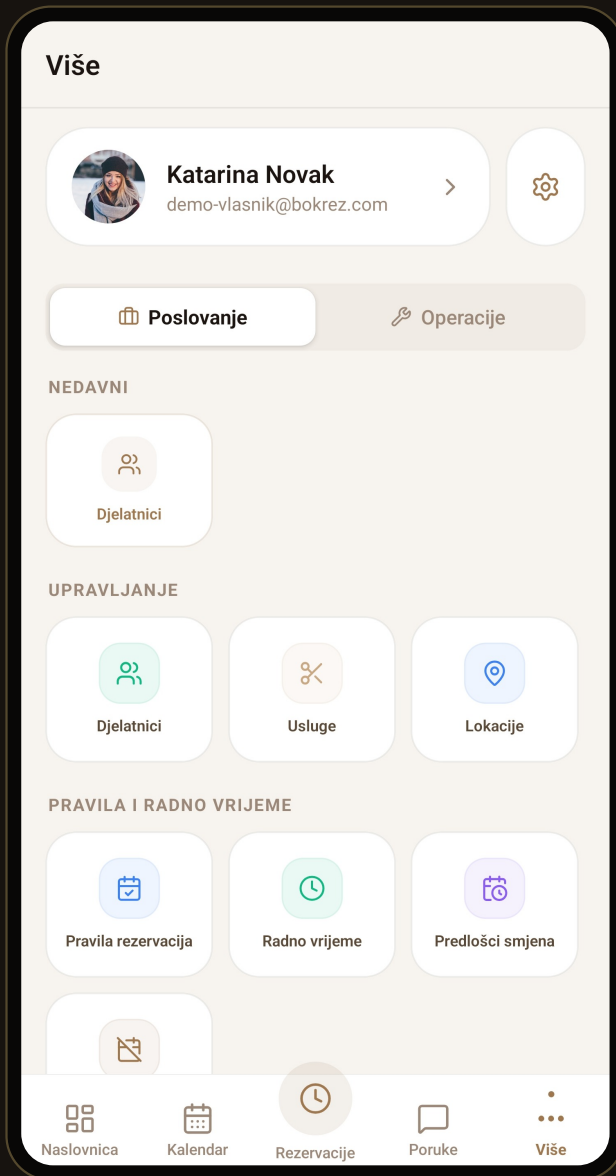
Probno razdoblje

- Prihvatljivim novim korisnicima traje 30 dana od registracije
- Nije dostupno ako je već iskorišteno s povezanim podacima, primjerice istom e-adresom, OIB-om ili telefonskim brojem
- Tijekom probnog razdoblja dostupne su mogućnosti uključene u prikazanu probnu ponudu
- 7 dana prije isteka dobivate podsjetnik
- 3 dana prije isteka dobivate konačni podsjetnik
- Aktualnu cijenu i uključene mogućnosti uvijek provjerite na web-stranici za upravljanje pretplatom

Vaš radni dan na jednom mjestu

POGLEDAJTE U PRAKSI

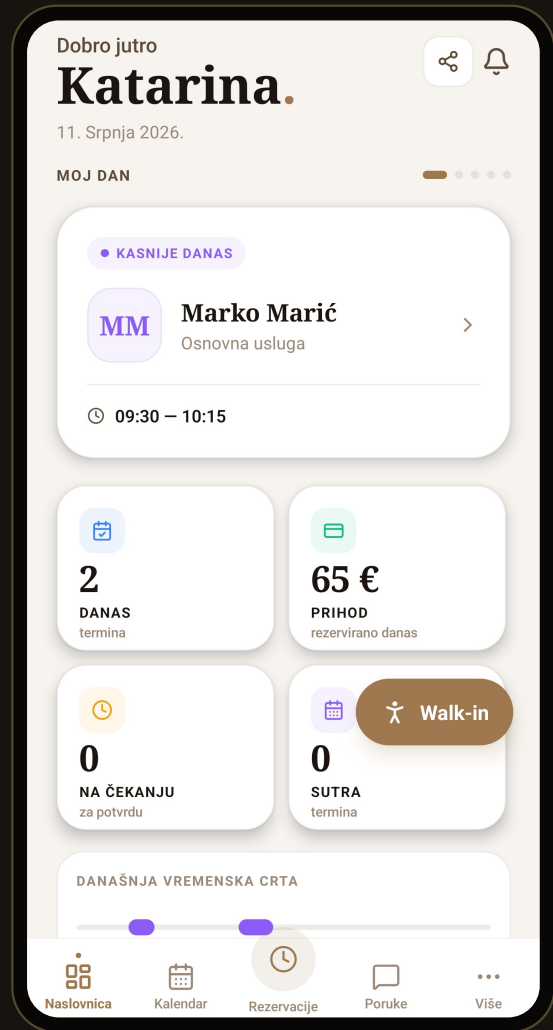
01.02



Jasna navigacija

Izbornik Više okuplja upravljanje djelatnicima, uslugama, lokacijama i pravilima rezervacija.

01.01



Vaš radni dan na jednom mjestu

Početni ekran sa sažetkom dana, prihodima, terminima i vremenskom crtom.

Postavljanje poslovanja

Profil poslovanja

U postavkama poslovanja možete urediti:

- **Naziv poslovanja** (prikazuje se klijentima)
- **Opis** — kratki opis Vašeg poslovanja
- **Logotip** — prikazuje se na profilu Vašeg poslovanja
- **Galeriju** — do 8 fotografija. Prva je naslovna, a redoslijed možete naknadno promijeniti
- **Adresa i prikaz lokacije** — adresu unosite radi rasporeda, vremenske zone i dolaska klijenta; zasebno odlučujete hoće li točna adresa biti javno prikazana
- **Poslovni broj telefona i e-adresa** te odluka smiju li biti javno vidljivi
- **Kategorije poslovanja i usluga** — održavaju se središnje, lokalizirane su i mogu se mijenjati; koristite aktualne oznake prikazane u Bokrezu
- **Vrsta poslovnog subjekta i status pružatelja usluga**
- **Vremenska zona** — postavlja se prema lokaciji tijekom unosa; prije spremanja provjerite da je odabrana ispravno
- **Jezik sadržaja** — sadržaj usluga unosite na primarnom jeziku poslovanja, a prijevod na engleski dodajte ako Vam je potreban

Status pružatelja i javna vidljivost podataka

Pri početnom postavljanju i u postavkama profila odabirete status **registriranog pružatelja** ili **privatnog pružatelja**. Zasebno izjavljujete posluje li kao **trgovac** ili **ne-trgovac** za potrebe informiranja klijenata o zaštiti potrošača. Obje su oznake Vaše vlastite izjave; Bokrez ih ne provjerava niti njima potvrđuje registraciju, zakonitost, licencu ili stručne kvalifikacije. Mrežno rezerviranje nije dostupno dok ne dovršite izjavu o statusu trgovca.

Zasebno određujete smiju li se na javnom profilu prikazati:

- poslovna e-adresa;
- točna adresa poslovanja;
- poslovni telefonski broj.

Isključeni podatak ostaje spremljen u Bokrezu, ali se ne prikazuje javno. Kada je adresa skrivena, javni prikaz ne sadrži adresu, koordinate ni udaljenost. Klijentu s potvrđenim terminom Bokrez može prikazati točnu lokaciju potrebnu za dolazak. Prije objave profila provjerite postavke privatnosti svake lokacije.

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Kvalitetne fotografije povećavaju povjerenje klijenata. Odaberite čiste, profesionalne prikaze interijera i usluga.

Radno vrijeme

Radno vrijeme uređujete u odjeljku **Radno vrijeme**. Za svaki dan u tjednu možete:

- Postaviti **početak i kraj radnog vremena** (npr. 09:00–17:00)
- Označiti određeni dan kao **neradni**, primjerice nedjelju
- Postaviti **podijeljeno radno vrijeme** — npr. 09:00–13:00 i 16:00–20:00 (pauza između)
- **Noćni rad** — ako radite npr. 20:00–04:00, sustav to automatski prepoznaje

Ako imate **više lokacija**, svaka lokacija može imati **svoje radno vrijeme**. Ako lokacija nema svoje radno vrijeme, nasljeđuje radno vrijeme poslovanja.

Razmak između termina

Razmak između termina jest vrijeme koje sustav automatski ostavlja između dviju rezervacija, primjerice 10 minuta za čišćenje i pripremu.

- Postavlja se u odjeljku **Pravila rezervacija**
- Primjenjuje se na sve termine
- Klijent ne može rezervirati termin koji bi ulazio u razmak predviđen nakon prethodnog termina

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Postavite razmak od 5–15 minuta ako Vam treba vrijeme za pripremu između klijenata.

Pravila rezervacije

Putem stavke **Pravila rezervacija** možete odrediti:

- **Automatska potvrda** — ako je uključena, rezervacije se automatski potvrđuju. Ako je isključena, morate ručno potvrditi svaku rezervaciju
- **Pravila otkazivanja** — koliko sati prije termina klijent može besplatno otkazati
- **Naknada za nedolazak** — nedolazak se bilježi na profilu klijenta, a eventualnu naknadu naplaćujete sami u skladu s pravilima Vašeg poslovanja
- **Minimalno vrijeme do termina** — npr. klijent ne može rezervirati termin koji počinje za manje od 2 sata

Usluge

Dodavanje usluga

U izborniku **Usluge** dodajete i uređujete svoje usluge. Za svaku uslugu definirate:

- **Naziv** (npr. "Muško šišanje")
- **Cijena** (npr. 15 €)
- **Trajanje** (npr. 30 minuta)
- **Kategorija** (npr. "Šišanje", "Boja", "Njega")
- **Opis**, ako želite detaljnije predstaviti uslugu
- **Sliku**, ako je želite istaknuti u ponudi

Dodaci

Za svaku uslugu možete ponuditi **dodatne opcije** koje klijent odabire prilikom rezervacije:

- Primjer: Usluga "Muško šišanje" + dodatak "Pranje kose (+5 €)" + dodatak "Oblikovanje (+3 €)"
- Dodaci imaju svoju cijenu i trajanje
- Procijenjena vrijednost dodataka prati se zasebno u analitici

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Dodaci mogu povećati procijenjenu vrijednost termina. Ponudite ih kada prirodno nadopunjuju osnovnu uslugu.

Grupiranje usluga

Usluge možete organizirati u **grupe** (npr. "Frizerske usluge", "Kozmetičke usluge") radi preglednijeg prikaza klijentima prilikom rezervacije.

Dodjela usluga osoblju

Svaku uslugu možete dodijeliti određenim djelatnicima. Time određujete tko se u Bokrezu prikazuje kao dostupan za tu uslugu. Bokrez ne provjerava stručnu spremu, osposobljenost, licence ni druga ovlaštenja djelatnika; za ispravnost dodjele odgovara pružatelj. Usluga bez dodijeljenog osoblja **ne prikazuje se klijentima**.

Individualne, grupne i tečajne usluge

Pri izradi usluge odaberite **Individualno** kada je termin namijenjen jednom klijentu ili **Grupa / Tečaj** kada više polaznika rezervira mjesto u istom terminu. Grupni način prikladan je za radionice, treninge, tečajeve i druge usluge s ograničenim brojem mjesta.

Za grupnu ili tečajnu uslugu:

1. unesite uobičajene podatke o usluzi, poput naziva, trajanja i cijene;
2. odredite najveći broj polaznika;
3. u rasporedu dodajte jedan ili više termina te odaberite dane, vrijeme početka i završetka;
4. prema potrebi za pojedini raspored postavite drukčiji kapacitet ili cijenu;
5. odaberite lokaciju, glavnog instruktora i, ako ih trebate, asistente.

Raspored može sadržavati jednokratne i ponavljajuće termine. Klijent rezervira jedno mjesto, a Bokrez prati popunjenost do zadanog kapaciteta. Isti klijent ne može imati grupnu i individualnu rezervaciju koje se vremenski preklapaju, niti dvije grupne rezervacije u isto vrijeme.

Savjet: Prije objave provjerite prvi datum, dane ponavljanja, kapacitet i osobu koja vodi termin. Tako ćete izbjeći da se pogreška u jednom rasporedu ponovi kroz cijelu seriju.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Usluge i cijene

03.02

Usluge

Uredite uslugu

Naziv (Hrvatski) *

Osnovna usluga

Naziv (EN)

Basic Service

Opis (Hrvatski)

Opišite što ova usluga uključuje...

Opis (EN)

Opis usluge na engleskom...

Trajanje (min) *

Cijena *

Valuta

45

25

€ EUR

Pregled: €25 · 45min

Kategorija

Odaberite kategoriju

Dodijeljeni djelatnici

03.01

Usluge

Usluge

Grupe

Dodaci

5

5

0

0

Ukupno

Aktivne

Neaktivne

Grupe

Pretražite usluge...

Sve (5)

Aktivno (5)

Neaktivno (0)

Negrupirano

5

Osnovna usluga

Basic Service

25 € · 45min

Premium usluga

Premium Service

40 € · 1h

Uređivanje usluge

Naziv, opis, trajanje, cijena, kategorija i djelatnici uređuju se na jednome mjestu.

