

ماژول رزرو خدمات زیبایی و کلینیک (Beauty & Clinic Booking Platform)

ویژگی‌ها و ساختار کلی

پلتفرم بوکینگ، محیطی است برای اتصال مستقیم مشتریان به سالن‌های زیبایی، اسپاها، کلینیک‌های پوست و زیبایی و تکنسین‌های حرفه‌ای. است و برخلاف مدل خدمات خانگی، پلتفرم صرفاً نقش واسطه رزرو، پرداخت، و مدیریت زمان‌بندی را دارد و اجرای خدمات توسط فروشندگان انجام می‌شود. نام تجاری هر سالن یا کلینیک به‌صورت کامل نمایش داده می‌شود و تجربه کاربر مستقیماً تحت برند آن مجموعه شکل می‌گیرد (پلتفرم مالک تجربه رزرو است، نه ارائه‌دهنده خدمت). ارتباط بین مشتری و سالن یا کلینیک شفاف، اما کنترل‌شده است؛ اطلاعات تماس محدود به ابزارهای رسمی داخل سیستم (چت یا نوتیفیکیشن) باقی می‌ماند.

فرآیند رزرو خدمت (Booking Flow)

1. انتخاب خدمت: (Service Selection)

مشتری از میان دسته‌های اصلی مانند مراقبت پوست، مو، ناخن، لیزر، و خدمات کلینیکی انتخاب می‌کند.

2. مشاهده پروفایل فروشنده:

اطلاعات کامل شامل نام برند، آدرس دقیق (لوکیشن)، خدمات ارائه‌شده، زمان‌های آزاد، امتیاز میانگین، و نظرات مشتریان قبلی نمایش داده می‌شود.

3. انتخاب تاریخ و ساعت:

کاربر زمان دلخواه خود را از تقویم سالن یا کلینیک انتخاب می‌کند. سیستم در لحظه وضعیت نوبت‌ها را بررسی و رزرو نهایی را انجام می‌دهد.

4. پرداخت آنلاین یا رزرو بدون پیش‌پرداخت:

پرداخت می‌تواند به‌صورت آنلاین (از طریق درگاه پرداخت امن) یا در محل انجام شود.

5. تأیید خودکار و اعلان:

پس از پرداخت یا رزرو، سیستم پیام تأیید به مشتری و سالن ارسال می‌کند. اطلاعات رزرو در داشبورد هر دو طرف ثبت می‌شود.

6. مدیریت رزرو:

سالن می‌تواند رزرو را تأیید، تغییر، یا لغو کند و مشتری نوتیفیکیشن دریافت می‌کند.

سیاست پلتفرم و مدل همکاری (Partner Policy)

- سالن‌ها، کلینیک‌ها و فریلنسرهای تأییدشده می‌توانند در پلتفرم ثبت‌نام کنند.
- قیمت‌گذاری خدمات توسط خود فروشندگان انجام می‌شود (برخلاف مدل خدمات خانگی).
- پلتفرم فقط کارمزد تراکنش‌ها را دریافت می‌کند و در قیمت نهایی مداخله ندارد.
- پلتفرم برای حفظ کیفیت، تمام فروشندگان را پیش از فعال‌سازی تأیید می‌کند. (Manual Approval)
- هر سالن یا کلینیک می‌تواند چند کارمند یا متخصص (Staff Members) داشته باشد که تقویم کاری جدا دارند.
- اولویت نمایش در نتایج جست‌وجو بر اساس امتیاز، فعالیت، و خرید سرویس‌های ویژه (Featured Listing / Boost) تعیین می‌شود.

ثبت نام و احراز صلاحیت فروشنده (Onboarding Process)

در مراحل ثبت نام، سالن یا کلینیک اطلاعات زیر را ارائه می دهد:

۱. اطلاعات پایه (Basic Information)

- نام برند تجاری یا کلینیک
- شماره تماس، ایمیل، و موقعیت دقیق
- مدارک مجوز فعالیت (در صورت کلینیکی بودن)
- لوگو و عکس نمای داخلی محل
- توضیح کوتاه درباره خدمات و فلسفه برند

۲. موقعیت جغرافیایی (Location & Coverage)

- آدرس دقیق و موقعیت در Google Maps
- منطقه خدمات

۳. خدمات و دسته بندی (Services & Categories)