Usluge i cijene

Brzi pregled aktivnih usluga, trajanja, cijena, lokacija i dodijeljenih djelatnika.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Grupna ili tečajna usluga

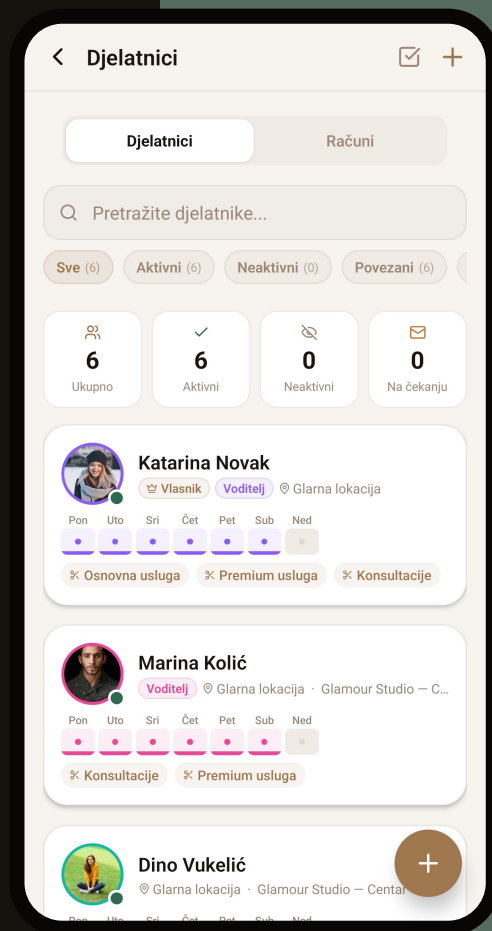
03.03

The screenshot shows a mobile app interface for creating a new service. The title bar at the top says "Usluge" with a back arrow and a plus icon. Below it is a modal titled "Nova usluga" with a close button. The modal contains the following elements:

- A section "Individualno / Grupa / Tečaj" with two buttons: "Individualno" and "Grupa / Tečaj" (which is highlighted).
- A field "Kapacitet grupe (maks. polaznika)" with the value "10".
- A section "Raspored termina" with a calendar icon and a button "+ Dodajte termin".
- A section "PONEDJELJAK" showing a calendar grid with days from Ponedjeljak to Nedjelja. The time slot "09:00 - 09:30" is selected for Ponedjeljak, with a note "Ponedjeljak - 10 mjesta".
- Buttons "Sakrijte", "Kopiraj", and "Izbriši" next to the selected time slot.
- Fields for "Početak" (09:00) and "Kraj" (09:30).
- Fields for "Poseban kapacitet" (10) and "Posebna cijena" (Zadano za uslugu).
- A note at the bottom: "Ostavite prazno za zadanu vrijednost usluge."

Grupna ili tečajna usluga

Odaberite kapacitet i sastavite jednokratni ili ponavljajući raspored, uz mogućnost posebne cijene i broja mjesta za pojedini termin.



OTVORITE DAN

Jedan pogled prije prvog klijenta

Tim, sati i termini — dovoljno jasno da dan započne bez traženja informacija.

Osoblje

Dodavanje djelatnika

U izborniku **Osoblje** dodajete svoje djelatnike. Za svakog djelatnika definirate:

- **Ime i prezime**
- **Adresa e-pošte** — djelatnik prima vremenski ograničenu pozivnicu koja se prvo otvara u pregledniku radi aktivacije i postavljanja lozinke; postojeći Bokrez račun povezuje se s poslovanjem
- **Boja** — svaki djelatnik ima svoju boju u kalendaru radi lakšeg prepoznavanja
- **Sliku**, ako je želite prikazati na profilu djelatnika
- **Uloga:** djelatnik ili upravitelj lokacije
- **Koje usluge može pružati**
- **Na kojoj lokaciji radi** (ako imate više lokacija)

Raspored rada

Svaki djelatnik ima svoj **tjedni raspored** za svaku lokaciju:

- Radni dani u tjednu
- Početak i kraj smjene za svaki dan
- Podijeljene smjene (npr. jutarnja 08:00–12:00, večernja 16:00–20:00)
- Slobodni dani

Raspored djelatnika određuje **kada je dostupan za rezervacije**. Klijent ne može rezervirati termin izvan radnog vremena djelatnika.

Što djelatnik vidi u svom rasporedu

Djelatnik u aplikaciji vidi planirane i odrađene sate, preostali mjesečni fond, eventualne prekovremene sate, sljedeću smjenu i raspored cijelog tjedna. Tako može sam provjeriti kada radi, dok Vi zadržavate pregled i kontrolu nad rasporedom tima.

Upravitelj lokacije

Upravitelj lokacije upravlja podacima svojih izravno dodijeljenih ili privremeno delegiranih lokacija. Odsutnost djelatnika može odobriti ili mijenjati samo ako su sve aktivne lokacije tog djelatnika unutar njegova područja upravljanja; u suprotnom je potrebna radnja vlasnika ili upravitelja koji pokriva sve lokacije.

Dozvole i prava

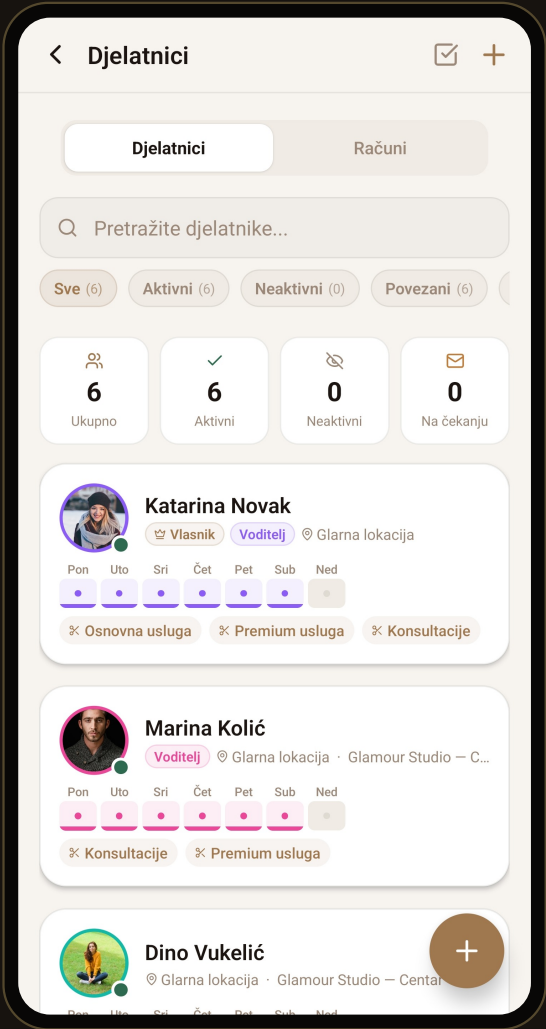
Prava djelatnika određuju se pojedinačnim dozvolama, a ne samo nazivom uloge. Možete mu omogućiti ili uskratiti pregled kalendara, pregled i ažuriranje termina, pristup klijentima, recenzijama, uslugama i porukama. Prazan skup dozvola znači da je pristup izričito ukinut. Upravitelj lokacije uz dodijeljene dozvole dobiva upravljačke mogućnosti samo za lokacije kojima upravlja ili za koje ima aktivnu delegaciju. Pretplatom i postavkama cijelog poslovanja upravlja vlasnik.

Nakon aktivacije djelatnik se prijavljuje na webu ili u aplikaciji Bokrez Business. Jezik pozivnice prati državu poslovanja kada je podržan, inače je engleski. Primjenjujte načelo najmanjih ovlasti i upravitelju dodijelite samo lokacije kojima treba upravljati.

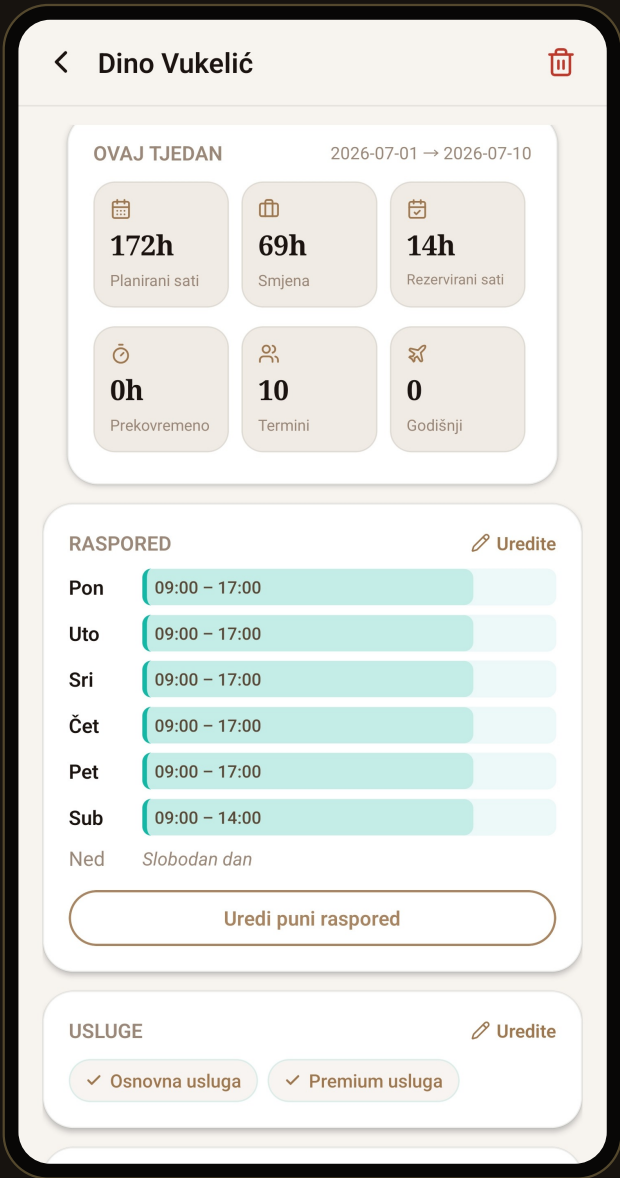
POGLEDAJTE U PRAKSI

Vaš tim

04.01



04.02



Vaš tim

Kartice djelatnika prikazuju uloge, lokacije, radne dane i usluge koje obavljaju.

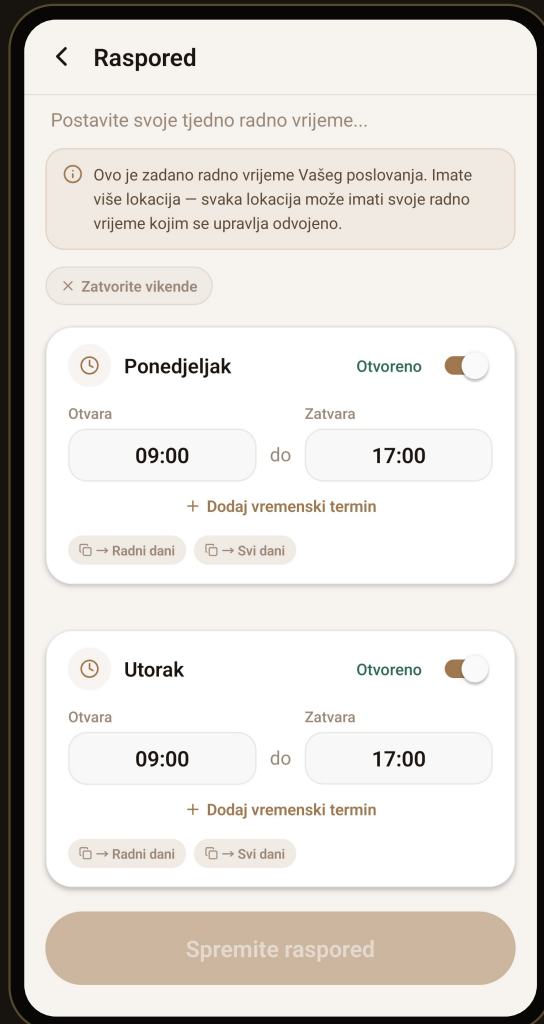
Profil djelatnika

Sažetak sati, termina, radnog rasporeda i dodijeljenih usluga.

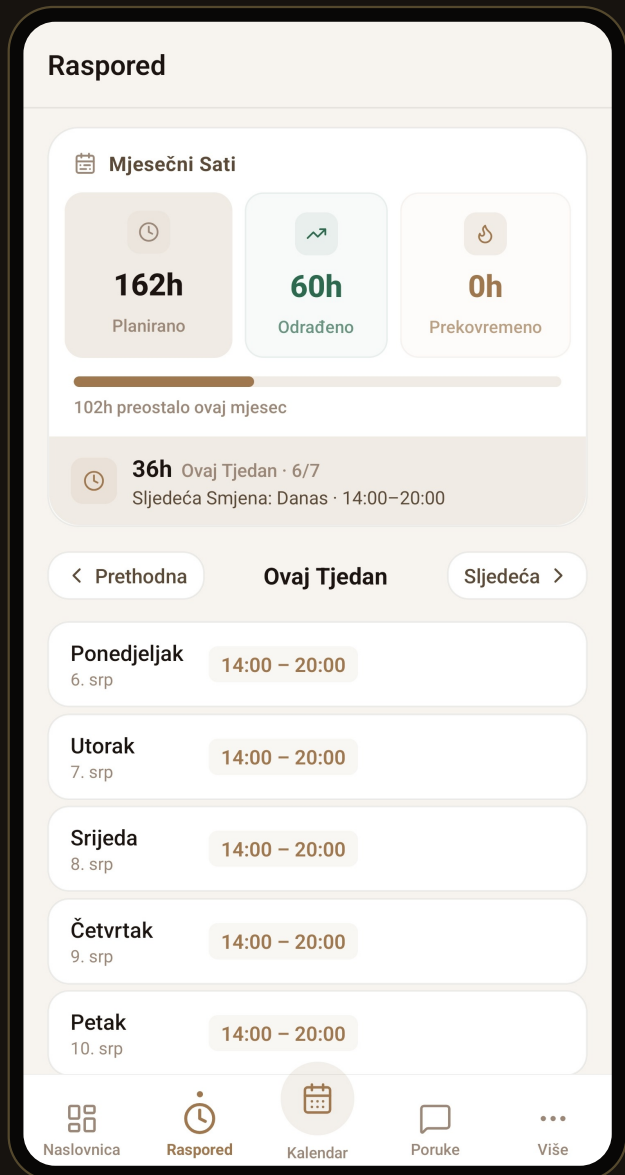
POGLEDAJTE U PRAKSI

Tjedni raspored

04.03



04.04



Tjedni raspored

Radno vrijeme uređuje se po danima, uz mogućnost više vremenskih blokova.

Raspored iz perspektive djelatnika

Djelatnik vidi planirane i odrađene sate, preostali mjesečni fond, sljedeću smjenu i raspored cijelog tjedna.

Kalendar i termini

Pregled kalendara

Kalendar na webu nudi **dnevni, tjedni, mjesečni** i **prikaz po djelatnicima**. Bokrez Business na mobilnom uređaju nudi **dnevni, tjedni i mjesečni** prikaz, uz filtre lokacije i djelatnika.

Svaki djelatnik ima svoju boju u kalendaru, što olakšava prepoznavanje.