- انتخاب دسته ها و زیردسته ها با تعرفه و مدت زمان هر خدمت
- افزودن توضیحات و تصاویر نمونه کار
- تعیین زمان اجرای هر خدمت برای مدیریت دقیق تقویم

۴. اطلاعات مالی (Payment & Settlement)

- شماره حساب بانکی یا کیف پول دیجیتال
- روش تسویه: روزانه، هفتگی، یا پس از تأیید خدمت
- امکان مشاهده گزارش های مالی و کارمزد در پنل فروشنده

۵. برنامه کاری (Availability & Schedule)

- روزهای کاری هفته و ساعات کاری هر روز
- تعریف استراحت ها و تعطیلات
- هماهنگی خودکار رزروها با تقویم کاری

الگوریتم نمایش و جست و جو (Discovery & Ranking Engine)

پلتفرم بر اساس فاکتورهای زیر، سالن ها و کلینیک ها را در جست و جو مرتب می کند:

1. نوع خدمت و دسته انتخاب شده توسط مشتری

2. موقعیت مکانی مشتری (Nearest First)

3. امتیاز میانگین و تعداد رزرو موفق

4. نرخ پاسخ گویی و لغو

5. فعالیت در ۳۰ روز اخیر

6. خرید بسته‌های تبلیغاتی (Boost / Featured Listing)

7. بازگشت مشتری (Returning Rate)

8. زمان آزاد منطبق با انتخاب مشتری

نتایج به‌صورت پویا نمایش داده می‌شوند و سالن‌هایی با عملکرد بهتر، اولویت بالاتر در رتبه‌بندی دارند.

سیستم امتیازدهی و نشان اعتبار (Rating & Badge System)

پس از هر رزرو، مشتری می‌تواند به خدمات، محیط سالن و رفتار کارکنان امتیاز دهد. میانگین امتیازها و تعداد بازخوردها مستقیماً در پروفایل فروشنده نمایش داده می‌شود.

سطوح نشان (Badges)

1. Top Rated Partner

- میانگین امتیاز بالاتر از ۴/۸
- حداقل ۵۰ رزرو موفق
- نرخ لغو کمتر از ۲٪
- فعال در ۳۰ روز گذشته

2. Featured Partner

- خرید بسته تبلیغاتی Featured Listing
- نمایش در رتبه‌های اول صفحه جست‌وجو

3. Verified Business

- احراز صلاحیت مدارک و مجوزها
- تأیید هویت برند توسط تیم پلتفرم

Badge ها به‌صورت خودکار در پروفایل نمایش داده می‌شوند و در الگوریتم جست‌وجو وزن مثبت دارند.

ارتباط بین مشتری و فروشنده (Communication Policy)

- ارتباط داخل اپ از طریق In-App Chat و Notification System انجام می‌شود.
- تمامی پیام‌ها در سرور ذخیره و در صورت بروز اختلاف قابل بررسی هستند.
- اطلاعات حساس مانند کارت یا پرداخت در محیط رمزگذاری شده منتقل می‌شود.

مدیریت امتیاز و بازخورد (Rating & Review Management)

- هر رزرو دارای امتیاز کلی (۵ ستاره) و توضیح متنی است.
- سیستم به صورت خودکار میانگین امتیاز را به روزرسانی می کند.
- نظرات پس از بررسی محتوا توسط ادمین منتشر می شوند.
- امتیاز پایین یا شکایت مکرر می تواند منجر به هشدار یا تعلیق حساب شود.
- پلتفرم می تواند در بازه های ماهانه، لیست «Top Rated Salons» و «Trending Clinics» را منتشر کند.

💰 مدل درآمدی پلتفرم رزرو (Business & Revenue Model)

پلتفرم بوکینگ از سه منبع اصلی درآمدزایی می کند. تمام درصدها، تعرفه ها و نرخ ها باید در پنل مدیریت قابل تنظیم باشند و از طریق API به وبسایت (React.js) و اپلیکیشن موبایل (Flutter) متصل شوند.

۱. کمسیون از تراکنش ها (Commission per Booking)

درآمد اصلی پلتفرم از کارمزد هر رزرو موفق است. کارمزد به صورت درصدی از مبلغ نهایی محاسبه و هنگام تسویه کسر می شود.

توضیح	میانگین کارمزد پلتفرم نوع خدمت
نسبتاً بالا به دلیل جذب مشتری توسط پلتفرم	۱۰٪ تا ۲۰٪ خدمات سالن و زیبایی
پایین تر به دلیل الزامات قانونی و قیمت بالاتر خدمات	۵٪ تا ۱۰٪ خدمات کلینیکی و درمانی

کمسیون بر اساس حجم رزرو ماهانه و امتیاز فروشنده قابل تغییر است. فروشندگان با نشان Top Rated کمسیون کمتری می پردازند.

۲. تبلیغات و نمایش ویژه (Banner Ads & Featured Listings)

پلتفرم بخش تبلیغات هدفمند دارد که سالن ها و کلینیک ها می توانند از آن برای افزایش دیده شدن استفاده کنند:

- **Featured Listing:** نمایش در رتبه های اول نتایج جستجو
- **Boost Ads:** افزایش موقت جایگاه به مدت ۷ یا ۳۰ روز
- **Homepage Banner:** تبلیغ بنری در صفحه اصلی یا دسته بندی ها

درآمد این بخش کاملاً خالص است (۱۰۰٪ سهم پلتفرم) و در بک اند قابل زمان بندی و کنترل است.

۳. سرویس های ویژه و ارزش افزوده (Premium Add-ons)

پلتفرم می تواند سرویس های زیر را به صورت افزونه ارائه دهد:

مدل درآمد	توضیح	سرویس
کارمزد ۵٪ تا ۱۰٪ از هر فروش	فروش کارت هدیه دیجیتال برای سالن ها و مشتریان	Gift Cards
هزینه ماهانه یا درصدی از تراکنش	کمپین های وفاداری و تخفیف خودکار	Loyalty Campaigns

مدل درآمد	توضیح	سرویس
هزینه ثابت یا درصدی از فروش روزانه پرداخت برای افزایش جایگاه در نتایج	Boost in Search	
پرداخت درون‌اپ	نمایش نظرات مثبت در بالای پروفایل	Review Highlight

✿ فرآیند رزرو و مدیریت سفارش (Booking & Order Flow)

- مشتری خدمت را انتخاب و رزرو را تأیید می‌کند.
- سالن درخواست را دریافت کرده و در صورت پذیرش، سیستم نهایی‌سازی می‌کند.
- در صورت لغو از سوی مشتری یا سالن، پیام اطلاع‌رسانی ارسال می‌شود.
- پرداخت از طریق درگاه امن انجام می‌گیرد.
- پس از اتمام خدمت، رزرو به وضعیت "Completed" تغییر می‌کند و امتیازدهی فعال می‌شود.

📊 پنل‌های مدیریتی (Dashboards)

پنل مشتری:

- رزروهای فعال و گذشته
- وضعیت پرداخت‌ها
- امتیازدهی به خدمات
- مدیریت Gift Card و تخفیف‌ها

پنل فروشنده:

- تقویم رزروها (Calendar View)
- گزارش مالی و کارمزدها
- مدیریت خدمات و قیمت‌ها
- وضعیت امتیاز و Badge

پنل ادمین:

- مدیریت کاربران و فروشندگان
- تعیین نرخ کمیسیون و تعرفه تبلیغات
- بررسی شکایات و نظرات
- گزارش‌های عملکرد و درآمد

۱. کمیسیون از فروشنده‌ها (Commission per Booking)

اصلی‌ترین منبع درآمد پلتفرم است. درصدی از مبلغ هر رزرو موفق به‌عنوان کمیسیون از فروشنده کسر می‌شود. این کمیسیون بسته به نوع خدمت و سطح اعتبار فروشنده متغیر است.

⚙️ منطق اجرایی:

- پس از اتمام خدمت، مبلغ کمیسیون به‌صورت خودکار محاسبه می‌شود.
- فروشندگان ممتاز (Top Rated) با درصد کمیسیون پایین‌تر پاداش می‌گیرند.
- تسویه‌ها به‌صورت هفتگی یا ماهانه از طریق پنل مالی انجام می‌شوند.