Statusi termina

Svaki termin ima jedan od sljedećih statusa:

Status	Značenje
Na čekanju	Rezervacija je zaprimljena, ali nije potvrđena. Čeka Vašu potvrdu.
Potvrđeno	Rezervacija je potvrđena.
Završeno	Usluga je obavljena.
Otkazano	Termin je otkazan na zahtjev klijenta ili člana osoblja odnosno automatski u sustavu.
Nedolazak	Klijent se nije pojavio na terminu.

Dodavanje termina

Možete dodati termin u ime klijenta izravno iz kalendara:

1. Dodirnite slobodan termin u kalendaru
2. Odaberite uslugu
3. Odaberite postojećeg ili dodajte novog klijenta
4. Potvrdite termin

Termin se odmah pojavljuje u kalendaru, a Bokrez pokušava dostaviti obavijest putem omogućenih i dostupnih kanala. Isporuka nije zajamčena i ovisi o korisničkim postavkama, valjanoj e-adresi, dopuštenju za push obavijesti, aktivnom uređaju i vanjskim pružateljima usluga.

Kada osoblje izradi termin za novog klijenta, klijent dobiva lokaliziranu, vremenski ograničenu poveznicu. Poveznica se prvo otvara u pregledniku, gdje klijent postavlja lozinku, a zatim se može prijaviti na webu ili u klijentskoj aplikaciji. Za samostalnu rezervaciju putem interneta potreban je račun; gosta bez računa može unijeti samo osoblje.

Termini bez prethodne rezervacije

Termin bez prethodne rezervacije jest termin za klijenta koji dođe bez prethodne rezervacije:

- Walk-in termin možete brzo dodati iz kalendara ili odjeljka **Walk-in**
- Klijenta možete dodati kao gosta (bez registriranog računa)
- Takav termin bilježi se u sustavu i ulazi u procijenjene pokazatelje na temelju evidentirane cijene
- U mobilnoj aplikaciji termin možete evidentirati i bez internetske veze; zapis će se uskladiti nakon ponovne uspostave internetske veze

Opcije termina

Iz detalja termina možete:

- **Promijeniti status** — potvrditi, označiti kao završeno, evidentirati nedolazak ili otkazati
- **Premjestiti drugom djelatniku** (ako mu je usluga dodijeljena i dostupan je)
- **Promijeniti vrijeme**
- **Dodati bilješke** (vidljive samo osoblju)
- **Poslati poruku klijentu**

Upravljanje grupnim terminom

Otvorite grupni termin u kalendaru kako biste na jednom mjestu vidjeli datum, vrijeme, instruktora, broj rezerviranih mjesta i popis polaznika. Pokazatelj popunjenosti, primjerice **4/8**, odmah govori koliko je mjesta zauzeto.

Iz detalja grupnog termina možete:

- urediti samo taj termin, bez promjene ostatka serije;
- urediti pravila ponavljajućeg rasporeda za buduće termine;
- otkazati termin;
- otvoriti **Evidenciju dolazaka** i ažurirati status svakog polaznika.

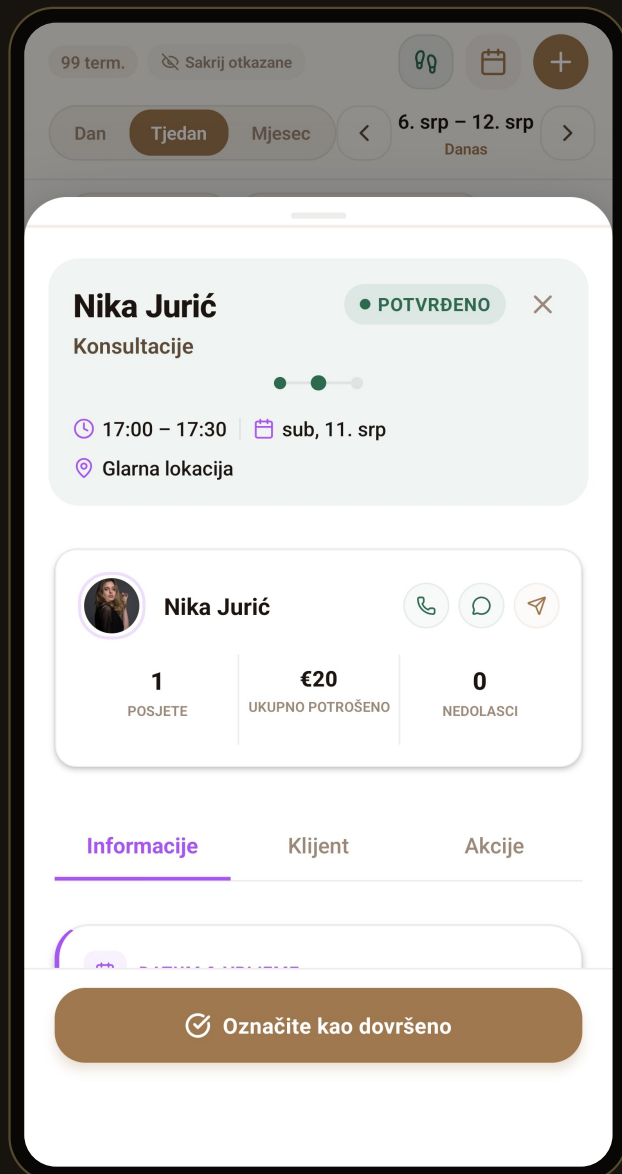
Na popisu polaznika jasno su odvojeni potvrđeni, završeni i oni koji nisu došli. Status ažurirajte za svakog polaznika zasebno kako bi kalendar i povijest klijenta ostali točni.

Važno: Prije promjene odaberite mijenjate li samo otvoreni termin ili i buduća ponavljanja.

Kalendar tima

POGLEDAJTE U PRAKSI

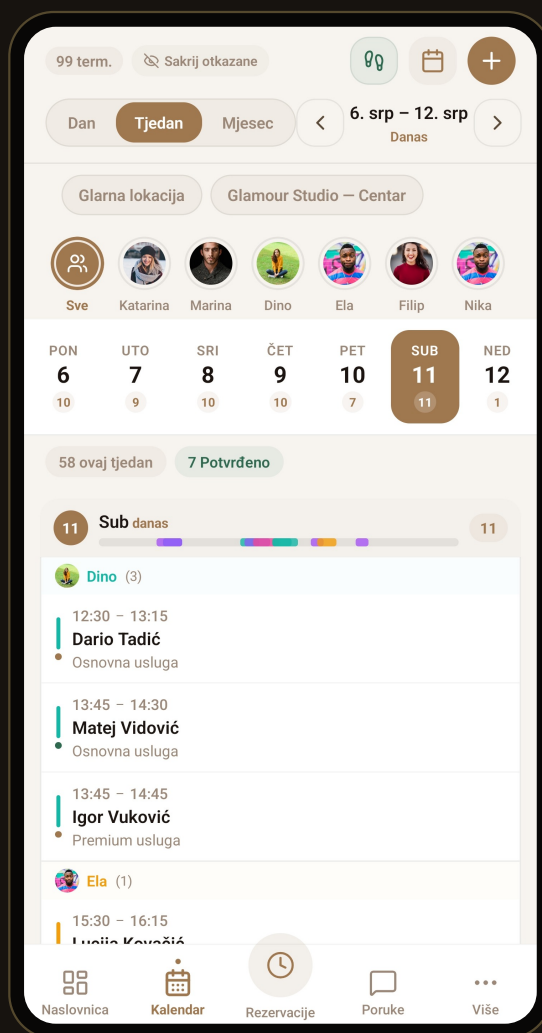
05.02



Detalji termina

Podaci o klijentu, usluzi, lokaciji, vremenu i dostupnim radnjama bez napuštanja kalendara.

05.01



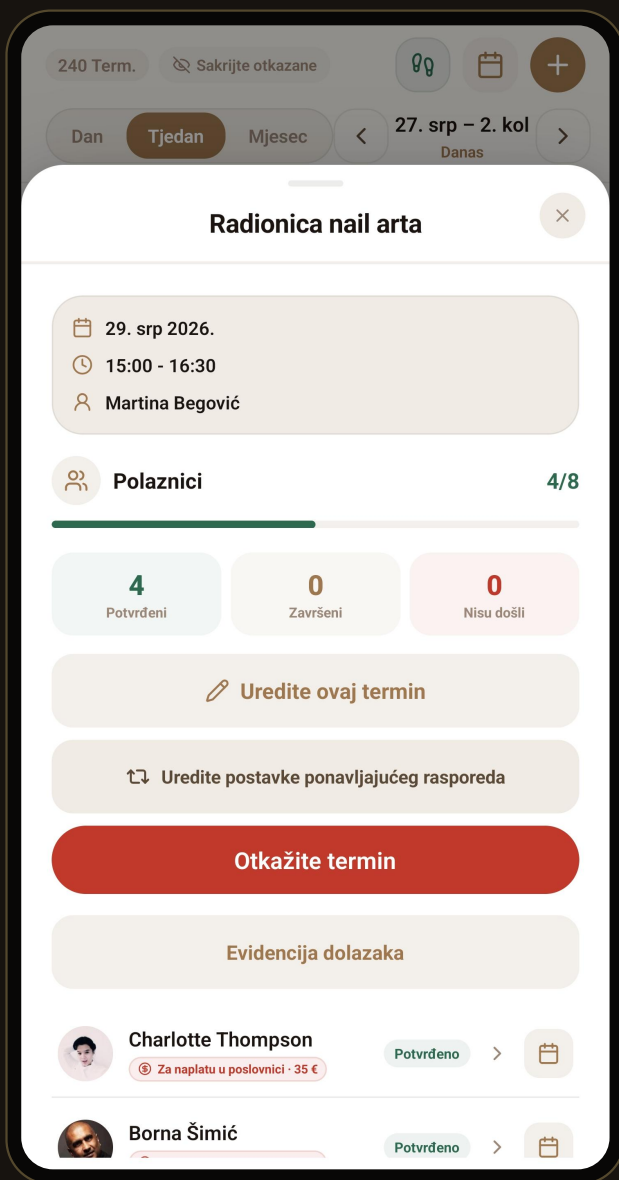
Kalendar tima

Tjedni pregled spaja lokacije, djelatnike, status i sve termine u jednu radnu sliku.

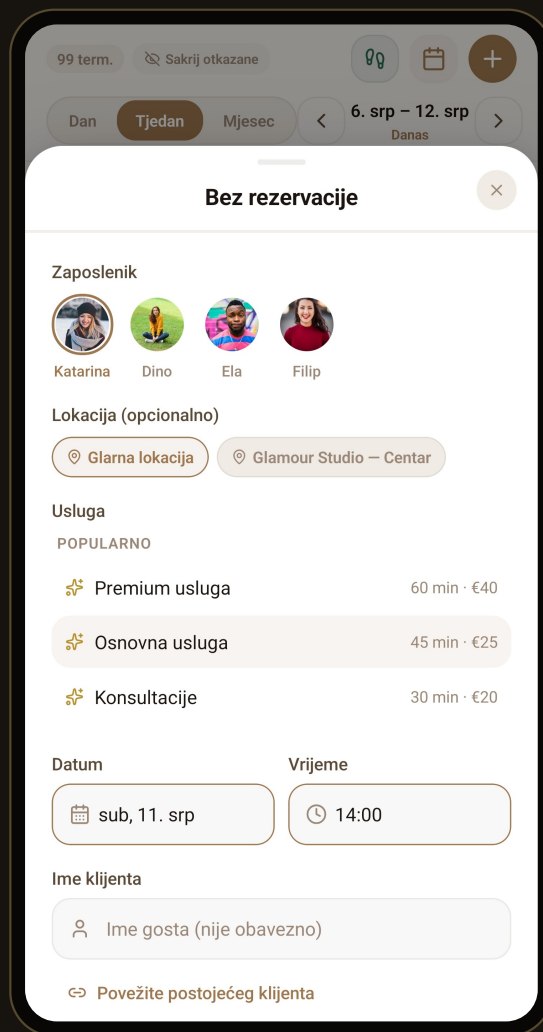
Termin bez prethodne rezervacije

POGLEDAJTE U PRAKSI

05.04



05.03



Grupni termin i polaznici

Popunjenost, statusi polaznika, evidencija dolazaka i uređivanje pojedinog termina ili cijelog ponavljajućeg rasporeda dostupni su u istom prikazu.

Termin bez prethodne rezervacije

Walk-in termin unosite brzo odabirom djelatnika, usluge, datuma i vremena.

Od rezervacije do završenog termina

01 Klijent bira uslugu



02 Odabire vrijeme i osobu



03 Termin se potvrđuje



04 Omogućeni podsjetnik pokušava se poslati



05 Termin se završava



VODITE NEPREDVIDENO

Kada se plan promijeni

Odsutnost ili zatvaranje ne mora postati kaos. Bokrez povezuje promjenu, termin i sljedeći korak.

Odsutnosti i zamjene

DOBRO JE ZNATI

Bokrez štiti Vaš raspored i kvalitetu usluge za klijente kada se plan promijeni.

Kada prijavite odsutnost, Bokrez pronalazi zahvaćene rezervacije i prikazuje ih u jedinstvenom pregledu. Za svaki termin možete odabrati premještanje drugom djelatniku, ponudu alternativnih termina ili otkazivanje, a sve odabrane radnje primjenjuju se tek nakon Vaše potvrde.

Prijava odsutnosti

Kada je djelatnik odsutan, prijavite to u odjeljku **Odsustva:**

- **Vrsta odsutnosti:** godišnji, bolovanje, osobno ili ostalo
- **Početak i završetak odsutnosti,** uključujući mogućnost da datum povratka ostane neodređen
- **Prilagođenu poruku klijentima,** ako im želite dati dodatnu uputu na stranici za odabir novog termina

Što se događa s terminima?

Kada prijavite odsutnost, Bokrez:

1. pronalazi sve buduće termine tog djelatnika u razdoblju odsutnosti;
2. za svaki termin predlaže početnu radnju prema dostupnim djelatnicima i tome ima li klijent Bokrez račun;
3. omogućuje Vam da promijenite predloženu radnju za svaki pojedini termin;
4. prikazuje sažetak premještenih, otkazanih i ponuđenih termina prije zajedničke potvrde.

Odsutnost koja zahvaća postojeće termine može ostati na čekanju dok ne odaberete ishod za svaki termin. Termin koji počinje za manje od 30 minuta morate riješiti odmah.

Kako klijent rješava termin

Ako odaberete **Ponudi termine**, Bokrez registriranom klijentu pokušava dostaviti poveznicu s jasno prikazanim mogućnostima. Ovisno o dostupnosti, klijent može:

- odabrati drugog djelatnika koji pruža istu uslugu;
- odabrati novi datum i vrijeme;
- otkazati termin ako mu nijedna ponuđena opcija ne odgovara.

Za termine koji mogu ući u samostalni tijek sustav postavlja rok prema blizini termina: 15 minuta, 1 sat, 3 sata ili najviše 24 sata. Ako je uključen tijek obavijesti o odsustvima i zatvaranjima, Bokrez pokušava klijentu dostaviti mobilnu obavijest i, kada je e-adresa dostupna, e-poruku s poveznicom za promjenu ili otkazivanje. Nakon isteka roka neriješen termin automatski se otkazuje.

Kao vlasnik, za svaki pogođeni termin možete odabrati:

- **Premještanje** — odmah premjestite termin drugom dostupnom djelatniku kojemu je usluga dodijeljena
- **Otkazivanje** — otkazite termin umjesto čekanja
- **Ponuda alternativnih termina** — registrirani klijent prima ponuđene mogućnosti i sam odabire

Ako termin nema dostupnog zamjenskog djelatnika, mogućnost premještanja nije dostupna. Ako je termin unesen za gosta bez povezanog klijentskog računa, nije moguće poslati ponudu za samostalni odabir novog termina; takvog klijenta kontaktirajte izravno.

DOBRO JE ZNATI

Važno: Ako djelatnik radi na više lokacija, prije potvrde provjerite obuhvaća li odsutnost sve njegove rasporede i zahvaćene termine.

Zamjene smjena

Djelatnici mogu tražiti zamjene smjena između sebe. Postoje tri vrste zamjene:

Vrsta	Značenje
Zamjena	Drugi djelatnik preuzima smjenu podnositelja zahtjeva, koji dobiva slobodan dan
Razmjena	Dva djelatnika međusobno razmjenjuju smjene istoga dana
Razmjena dana	Dva djelatnika međusobno razmjenjuju cijele radne dane

Tijek odobravanja:

1. Djelatnik A pošalje zahtjev za zamjenu
2. Djelatnik B dobiva obavijest i prihvaća ili odbija
3. Ako je potrebno, konačno odobrenje dajete Vi ili osoba koja upravlja lokacijom
4. Nakon odobrenja, sustav automatski unosi promjene u rasporede

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Zamjene smjena štede Vam vrijeme — djelatnici sami dogovaraju zamjene, a Vi samo odobravate.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Odsutnosti djelatnika

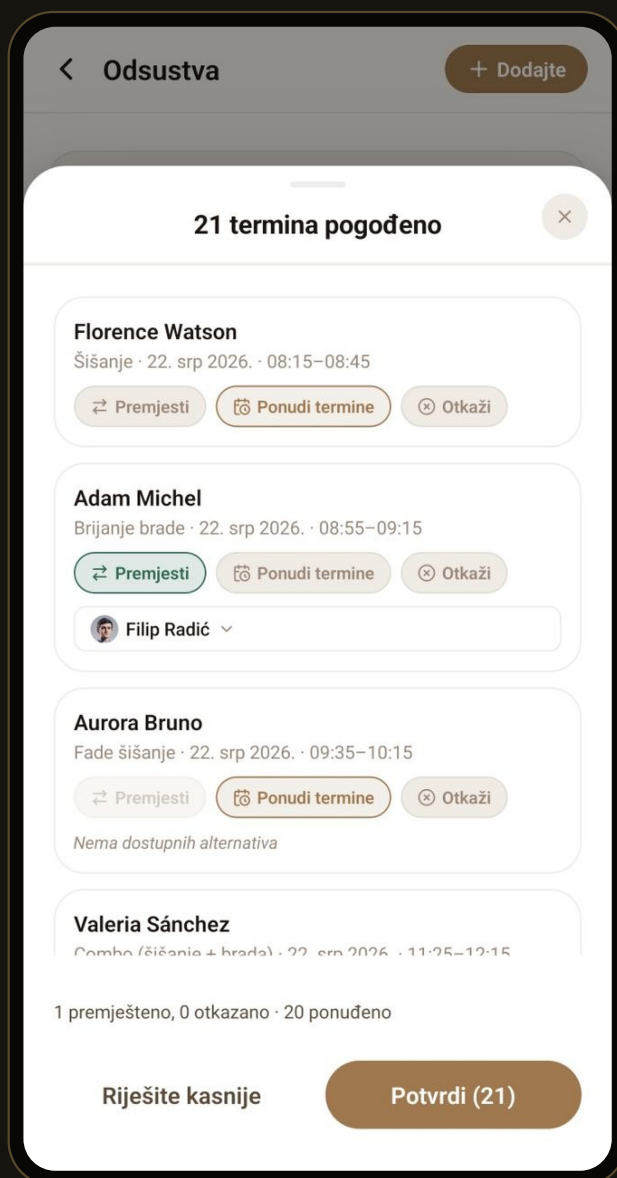
06.01



Odsutnosti djelatnika

Aktivni, odobreni i neriješeni zahtjevi vidljivi su u jedinstvenom pregledu.

06.02



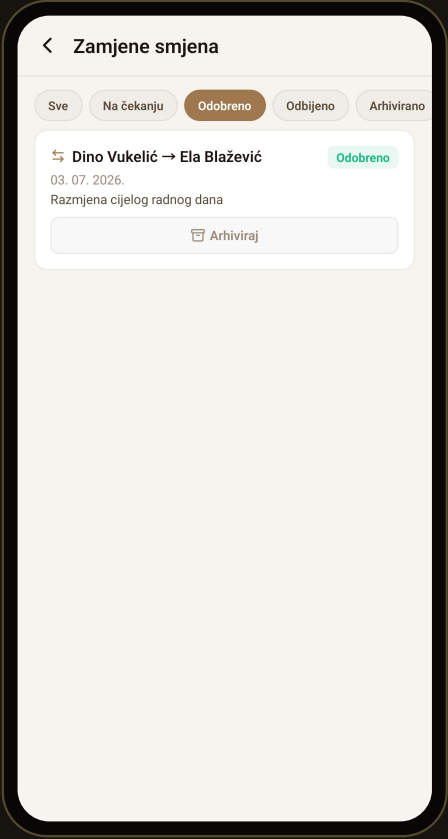
Pogođeni termini

Za svaki termin odaberite premještanje, ponudu alternativnih termina ili otkazivanje, a zatim zajedno potvrdite sve odabrane radnje.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Zamjene smjena

06.03



Zamjene smjena

Zahtjevi se prate prema statusu, sudionicima i datumu, uz jasan zapis odobrenja.

Kada se raspored promijeni

01 Prijavite odsutnost



02 Bokrez pronalazi ugrožene termine



03 Ponudite alternativu ili premještaj



04 Klijent odabire



05 Raspored se ponovno usklađuje

Zatvaranja i blagdani

Zatvaranja

Putem stavke **Zatvaranja** možete evidentirati da poslovanje ili lokacija neće raditi određenog dana ili tijekom određenog razdoblja:

- **Jednokratno zatvaranje** — npr. "Zatvoreno 25.12. za Božić"
- **Ponavljajuće zatvaranje** — npr. "Zatvoreno svake nedjelje"
- **Zatvaranje lokacije** — ako imate više lokacija, možete zatvoriti samo jednu
- **Zatvaranje cijelog poslovanja** — zatvara sve lokacije

Kada unesete zatvaranje, sustav automatski:

1. Pronalazi sve termine u tom razdoblju
2. Označava ih kao termine koje je potrebno riješiti u roku prilagođenom vremenu preostalom do termina
3. Nudi klijentima odabir novog termina ili otkazivanje
4. Ako zatvaranje uklonite prije isteka roka, termini koji su još na čekanju ili potvrđeni vraćaju se u normalno stanje; već otkazani termini ne obnavljaju se automatski

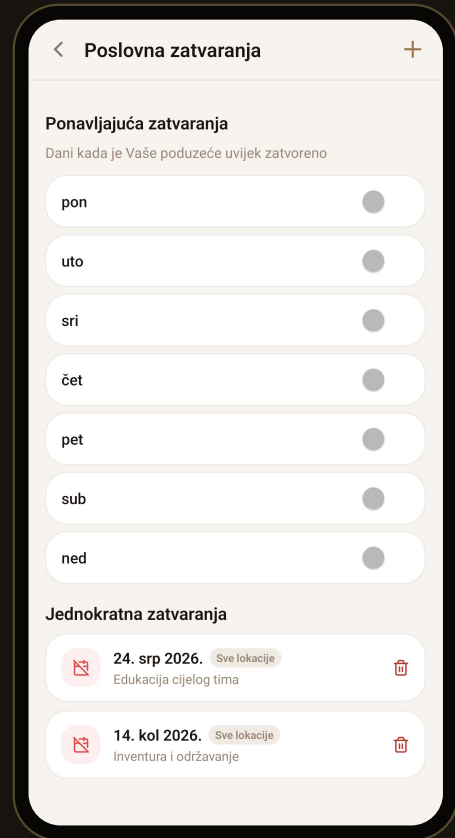
Državni blagdani

Bokrez prikazuje **državne blagdane** relevantne za Vašu lokaciju. Provjerite radno vrijeme za svaki blagdan i po potrebi unesite zatvaranje kako biste spriječili nove rezervacije.

POGLEDAJTE U PRAKSI

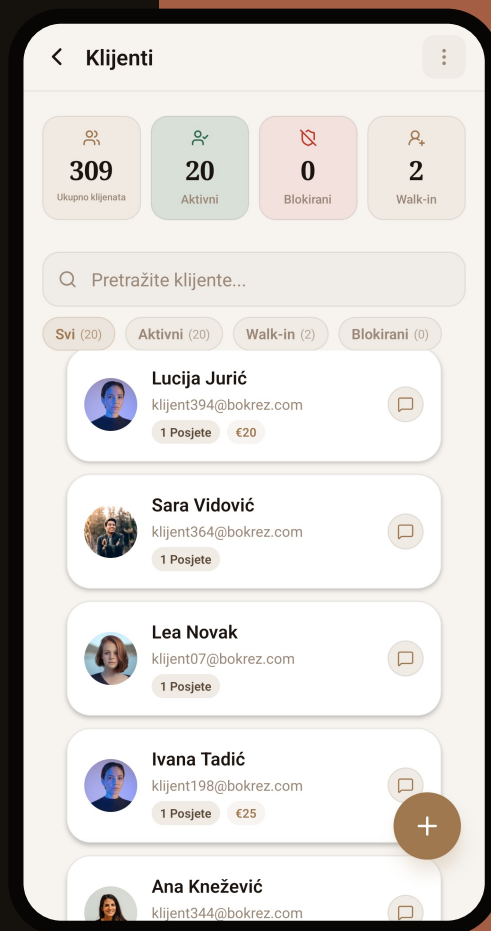
Poslovna zatvaranja

07.01



Poslovna zatvaranja

Ponavljajuća i jednokratna zatvaranja uređuju se po lokaciji, uz jasan pregled svih unesenih iznimki.



POZNAJTE SVOJE KLIJENTE

Od prvog dolaska do povjerenja

Povijest, poruke i kontekst ostaju na jednome mjestu — dostupni kada su Vam potrebni.

Klijenti

Baza klijenata

U izborniku **Klijenti** možete pregledati sve svoje klijente:

- **Pretraga** po imenu, e-adresi ili broju telefona
- **Povijest posjeta** — svi termini klijenta s datumima, uslugama i djelatnicima
- **Procijenjena vrijednost završenih termina** — zbroj evidentiranih cijena, a ne potvrda stvarno plaćenog iznosa
- **Povijest nedolazaka** — ukupan broj termina klijenta označenih kao nedolazak
- **Posljednji posjet** — kada je klijent posljednji put posjetio poslovanje

Upravljanje nedolascima

- Kada Vi ili ovlašteni član osoblja označite termin kao **Nedolazak**, Bokrez taj status evidentira na profilu klijenta
- Nedolasci se računaju kroz cjelokupnu evidentiranu povijest klijenta, sve dok zapis ne poništite
- Možete poništiti evidentirane nedolaske klijenta ako ste se tako dogovorili; svi pripadajući termini tada se označavaju kao otkazani
- Pri novoj rezervaciji Bokrez može prikazati upozorenje na temelju prethodno evidentiranih nedolazaka; ne utvrđuje sam je li klijent doista izostao

DOBRO JE ZNATI

Važno: Evidencija nedolaska samo je podatak o statusu termina. Bokrez ne naplaćuje naknadu; eventualnu naknadu sami ugovarate i naplaćujete izravno klijentu, u skladu sa svojim pravilima i primjenjivim propisima.