🇮🇷 ویژگی‌ها:

توضیح	شاخص
متغیر بین خدمات مختلف	نرخ کمیسیون
درصد از مبلغ هر رزرو موفق روش محاسبه	
تراکنشی (Transactional)	نوع درآمد

۲. اشتراک ماهیانه فروشنده‌ها (Dashboard / Featured Subscription)

فروشندگان برای استفاده از امکانات مدیریتی پیشرفته، ابزارهای تحلیلی و موقعیت بهتر در جستجو، اشتراک ماهیانه خریداری می‌کنند.

⚙️ منطق اجرایی:

- اشتراک‌ها به‌صورت سالیانه تمدید می‌شوند.

۳. تبلیغات و نمایش ویژه (Banner Ads & Featured Listings)

پلتفرم فضای تبلیغاتی خود را در اپلیکیشن و وبسایت برای نمایش بنرها و لیست‌های ویژه در اختیار فروشندگان یا برندهای مرتبط قرار می‌دهد.

⚙️ منطق اجرایی:

- فروشندگان از طریق پنل خود می‌توانند تبلیغ خریداری کنند.
- تبلیغات به‌صورت زمان‌بندی‌شده در صفحات مختلف نمایش داده می‌شوند.
- درآمد حاصل از این بخش ثابت و قابل پیش‌بینی است.

نوع تبلیغ	توضیح
Featured Listing	نمایش فروشنده در رتبه‌های بالاتر جستجو
Boost Ads	افزایش رتبه موقت در دسته‌بندی‌ها
Banner Ads	بنر تصویری در صفحه اصلی یا صفحه نتایج

۴. هزینه خدمات پلتفرم (Service Fee / Convenience Fee)

کارمزدی کوچک که از مشتری در هنگام پرداخت رزرو دریافت می‌شود تا هزینه‌های مربوط به درگاه پرداخت، زیرساخت سرور و پشتیبانی کاربران پوشش داده شود.

منطق اجرایی:

- مبلغ به‌صورت درصدی یا ثابت به فاکتور نهایی مشتری اضافه می‌شود.
- کارمزد به‌صورت خودکار به حساب پلتفرم واریز می‌شود.
- مبلغ در رسید پرداخت به‌صورت شفاف نمایش داده می‌شود.

ویژگی‌ها:

توضیح	شاخص
بین ۱ تا ۳ درصد از مبلغ رزرو	نرخ کارمزد
پوشش هزینه‌های عملیاتی و پشتیبانی هدف	
تراکنشی و مستقیم از مشتری	نوع درآمد

۵. پکیج‌های چندجلسه‌ای (Prepaid Packages)

مشتریان می‌توانند بسته‌های چندجلسه‌ای از خدمات را با تخفیف از فروشندگان خریداری کنند. مبلغ کل در ابتدا پرداخت شده و پلتفرم از کل مبلغ، کمیسیون خود را برداشت می‌کند.

منطق اجرایی:

- فروشندگان از طریق داشبورد پکیج‌ها را تعریف می‌کنند.
- مشتری جلسات باقیمانده و استفاده‌شده را در اپ مشاهده می‌کند.
- کمیسیون پلتفرم از کل مبلغ پکیج به‌صورت یکجا محاسبه می‌شود.

توضیح	شاخص
کامل در زمان خرید	پرداخت
متغیر (۴ تا ۸ جلسه)	تعداد جلسات
درصدی از مبلغ کل پکیج نوع درآمد	

۶. جریمه لغو دیر هنگام توسط مشتری (Late Cancellation Fee)

اگر مشتری رزرو خود را در فاصله زمانی کوتاه پیش از موعد لغو کند، مبلغی به عنوان جریمه لغو از او دریافت می‌شود تا از اتلاف ظرفیت فروشنده جلوگیری شود.

منطق اجرایی:

- بازه زمانی مشمول جریمه در تنظیمات پلتفرم تعیین می‌شود (مثلاً کمتر از ۳ ساعت).
- جریمه به صورت خودکار از حساب مشتری کسر می‌گردد.
- سهم فروشنده و پلتفرم از این جریمه به صورت داخلی قابل تنظیم است.