Ručno dodavanje klijenta

Možete ručno dodati klijenta u bazu:

1. **Klijenti → Dodaj**
2. Unesite ime, prezime, e-adresu i broj telefona
3. Klijent se pojavljuje u bazi i možete mu dodjeljivati termine

Poruke i razgovori

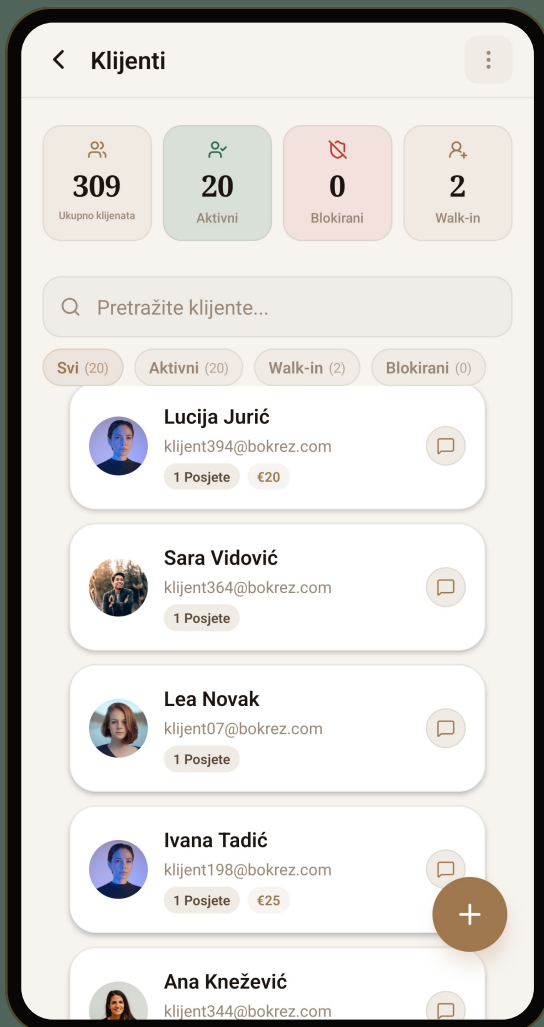
U izborniku **Poruke** možete komunicirati s klijentima:

- Razgovori su povezani s terminima i klijentima
- Poruka se sprema u razgovor, a Bokrez može pokušati poslati obavijest unutar aplikacije i push obavijest; isporuka push obavijesti nije zajamčena
- Možete vidjeti povijest razgovora
- Razgovori se mogu grupirati prema lokaciji

POGLEDAJTE U PRAKSI

Baza klijenata

08.01



08.02



Baza klijenata

Pretraga, statusi i sažetak aktivnosti pomažu Vam brzo pronaći pravog klijenta.

Profil klijenta

Posjete, potrošnja, nedolasci, oznake, bilješke i kontaktne radnje dostupni su na jednome mjestu.

Analitika — Brzi pregled

Analitika nudi dva prikaza: **Brzi pregled** i **Detaljnu analizu**. Između njih se možete prebacivati gumbom u gornjem desnom kutu.

Brzi pregled

Brzi pregled osmišljen je za jednostavan uvid u ključne podatke, primjerice između dvaju termina ili tijekom stanke.

DOBRO JE ZNATI

Napomena o financijskim pokazateljima:

Iznosi označeni kao prihod, potrošnja, prosječni račun ili izgubljeni prihod procjene su izračunate iz cijena usluga i dodataka te statusa termina. Bokrez ne provjerava je li klijent platio, koliko je stvarno naplaćeno, je li izdan račun niti je li izvršen novčani povrat. Za knjigovodstvo i službene evidencije koristite vlastite račune i evidencije plaćanja.

Što prikazuje:

- **Današnji pregled** — koliko termina imate danas, koliko je završeno, koliko preostaje te procijenjena vrijednost današnjih termina
- **Ključni pokazatelji** — procijenjena vrijednost završenih termina, broj termina, procijenjeni prosjek po terminu i nedolasci
- **Uvidi** — automatske preporuke sustava (npr. "Danas imate 3 nedolazaka", "Prihod je 20% iznad prosjeka")
- **Predstojeći termini** — sljedećih 5 termina s vremenom i imenom klijenta
- **Slobodni termini ovoga tjedna** — koliko slobodnih termina imate i njihova procijenjena vrijednost
- **Tri najuspješnije usluge** — usluge s najvećom procijenjenom vrijednošću

Filtri

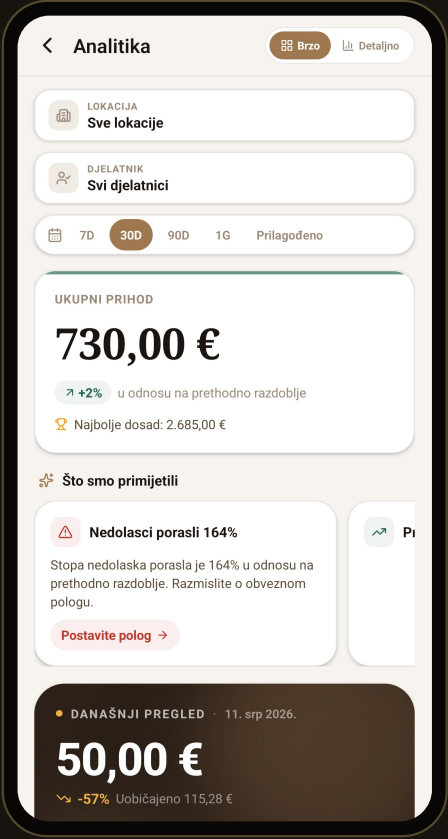
Iznad sadržaja podatke možete filtrirati prema sljedećim kriterijima:

- **Lokacija** — ako imate više lokacija
- **Djelatnik** — analitika za pojedinog djelatnika
- **Vremensko razdoblje** — 7 dana, 30 dana, 90 dana, godina ili prilagođeni raspon

POGLEDAJTE U PRAKSI

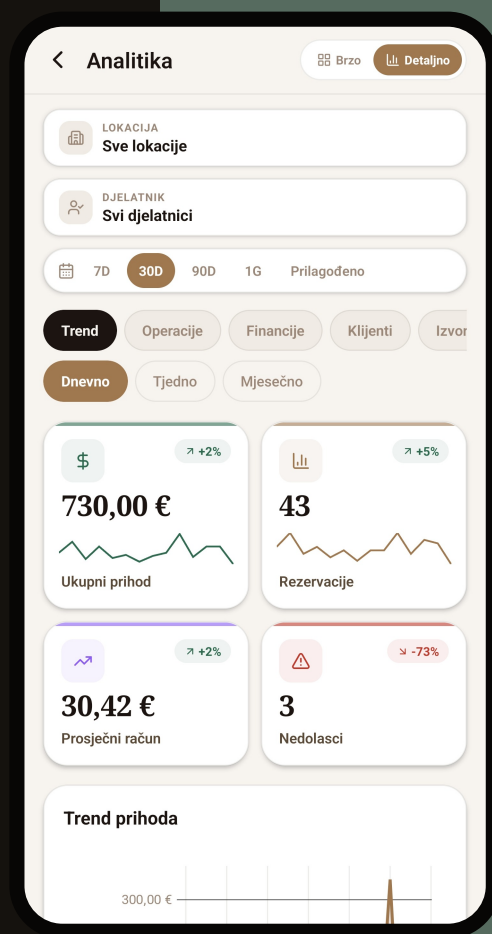
Brzi pregled rezultata

09.01



Brzi pregled rezultata

Prihod, termini, nedolasci i dnevni sažetak pretvaraju podatke u korisne odluke.



RASTITE S RAZLOGOM

Podaci koji vode odluci

Rezultati postaju korisni tek kada ih možete pretvoriti u bolji raspored, ponudu i iskustvo klijenta.

IO

Analitika — Detaljna analiza

Detaljna analiza nudi šest kartica:

Trend

- **Procijenjena vrijednost termina po danima, tjednima ili mjesecima** na grafikonu
- **Usporedba s prethodnim razdobljem** — može se uključiti ili isključiti
- **Najuspješniji djelatnici prema procijenjenoj vrijednosti termina** — s grafičkim trakama
- **Kartice ključnih pokazatelja** — procijenjena vrijednost, broj termina, procijenjeni prosjek po terminu i nedolasci, s postotnom promjenom prema prethodnom razdoblju
- Možete odabrati bilo koji ključni pokazatelj za prikaz detalja

Operacije

- **Nedolasci** — ukupan broj i promjena
- **Najprometniji sati** — kada imate najviše termina (toplinska karta)
- **Najpopularnije usluge** — usluge s najviše rezervacija
- **Učinak osoblja** — broj završenih termina, iskorištenost kapaciteta (%), prosječna ocjena
- **Iskorištenost** — koliki je postotak radnog vremena djelatnika popunjen terminima

- **Nepopunjeni sati osoblja** — djelatnici s najviše slobodnih sati ovoga tjedna

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Ako vidite da je iskorištenost nekog djelatnika ispod 50%, razmislite o prilagodbi rasporeda ili promociji.

Novac

- **Procijenjena vrijednost nedolazaka** — vrijednost termina označenih kao nedolazak; nije evidentirana novčana šteta ni naplata
- **Udio termina s dodacima** — postotak termina koji uključuju dodatke
- **Procijenjena vrijednost po satu rada** — vrijednost završenih termina po evidentiranom satu rada
- **Stopa odabira novog termina** — koliko klijenata prihvaća ponuđene zamjenske termine u slučaju odsutnosti
- **Otkazivanja** — uzorci otkazivanja po danima u tjednu i vremenskom roku

Klijenti

- **Ukupan broj klijenata** — novi i povratni

- **Stopa zadržavanja klijenata** — postotak klijenata koji se vraćaju
- **Trend zadržavanja te novih i povratnih klijenata** — grafikon po mjesecima
- **Klijenti s najvećom procijenjenom vrijednošću završenih termina**
- **Prosječna učestalost posjeta** — koliko često klijenti dolaze

Izvori

- **Odakle dolaze rezervacije** — Google, Instagram, Facebook, izravno i termini bez prethodne rezervacije
- **Udio po izvoru** — postotak termina i njihove procijenjene vrijednosti po kanalu
- **Kampanje** — aktivne kampanje, konverzije, povrat ulaganja
- **Izračun povrata ulaganja** — povrat ulaganja po kampanji

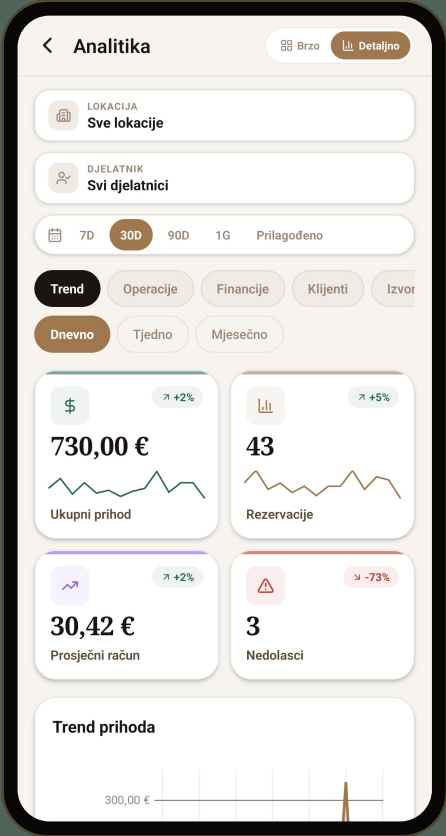
Kampanje

Kampanjama poput brze akcije ili happy hour ponude možete primijeniti postotni ili fiksni popust na odabrane usluge i razdoblja, odrediti datume početka i završetka te kampanju aktivirati ili deaktivirati. Prije pokretanja provjerite kapacitet, cijene, javno prikazane uvjete i cijelu ponudu. Kampanja sama po sebi ne jamči bolji rang ni prodaju.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Detaljna analitika

10.01



Detaljna analitika

Trendovi, usporedbe razdoblja i ključni pokazatelji otkrivaju gdje poslovanje raste.

Vjernost, paketi dolazaka i članstva

Izrada programa vjernosti

Za program vjernosti određujete naziv, broj pečata potreban za nagradu, opis nagrade, automatsko ili ručno dodavanje pečata, rok valjanosti ako ga želite primijeniti, razine programa te usluge i lokacije na koje se program odnosi.

Kako funkcionira

1. Klijent rezervira i dođe na termin
2. Kada se termin dovrši, pečat se automatski dodaje samo ako je automatsko pečatiranje uključeno i aktivni program odgovara usluzi i lokaciji
3. Pečat možete i ručno dodati ili ukloniti
4. Kada klijent prikupi potreban broj pečata, nagradu evidentirate kao iskorištenu

Neobrađeni saldo pečata može prijeći prag, a nagrade se zbrajaju: uz prag 10, saldo 25 daje 2 nagrade i preostalih 5 pečata. Svako iskorištavanje oduzima jedan prag, a obavijest se pokreće pri dosezanju višekratnika praga, ne za svaki pečat iznad praga.

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Prag nagrade prilagodite učestalosti dolazaka i vrijednosti usluge. Treba biti ostvariv, ali i održiv za Vaše poslovanje.

Paketi dolazaka i članstva

Paketi dolazaka i članstva unaprijed određuju koliko dolazaka klijent može iskoristiti, za koje usluge i tijekom kojeg razdoblja. To nije isto što i program vjernosti: pečati nagrađuju prethodne dolaske, dok paket ili članstvo klijentu daju unaprijed definirano pravo na buduće dolaske.

Razlikuju se dvije vrste proizvoda:

Vrsta	Kako funkcionira
Paket dolazaka	Sadrži fiksni broj dolazaka koji vrijede tijekom jednog razdoblja. Nakon isteka ili iskorištavanja paket se ne obnavlja.
Članstvo	Za svako razdoblje daje zadani broj dolazaka. Novo razdoblje stvarate ručnom obnovom; nema automatske obnove ni automatske naplate.

Izrada proizvoda

U Bokrez Businessu otvorite **Paketi posjeta i članarine**, prijedite na karticu **Proizvodi** i odaberite znak +. Zatim:

1. odaberite **Paket posjeta** ili **Članarina**;
2. unesite naziv, opis, cijenu i broj dana valjanosti;
3. odaberite uključene usluge i za svaku odredite broj dolazaka;
4. odredite vrijedi li proizvod na svim ili samo na odabranim lokacijama;
5. odaberite hoće li se dolazak pri kasnom otkazivanju izgubiti ili vratiti;
6. uključite proizvod kada bude spreman za prodaju.

Podaci o uslugama, lokacijama, cijeni i pravilima spremaju se uz svaki prodani primjerak.

Naknadna izmjena proizvoda zato ne mijenja ono što je klijentu već prodano. Proizvod koji se više ne nudi arhivirajte umjesto da mijenjate postojeća prava klijenata.

Prodaja, darivanje i obnova

Paket ili članstvo možete evidentirati za postojećeg klijenta, darovati drugom klijentu ili poslati primatelju na e-adresu radi preuzimanja. Odaberite način plaćanja koji odgovara stvarnoj naplati: gotovina, vanjski kartični terminal, bankovna doznaka, drugo, besplatno ili plaćanje na čekanje.