توضیح	شاخص
کمتر از بازه تعیین شده (مثلاً ۳ ساعت)	زمان لغو
درصدی از مبلغ رزرو	میزان جریمه
کاهش لغوهای لحظه‌ای و بهینه‌سازی تقویم فروشنده هدف	

۷. نمایش برتر در جستجو (Featured Vendor)

فروشنده‌ها می‌توانند با پرداخت مبلغ ماهیانه در رتبه‌های بالای نتایج جستجو و صفحات اصلی دسته‌بندی‌ها قرار بگیرند. این قابلیت باعث افزایش رزرو و آگاهی از برند می‌شود.

منطق اجرایی:

- فعال‌سازی از طریق داشبورد فروشنده انجام می‌شود.
- سیستم بر اساس وضعیت Featured ، اولویت نمایش را افزایش می‌دهد.
- تگ “Featured Partner” در صفحه پروفایل فروشنده نمایش داده می‌شود.

توضیح	شاخص
یک ماهه با قابلیت تمدید خودکار مدت زمان	
صفحات جستجو و دست‌بندی	محل نمایش
ثابت (اشتراک ماهانه)	نوع درآمد

۸. مشاوره تخصصی فروشنده با مشتری (Consultation Service)

تعریف:

مشاوره تخصصی، خدمتی مستقل است که فروشنده پیش یا پس از انجام خدمت اصلی، به مشتری ارائه می‌دهد تا تصمیم‌گیری دقیق‌تر، تجربه بهتر و اعتماد بلندمدت شکل گیرد. این مشاوره می‌تواند پیش از خدمت (Pre-Service) برای انتخاب نوع خدمت، یا پس از خدمت (Post-Service) برای پیگیری و توصیه‌های مراقبتی باشد. پلتفرم از مبلغ هر جلسه مشاوره درصدی به عنوان کمیسیون دریافت می‌کند.

منطق اجرایی:

- فروشنده از داشبورد خود جلسات مشاوره را به صورت جداگانه تعریف می‌کند (عنوان، مدت، قیمت، نوع برگزاری).
- مشتری زمان مشاوره را انتخاب و از طریق پلتفرم پرداخت انجام می‌دهد.
- پلتفرم کمیسیون مشخصی از مبلغ مشاوره کسر می‌کند.
- در صورت انجام خدمت اصلی پس از مشاوره، فروشنده می‌تواند مبلغ جلسه را به صورت کامل یا جزئی به عنوان اعتبار در فاکتور خدمت اصلی لحاظ کند.
- مشاوره‌های پس از خدمت (Follow-Up) می‌توانند رایگان یا پولی باشند و از طریق همان سیستم رزرو تعریف شوند.

۹. فروش خدمات و کالاهای مکمل (Cross-Selling / Upsell)

تعریف:

پلتفرم در هنگام رزرو یا پس از آن، خدمات و کالاهای مکمل را به مشتری پیشنهاد می‌دهد تا میانگین ارزش هر سفارش افزایش یابد.

منطق اجرایی:

- پیشنهادها بر اساس نوع خدمت و رفتار مشتری ارائه می‌شوند.
- فروشنده می‌تواند خدمات مکمل را در داشبورد خود تعریف کند.
- پلتفرم از هر فروش مکمل درصد مشخصی دریافت می‌کند.

نوع	توضیح
خدمات مکمل	افزودن خدمات مرتبط در مرحله رزرو
کالاهای مرتبط	پیشنهاد محصولات مراقبتی و زیبایی
	ایجاد پکیج دو یا چندخدمتی برای افزایش فروش تخفیف ترکیبی

۱۰. فروش محصولات و ابزار زیبایی (Retail & Supply Sales)
 پلتفرم می‌تواند بخش فروشگاهی برای ارائه محصولات زیبایی، مراقبتی و ابزار حرفه‌ای ایجاد کند. این بخش می‌تواند مستقیماً توسط پلتفرم یا از طریق همکاری با فروشندگان فعال شود.

🔗 منطق اجرایی:

- کالاها در اپلیکیشن و وبسایت پلتفرم نمایش داده می‌شوند.
- پرداخت و ارسال از طریق سیستم یکپارچه انجام می‌شود.
- درصد مشخصی از هر فروش به پلتفرم اختصاص می‌یابد.

📊 ویژگی‌ها:

توضیح	شاخص
محصولات مراقبتی و ابزار آرایشی	نوع کالا
توسط برند یا پلتفرم	روش تأمین
درصدی از هر فروش (Commission-based)	نوع درآمد