DOBRO JE ZNATI

Važno o naplati: Bokrez bilježi prodaju i stanje dolazaka, ali ne naplaćuje klijentu paket ili članstvo. Uplatu primete izravno, izdajete račun i po potrebi dovršavate zapis koji je označen kao plaćanje na čekanju.

Članstvo obnavljate ručno iz njegova detaljnog prikaza. Svaka obnova stvara novo razdoblje s novim brojem uključenih dolazaka i datumom isteka. Paket dolazaka nema obnovu; klijentu po potrebi evidentirajte novi paket.

Korištenje dolazaka

Za prihvatljiv individualni termin klijent može odabrati aktivan paket ili članstvo koje pokriva uslugu, lokaciju i datum termina. Jedan se dolazak rezervira uz termin, a nakon završetka označava kao iskorišten. Pravodobno otkazivanje klijenta i otkazivanje poslovanja vraćaju dolazak; za kasno otkazivanje i nedolazak primjenjuje se pravilo odabrano na proizvodu.

Osoblje s odgovarajućim ovlastima može provjeriti paket, očitati klijentov QR kod, prilagoditi stanje uz obrazloženje te pregledati potpunu povijest promjena.

DOBRO JE ZNATI

Trenutačno ograničenje: Paketi dolazaka i članstva ne primjenjuju se na grupne ili tečajne termine, ponavljajuće rezervacije, rezervacije s više usluga ni pakete usluga. Za takav termin naplatu i dolazak vodite izvan pokrića paketom.

Vjernost, paketi dolazaka i članstva

POGLEDAJTE U PRAKSI

11.02

Paketi posjeta i članarine

Prodano Proizvodi

Stvorite proizvod

Paket posjeta Članarina

Naziv
Test

Naziv (engleski)

Opis

Opis (engleski)

Cijena Valjanost
3

Odustanite Spremite

11.01

Vjernost

Glamour klub vjernosti Aktivno

Auto
5 žigova po nagradi Ističe za 365 dana

1 2 3 4 5

Nagrada Besplatni premium tretman njege kose

Povijest Pregled Uredite

8 Kartice 16 Žigovi 3 Nagrade

Kako radi

Moje kartice Dodajte klijenta

Pretražite klijente...

KM Katarina Maretić 4/5 + Žig

Stanje pečata 1 nagrada ostvarena

1 2 3 4 5

Paket dolazaka ili članstvo

Pri izradi proizvoda odaberite vrstu, naziv, cijenu, valjanost, uključene dolaske i lokacije na kojima se može koristiti.

Program vjernosti

Broj kartica, prikupljeni žigovi, ostvarene nagrade i aktivnost svakog klijenta ostaju pregledni.

Poklon kartice

Izrada poklon-kartica

Klijent trenutačno ne kupuje poklon-karticu sam putem javne web-stranice ili klijentske aplikacije. Prodaju evidentirate u Bokrez Business: unosite iznos, e-adresu primatelja i rok valjanosti, a po želji ime i osobnu poruku.

Kako funkcionira

1. Bokrez generira kod i QR te karticu šalje primatelju e-poštom
2. Primatelj karticu može dodati svom Bokrez računu
3. Karticu možete očitati QR-om ili unijeti kod te iskoristiti cijeli ili dio raspoloživog salda
4. Možete pratiti aktivne, preuzete, iskorištene i istekle kartice

DOBRO JE ZNATI

Važno: Vi ste prodavatelj poklon-kartice i sami ste odgovorni za naplatu, račun, uvjete korištenja, rok valjanosti i eventualni novčani povrat. Bokrez vodi evidenciju salda, ali ne obrađuje kupnju ni uplatu.

POGLEDAJTE U PRAKSI

Poklon kartice

12.01



Poklon kartice

Pregled izrađenih kartica, iskorištenih iznosa i statusa. Prodaja se trenutačno obavlja osobno na lokaciji poslovanja.

Recenzije

Gdje se prikazuju recenzije

Klijenti mogu ostaviti recenziju nakon završenog termina. Recenzije se prikazuju na javnom profilu i u rezultatima pretraživanja kada je poslovanje vidljivo u pretraživanju. Ako poslovanje sakrijete iz pretraživanja, možete zasebno odabrati hoće li recenzije ostati javno vidljive na profilu dostupnom izravnom poveznicom.

Odgovaranje na recenzije

U izborniku **Recenzije** možete:

- Pročitati sve recenzije
- **Odgovoriti** na recenziju — Vaš odgovor je javno vidljiv
- Vidjeti **prosječnu ocjenu** i broj recenzija
- Filtrirati po ocjeni (1–5 zvjezdica)

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Uvijek odgovarajte na recenzije — i pozitivne i negativne. To pokazuje da Vam je stalo do klijenata.

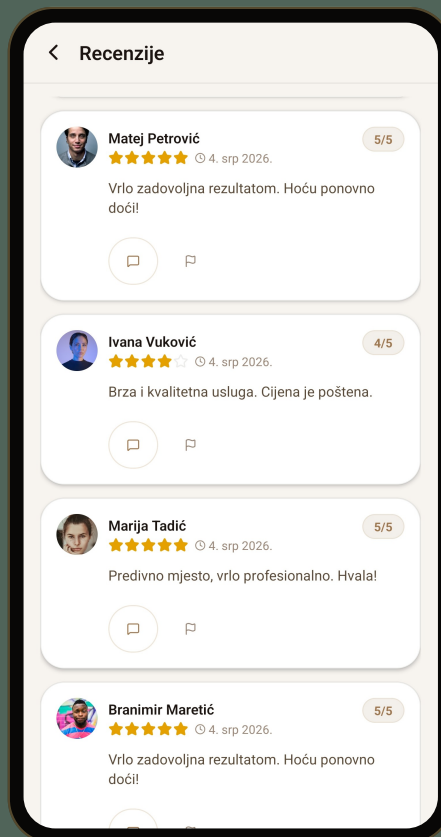
Automatski zahtjev za recenziju

U **Automatizacija** → **Podsjetnici** možete uključiti zahtjev za recenziju i odabrati da se pokuša poslati od 1 do 14 dana nakon dovršenog termina.

POGLEDAJTE U PRAKSI

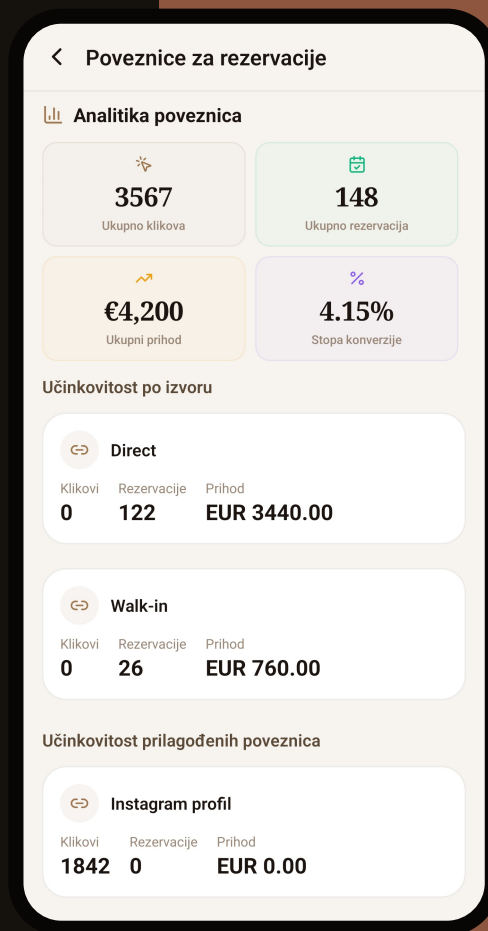
Recenzije klijenata

13.01



Recenzije klijenata

Ocjene i komentari klijenata daju Vam jasan uvid u iskustvo koje Vaš tim pruža.



BUDITE DOSTUPNI

Od poveznice do fizičkog prostora

Rezervacija može početi na Instagramu, Googleu, Vašoj stranici, posjetnici ili QR materijalu na pultu.

Poveznice za rezervaciju i dodatak za web-stranicu

Izravna poveznica za rezervaciju

Svako poslovanje dobiva jedinstvenu **poveznicu za rezervaciju**:

- Format: `bokrez.com/hr/business/naziv-poslovanja`
- Možete je podijeliti na Instagramu, Facebooku, Google profilu i posjetnici
- Klijenti otvaraju poveznicu i odmah mogu rezervirati — bez preuzimanja aplikacije
- Poveznicu možete pretvoriti u QR kod

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Postavite poveznicu za rezervaciju ondje gdje Vas klijenti već traže, primjerice na Instagramu i Google profilu poslovanja.

Print studio: QR materijali

U odjeljku **Print studio → QR kodovi lokacije** izrađujete materijale koji klijente vode izravno na rezervaciju. Možete:

- Odabrati poslovanje ili određenu lokaciju
- Odabrati raspored, paletu boja i stil QR koda
- Prilagoditi poziv na rezervaciju, popratni tekst, logotip, adresu i web-adresu
- Pripremiti ploču za stalak, A4, A5, A6, stolni stalak, kvadratnu naljepnicu ili QR karticu
- Preuzeti **PDF za tisak** rezolucije 300 dpi, s napustom i oznakama za rezanje
- Preuzeti **PNG sliku** za digitalnu upotrebu ili lokalni tisak

Print studio koristi stabilnu poveznicu `bokrez.com/business/naziv-poslovanja`, kojoj po potrebi dodaje odabranu lokaciju ili djelatnika.

Print studio: posjetnice

U kartici **Posjetnice** možete pripremiti posjetnicu za poslovanje, vlasnika, upravitelja lokacije ili djelatnika. Za svaku posjetnicu možete odabrati:

- Lokaciju i osobu za koju izrađujete posjetnicu
- Jedan od ponuđenih predložaka, paletu boja i tipografiju
- Europsku, američku, usku ili kvadratnu veličinu
- Oštre ili zaobljene kutove te mat, sjajnu ili obradu s obojenim rubom
- Podatke koji će biti prikazani: broj telefona, e-adresu, adresu, web-stranicu, društvene mreže, slogan i QR kod
- Jednostrani ili obostrani izgled te položaj i veličinu QR koda
- Vlastitu fotografiju ili sliku pozadine usklađenu s vizualnim identitetom

Prije izvoza možete pregledati prednju i stražnju stranu. Dostupan je PDF spreman za profesionalni tisak, zasebni PDF-ovi za internetske tiskare te objedinjeni izvoz svih posjetnica tima.

DOBRO JE ZNATI

Važno: Print studio priprema datoteke za tisak. Ispis ili narudžbu posjetnica i drugih materijala dogovarate s tiskarom po vlastitom izboru.

Dodatak za web-stranicu

Bokrez nudi **dodatak za rezervacije koji možete ugraditi na svoju web-stranicu**:

- Postavlja se na `bokrez.com/widget/naziv-poslovanja`
- Klijenti mogu rezervirati izravno s Vaše stranice — bez preusmjerenja
- Za ugradnju na postojeću web-stranicu upotrijebite kod za ugradnju prikazan u Bokrezu

Analitika poveznica za rezervaciju

U izborniku **Rast → Poveznice za rezervaciju** možete vidjeti:

- Koliko je puta poveznica otvorena
 - Koliko je rezervacija došlo putem poveznice
 - Koji izvori (Google, Instagram, izravni posjeti) donose najviše rezervacija
-

B

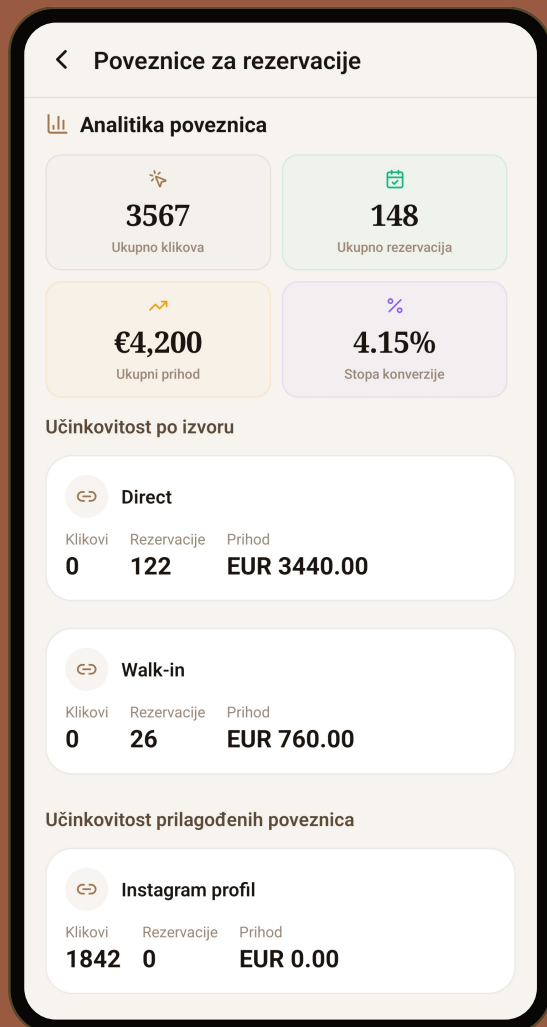
OD DIGITALNE POVEZNICE DO MATERIJALA KOJI STOJI NA VAŠEM PULTU.

Jedan put prema rezervaciji, u svakom prostoru u kojem Vas klijent susreće.

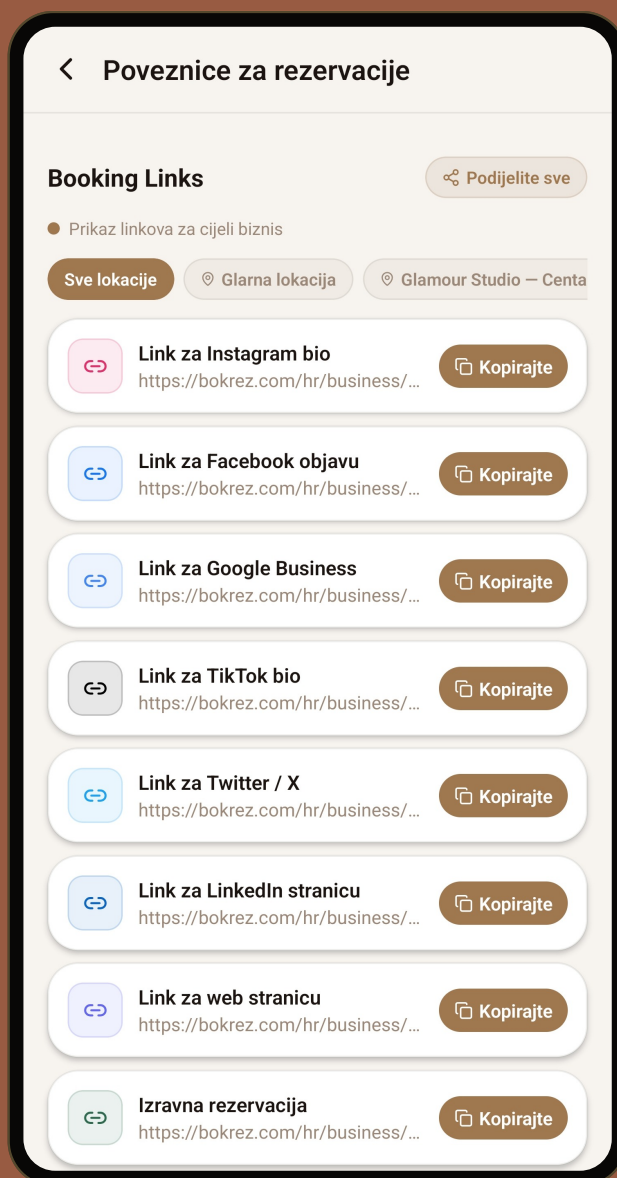
Učinak poveznica

POGLEDAJTE U PRAKSI

14.01



14.02



Učinak poveznica

Klikovi, rezervacije, prihod i stopa konverzije otkrivaju koji kanal donosi najbolje rezultate.

Poveznice za svaki kanal

Pripremljene poveznice jednostavno kopirate za Instagram, Facebook, Google, web-stranicu i izravne rezervacije.

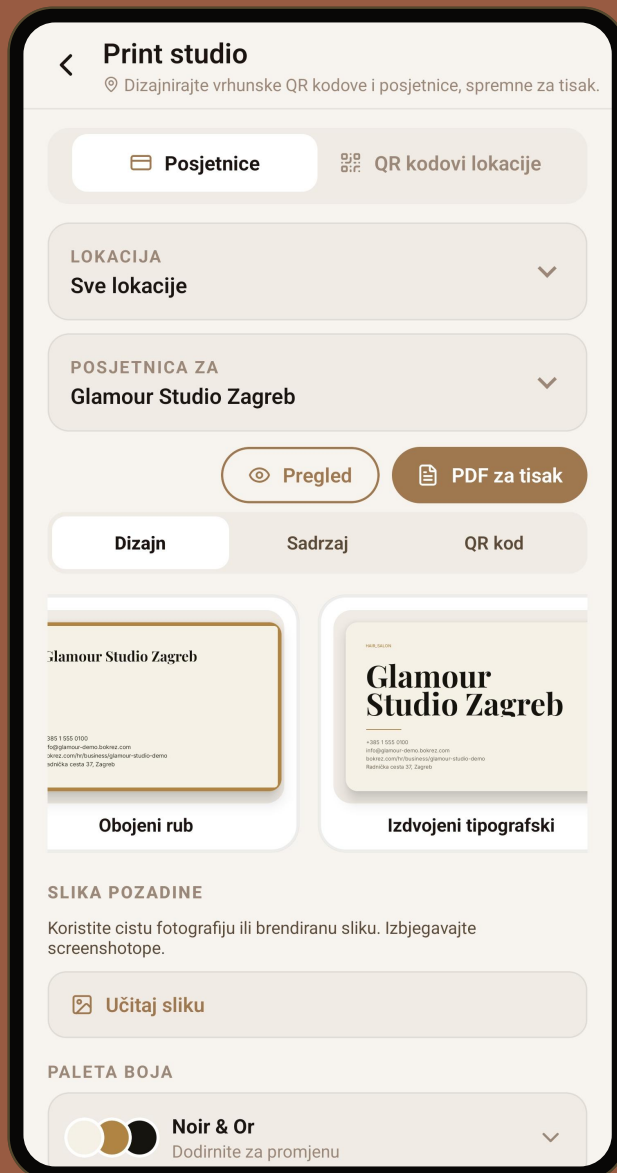
QR materijal za rezervacije

POGLEDAJTE U PRAKSI

14.03



14.04



QR materijal za rezervacije

Dizajnirajte QR kod za lokaciju, pregledajte ga i izvezite kao PNG ili PDF spreman za profesionalni tisak.

Posjetnice Vašeg tima

Odaberite osobu ili poslovanje, predložak, sadržaj, paletu i QR kod pa izvezite posjetnicu spremnu za tisak.

Od pogleda do rezervacije

01 Instagram, Google ili web



02 Poveznica ili QR kod



03 Odabir usluge i termina



04 Potvrđena rezervacija

Obavijesti i automatizacija

Mobilne obavijesti

Bokrez može pokušati dostaviti mobilne obavijesti za:

Tko	Što dobiva
Vlasnik	Nova rezervacija, otkazivanje, nedolazak, nova recenzija, zahtjev za zamjenu, odsutnost, nova poruka
Djelatnik	Nova rezervacija, podsjetnik na termin, zahtjev za zamjenu, nova poruka
Klijent	Potvrda rezervacije, podsjetnici približno 24 sata i 2 sata prije termina, otkazivanje, ponuda novog termina

Isporuka ovisi o korisničkim postavkama, dopuštenjima, aktivnom uređaju i vanjskim pružateljima te nije zajamčena.

Obavijesti e-poštom

E-pošta se može pokušati poslati za najvažnije događaje:

- Potvrda rezervacije (klijentu)
- Otkazivanje (klijentu)
- Potvrda e-adrese
- Pretplata (račun, istek, upozorenja)
- Recenzija — nova recenzija (vlasniku), zahtjev za recenziju (klijentu)

DOBRO JE ZNATI

Važno: Za radnje koje sami pokrenete, poput vlastite promjene rasporeda, ne primete nepotrebnju obavijest.

Podsjetnici za termine

Ako su podsjetnici uključeni, Bokrez ih pokušava poslati približno 24 sata i/ili približno 2 sata prije termina, ovisno o odabranim kanalima i rasporedu obrade. E-pošta i push mogu se zasebno uključiti ili isključiti. Dostava i točan trenutak primitka nisu zajamčeni.

Automatizacija

U odjeljku **Automatizacija** upravljate podsjetnicima, pravilima, predlošcima i rasporedima. Možete:

- Uključiti ili isključiti podsjetnike e-poštom 24 sata, 2 sata ili u prilagođeno vrijeme prije termina
- Uključiti mobilne obavijesti za potvrdu rezervacije te podsjetnike 24 sata i 2 sata prije termina
- Uključiti podsjetnik za ponovnu rezervaciju
- Postaviti pravila za automatsku potvrdu ili automatsko odbijanje rezervacija prema tome je li klijent nov, povratni ili bilo koji klijent
- Prilagoditi predloške poruka i rasporede slanja

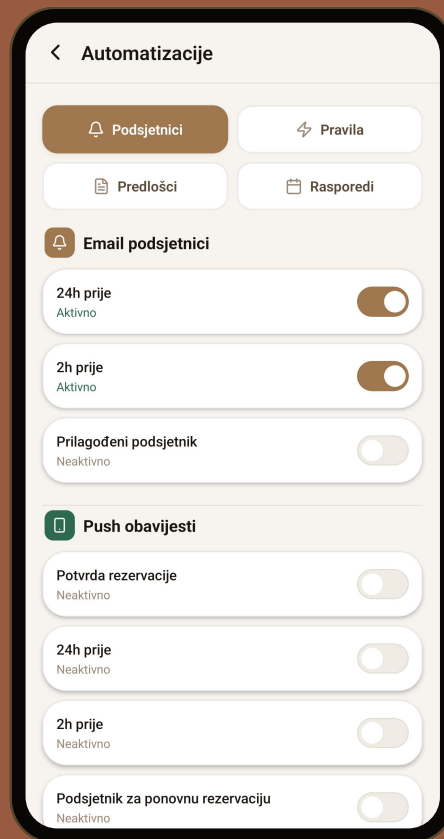
Predlošci obavijesti

U **Automatizacija** → **Predlošci** možete prilagoditi predmet i sadržaj podržanih predložaka e-pošte na hrvatskom, engleskom, njemačkom, španjolskom, talijanskom i francuskom. To nije isto što i 14 jezika sučelja aplikacije.

POGLEDAJTE U PRAKSI

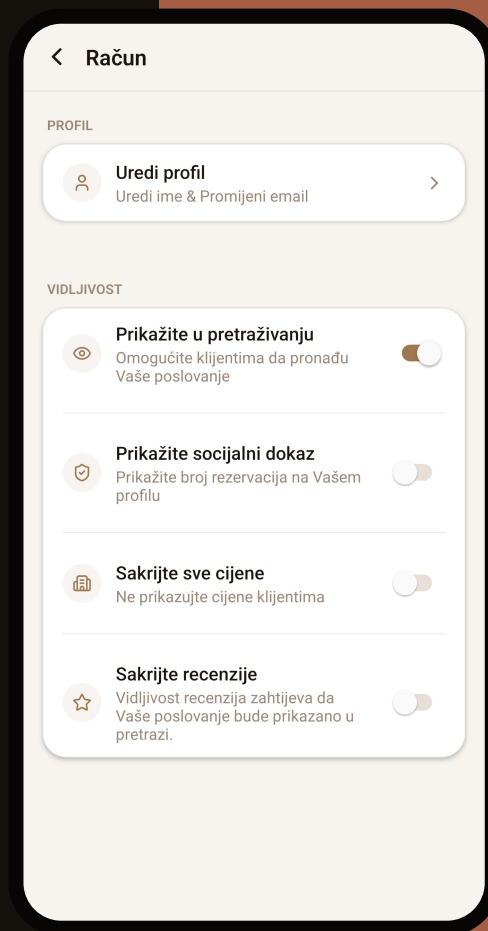
Podsjetnici i pravila

15.01



Podsjetnici i pravila

Na jednom mjestu uključujete podsjetnike e-poštom i push-obavijesti te pristupate pravilima, predlošcima i rasporedima.



ZADRŽITE KONTROLU

Postavke, zahtjevi i pretplata

Sigurnost, komunikacija i pristup ostaju uređeni i kada poslovanje postane složenije.

Zahtjevi za uslugu

Što su zahtjevi za uslugu?

U ovom odjeljku klijenti mogu poslati zahtjev za uslugu, a Vi im možete odgovoriti ponudom usluge i termina.

Kako funkcionira

1. **Klijent** pošalje zahtjev — npr. "Trebam frizerske usluge za vjenčanje u siječnju, a proračun mi je 100 €"
2. **Bokrez Vam pokušava dostaviti obavijest** o novom zahtjevu
3. **Šaljete ponudu** — predlažete termin, uslugu i cijenu
4. **Klijent prihvaća ili odbija** ponudu
5. Ako prihvati, termin se automatski dodaje u kalendar

Praćenje

U izborniku **Zahtjevi za uslugu** možete:

- Vidjeti sve aktivne zahtjeve
- Pregledati poslane ponude i njihove statuse
- Pregledati prihvaćene ponude koje se pretvaraju u termine
- Filtrirati po statusu i kategoriji

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Brzo odgovaranje na zahtjeve povećava vjerojatnost da klijent odabere upravo Vas.

Postavke

Postavke poslovanja

U **Postavke** možete urediti:

- **Profil poslovanja** — naziv, opis, logotip, fotografije, adresa, broj telefona i e-adresa
- **Radno vrijeme** — po danima, podijeljene smjene, noćni rad
- **Pravila rezervacije** — automatska potvrda, otkazivanje, pravila za nedolaske i razmak između termina
- **Jezik sadržaja** — primarni jezik naziva usluga određuje se prema zemlji poslovanja, a po potrebi možete dodati i englesku inačicu

Sigurnost

- **Dvofaktorska autentifikacija (2FA)** — preporučujemo da je uključite; za generiranje kodova upotrebljava se Google Authenticator
- **Biometrijska zaštita** — Face ID ili Touch ID za pristup aplikaciji na mobilnom uređaju
- **Upravljanje uređajima** — možete vidjeti sve uređaje na kojima ste prijavljeni i odjaviti se s bilo kojeg od njih
- **Promjena e-adrese** — uz potvrdu poslanu na staru i novu e-adresu
- **Promjena lozinke**

Jezik aplikacije

Aplikacija podržava **14 jezika**:

- Hrvatski (Vi oblik)
- Engleski
- Njemački (Sie oblik)
- Španjolski (Usted oblik)
- Talijanski (Lei oblik)
- Francuski (vous oblik)
- Bosanski
- Srpski
- Slovenski
- Portugalski
- Češki
- Slovački
- Ruski
- Grčki

Jezik možete promijeniti u **Postavke → Jezik**.

Klijentima se sučelje prikazuje na njihovu jeziku, a Vama na Vašem.

Podrška

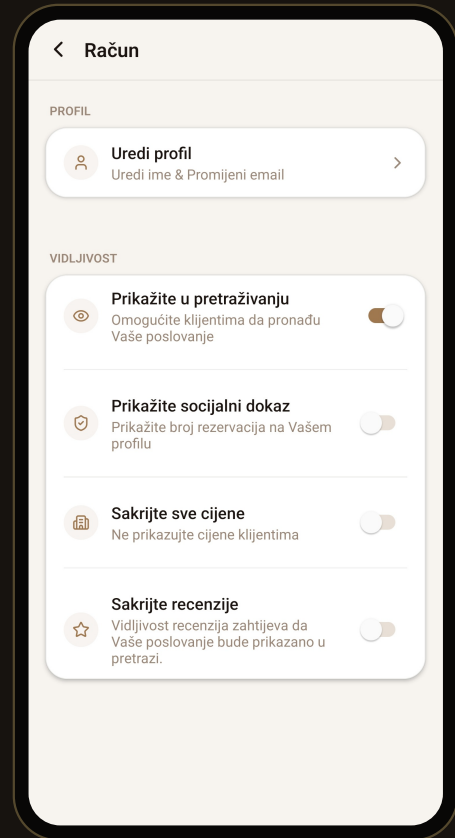
U izborniku **Podrška** možete:

- Poslati zahtjev podršci
 - Pregledati **česta pitanja** i odgovore
 - Pristupiti pravnim dokumentima (Uvjeti korištenja, Pravila privatnosti, Pravila o kolačićima i Ugovor o obradi podataka — DPA)
-

POGLEDAJTE U PRAKSI

Vidljivost profila

17.01



Vidljivost profila

Odlučite koje informacije klijenti vide u pretraživanju i na javnom profilu Vašeg poslovanja.

Pretplata

Bokrez je usluga koja se koristi uz pretplatu nakon isteka probnog razdoblja. Pretplata je jedina naplata koju Bokrez obrađuje. Ona je odvojena od cijena i naplate Vaših usluga, poklon-kartica i naknada klijentima.

Vrsta pružatelja (**registrirani** ili **privatni**) i status na tržištu (**trgovac** ili **ne-trgovac**) ne određuju automatski naplatnu klasifikaciju Bokrez pretplate. Prije plaćanja provjerite ugovarate li pretplatu kao poslovni korisnik ili potrošač te pregledajte cijenu, porezni prikaz, obračunsko razdoblje, način plaćanja i važeće uvjete.

Probno razdoblje

- **30 dana bez naplate** za prihvatljive nove korisnike
- Dostupne su mogućnosti uključene u prikazanu probnu ponudu
- Za početak nije potrebna kreditna kartica
- Podsjetnici se prikazuju prije isteka probnog razdoblja

Cijena

Aktualna cijena i uključene mogućnosti prikazane su na web-stranici za upravljanje pretplatom. Prije potvrde plaćanja uvijek možete pregledati iznos i odabrani način plaćanja.

Plaćanje putem web-stranice

Bokrez Business ima stavku **Pretplata** u izborniku **Više**. U aplikaciji možete pregledati trenutno stanje i datum isteka ili obnove. Dodirom na **Pretplata** odnosno **Upravlajte na webu** otvara se web-aplikacija Bokrez; kupnja, promjena načina plaćanja i otkazivanje ne dovršavaju se unutar mobilne aplikacije.

Nakon evidentiranja uplate, novo stanje pretplate prikazat će se na Vašem računu.

Bankovni prijenos

Ako odaberete bankovni prijenos, slijedite podatke za uplatu prikazane na web-stranici za plaćanje. Stanje uplate možete pratiti na stranici za upravljanje pretplatom.

Za otkazivanje pretplate, račune i eventualni povrat pretplate primjenjuju se važeći Bokrez Uvjeti korištenja i prisilni propisi. To se ne odnosi na povrate za termine, usluge ili poklon-kartice, koje izravno rješavate s klijentom.

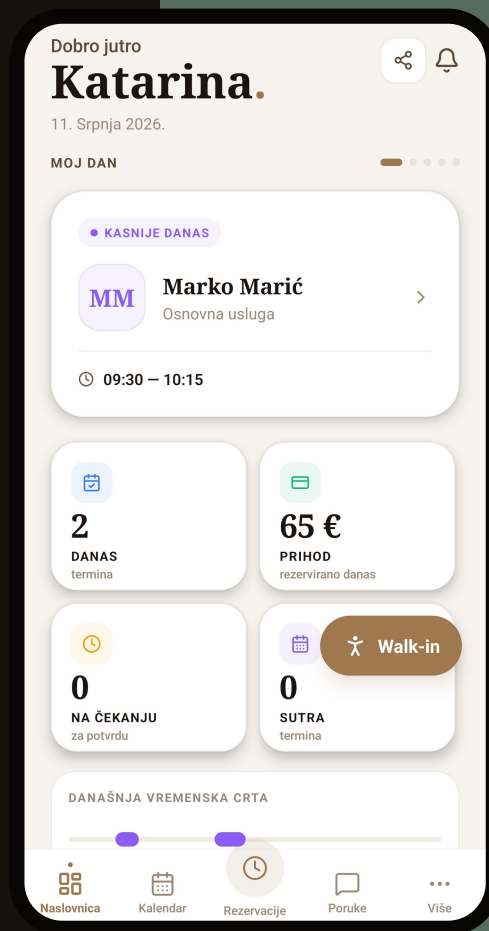
Stanje pretplate

Stanje	Značenje
Probno razdoblje	Besplatno razdoblje za prihvatljive nove korisnike
Aktivna	Pretplata je aktivna
Plaćanje u obradi	Prijavili ste bankovni prijenos; pristup je privremeno omogućen dok Bokrez provjerava uplatu
Dospjelo plaćanje	Plaćanje kasni, ali puni pristup traje tijekom 15-dnevnog počka
Ograničeni pristup	Podaci su dostupni samo za pregled; izmjene nisu dopuštene
Otkazana	Pretplata je otkazana, ali pristup traje do kraja već plaćenog razdoblja
Istekla	Pretplata i poslovni pristup više nisu aktivni

Nakon 15 dana dospjelog plaćanja račun prelazi u ograničeni način samo za čitanje. Ako uplata nije uređena tijekom sljedećih 21 dan, pretplata istječe i poslovanje se deaktivira. Otkazana pretplata ostaje dostupna do kraja trenutnog obračunskog razdoblja.

DOBRO JE ZNATI

Savjet: Obratite pozornost na obavijesti o pretplati i pravodobno provjerite podatke za plaćanje kako biste izbjegli prekid pristupa.



VODITE ŠIRU SLIKU

Više lokacija, jedna rutina

Dobra organizacija nije više administracije. To je manje odluka koje morate donositi dvaput.

Više lokacija

Dodavanje lokacija

Ako imate više poslovnih prostora (npr. salon u centru i salon u predgrađu), možete dodati više lokacija:

- Svaka lokacija ima svoje **radno vrijeme**
- Svaka lokacija ima svoje **djelatnike** (djelatnik može raditi na više lokacija s različitim rasporedima)
- Svaka lokacija ima svoje **zatvaranja**
- Analitika se može filtrirati po lokaciji

Upravitelji lokacije

Za svaku lokaciju možete postaviti **upravitelja**. Upravlja podacima izravno dodijeljenih ili privremeno delegiranih lokacija. Odsutnost djelatnika može odobriti ili mijenjati samo ako upravlja svim aktivnim lokacijama tog djelatnika; u suprotnom je potrebna radnja vlasnika ili upravitelja koji pokriva sve lokacije.

Rasporedi po lokaciji

Djelatnik koji radi na više lokacija ima **odvojen raspored za svaku**:

- Npr. ponedjeljak–srijeda u Lokaciji A, četvrtak–petak u Lokaciji B
 - Klijenti vide dostupnost djelatnika na lokaciji koju su odabrali
 - Rezervacije se ne mogu preklapati između lokacija
-

Savjeti i najbolje prakse

Kako smanjiti nedolaske

1. **Uključite podsjetnike** — pokušajte koristiti podsjetnike približno 24 sata i 2 sata prije termina. Oni mogu pomoći smanjiti nedolaske, ali Bokrez ne jamči isporuku ni određeni učinak.
2. **Postavite pravilo rezervacije** — primjerice, rezervaciju je potrebno obaviti najmanje 2 sata prije termina
3. **Pratite povijest nedolazaka** — kod učestalih nedolazaka razmotrite dodatnu potvrdu termina ili vlastita pravila rezervacije
4. **Dosljedno evidentirajte nedolaske** kako biste lakše prepoznali ponavljajuće obrasce
5. **Ispravite zapis** ako je nedolazak evidentiran pogrešno ili ste s klijentom dogovorili drugačiji ishod

Kako povećati procijenjenu vrijednost termina

1. **Dodajte relevantne dodatke** uslugama — primjerice „Pranje kose +5 €” ili „Oblikovanje +3 €”
2. **Pratite udio termina s dodacima** i usporedite ga kroz više razdoblja
3. **Oblikujte paket usluga** — primjerice „Šišanje + pranje + oblikovanje = 25 €” umjesto 30 € pojedinačno
4. **Ponudite nagradu za vjernost** — primjerice, nakon deset posjeta klijent ostvaruje pravo na nagradu

Kako koristiti program vjernosti za zadržavanje klijenata

1. **Odredite prag nagrade** — dovoljno nizak da bude ostvariv, ali dovoljno visok da nagrada zadrži vrijednost
2. **Nagradu učinite privlačnom** — besplatan tretman ili popust od 50 %
3. **Promovirajte program** — obavijestite klijente e-poštom i na lokaciji
4. **Pratite statistiku** — koliko klijenata ostvaruje nagrade

Kako optimizirati raspored osoblja

1. **Pratite iskorištenost** tijekom više razdoblja prije promjene radnog vremena
2. **Koristite zamjene smjena** — djelatnici sami dogovaraju zamjene, pa Vi imate manje posla
3. **Postavite razmake** — 10 minuta između termina za pripremu
4. **Pratite najprometnije sate** — kada imate najviše termina, osigurajte dovoljno osoblja
5. **Pratite nepopunjene sate** i prilagodite raspored tek nakon usporedbe više razdoblja

Poveznica za rezervaciju na javnim profilima

1. **Postavite poveznicu na Instagram profil** — bokrez.com/hr/business/naziv-poslovanja
2. **Postavite poveznicu na Google profil poslovanja** — klijenti koji Vas traže na Googleu mogu odmah rezervirati
3. **QR kod na lokaciji** — klijenti skeniraju i rezerviraju dok čekaju
4. **Poveznica u potpisu e-pošte** — klijentima je dostupna u svakoj poslanoj poruci

Korištenje analitike za poslovne odluke

1. **Trend** — pratite promjene procijenjene vrijednosti termina i provjerite koji dan, usluga ili djelatnik najviše utječe na rezultat.
 2. **Novac** — pratite procijenjenu vrijednost nedolazaka i prilagodite vlastita pravila potvrde termina.
 3. **Klijenti** — pratite stopu zadržavanja kroz više razdoblja i istražite promjene prije donošenja odluka.
 4. **Ciljevi** — postavite mjesečni cilj i pratite ga tjedno.
 5. **Izvori** — provjerite odakle dolaze klijenti i uložite više u kanal koji ih privlači najviše.
-

Dodatak: Praktične rutine vlasnika

Prije objave profila

- ☐ Provjerite naziv, opis, adresu, kontaktne podatke i fotografije
- ☐ Unesite radno vrijeme poslovanja i svih lokacija
- ☐ Provjerite nazive, trajanje i cijene usluga
- ☐ Dodijelite usluge djelatnicima koji ih smiju pružati prema Vašoj evidenciji
- ☐ Provjerite rasporede i slobodne dane tima
- ☐ Obavite probnu rezervaciju kao klijent
- ☐ Postavite poveznicu za rezervaciju na svoje javne profile

Svako jutro

- ☐ Otvorite kalendar i provjerite današnje termine
- ☐ Pregledajte rezervacije koje čekaju potvrdu
- ☐ Provjerite poruke, odsutnosti i zahtjeve za zamjenu smjene
- ☐ Obratite pozornost na promjene djelatnika ili lokacije
- ☐ Provjerite sljedeći slobodan termin

Kada stigne nova rezervacija

1. Provjerite uslugu, trajanje, lokaciju i djelatnika
2. Potvrdite rezervaciju ako nije uključena automatska potvrda
3. Prije promjene djelatnika provjerite dodjelu usluge, potrebna ovlaštenja i raspoloživost
4. Ako su potrebne dodatne informacije, kontaktirajte klijenta putem dostupnog kanala
5. Provjerite je li termin pravilno prikazan u kalendaru

Kada djelatnik prijavi odsutnost

1. Otvorite popis zahvaćenih termina
2. Provjerite može li termin preuzeti drugi djelatnik kojemu je usluga dodijeljena
3. Ponudite klijentu odgovarajući zamjenski termin
4. Izravno kontaktirajte klijente kojima obavijest putem aplikacije ili e-pošte nije dostupna
5. Prije isteka roka provjerite konačan status svakog termina

Jednom mjesečno

- ☐ Usporedite procijenjenu vrijednost i broj završenih termina s prethodnim razdobljem
- ☐ Pregledajte nedolaske i otkazivanja
- ☐ Provjerite iskorištenost tima uzimajući u obzir sezonalnost
- ☐ Pregledajte nove i povratne klijente
- ☐ Provjerite koje se usluge najčešće rezerviraju
- ☐ Po potrebi prilagodite rasporede, usluge ili poveznice za rezervaciju

Na kraju radnog dana

- ☐ Označite obavljene termine kao završene
- ☐ Evidentirajte otkazivanja i nedolaske
- ☐ Provjerite jesu li termini uneseni bez internetske veze sinkronizirani
- ☐ Pregledajte raspored za sljedeći dan
- ☐ Odgovorite na otvorene poruke i zahtjeve klijenata

B

DOBRA RUTINA NE TRAŽI VIŠE
VREMENA. ONA VAM VRAĆA
VRIJEME.

Počnite s jednim pregledom ujutro i jednim zaključkom na kraju dana.

Vaš Bokrez ritam

01 Ujutro pregledajte dan



02 Tijekom dana riješite iznimke



03 Navečer zaključite termine



04 Mjesečno usporedite rezultate

VAŠ BOKREZ RITAM

Jasnoća se gradi malim rutinama.

SVAKO JUTRO

Pregledajte današnje termine, promjene rasporeda i rezervacije koje čekaju potvrdu.

SVAKU VEČER

Evidentirajte završene termine, odgovorite na otvorene zahtjeve i provjerite sutrašnji raspored.

JEDNOM MJESEČNO

Usporedite rezultate, povratne klijente, nedolaske i stvarnu iskorištenost tima.



Bokrez



ZA KRAJ

Vi vodite svoje poslovanje.
Bokrez Vam pomaže
vidjeti cijelu sliku.

Za svakodnevni rad počnite jednim jasnim pregledom dana, a zatim rješavajte samo ono što traži Vašu pažnju.

POMOĆ I PODRŠKA

support@bokrez.com
bokrez.com/hr/support