



自主创业指南 > > > > > > > > > > > >

家居保洁业

Start and Run a Profitable
Home Cleaning Business

经营诀窍

苏珊·贝塞 (Susan Bewsey) 著

胡玲 译



中国劳动社会保障出版社

责任编辑：牛雅娜

责任校对：薛宝丽

封面设计：刘云 小薛

版式设计：沈悦

ISBN 7-5045-4159-1



9 787504 541598 >

ISBN 7-5045-4159-1/F · 734

定价：15.00元

自主创业指南

家居保洁业经营诀窍

Start and Run a Profitable Home Cleaning Business

苏珊·贝塞 (Susan Bewsey) 著

胡玲译

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家居保洁业经营诀窍/[加] 贝塞 (Bewsey, S.) 著; 胡玲译. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2003

自主创业指南

书名原文: Start and Run a Profitable Home Cleaning Business

ISBN 7-5045-4159-1

I. 家… II. ①贝… ②胡… III. 住宅-清洁卫生-服务业-经济管理 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 084310 号

Copyright © 1995 by International Self-Counsel Press Ltd.

All rights reserved.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form by any means—graphic, electronic, or mechanical—without permission in writing from the publisher, except by a reviewer who may quote brief passages in a review.

Printed in Canada

First edition: August 1995

Translation rights arranged with the permission of International Self-Counsel Press.

北京市版权局著作权合同登记号: 图字: 01-2003-2133

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

890 毫米×1240 毫米 32 开本 5.25 印张 114 千字

2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印数: 3000 册

定价: 15.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

在此我非常感谢所有那些帮助我了解保洁这个行业的人们，感谢他们的忠诚与敬业，感谢他们洒下的汗水以及流出的泪水，感谢他们的幽默，感谢他们让我了解到这个貌似卑微的行业的伟大之处。

我还要感谢鲍伯·普罗克特，他在我的保洁公司成长过程中起到了非同寻常的作用。

谨以此书献给安答·施蒂，我不知道怎样表达我的感谢才好——首先感谢你为本书出版所做的一切努力，最后感谢你让我的梦想成真。

简介

目前服务行业成长迅速，家居保洁也不例外。任何有组织能力、具备经商才能、拥有领导潜质的人，都能把这种服务变成盈利性的商业实体。

我花费了15年的心血，学会了将常识转化成利润的诀窍。在我的一生中，我发现了有三种不同类型的人：使用保洁服务的人，需要保洁服务的人，以及打算使用保洁服务的人。不容置疑，这是一个难以想像的巨大市场。

保洁是世界上最古老的职业之一，它能让人们的生活变得舒适和有条理。女佣这一行业的起源可以追溯到1861年。产业革命创造了中产阶级，能够为富有的新兴产业家庭提供服务的人数已远远跟不上时代的发展。上了年纪的佣人开始组织女佣提供服务，赚取利润。

那时，有些佣人年龄很小，最小的只有9岁，工作条件也很差。但1931年，美国成立了国内服务委员会来改善工作条件，从那以后这个行业就有了起色。随着人口的持续增长，外出工作的夫妇也越来越多，对保洁服务的需求每年都在增长。

相对来说，这种类型的业务做起来较为容易，只要方法得当，在任

何国家的任何城市或乡镇都能经营。

但由于进入的门槛较低，取得成功比较容易，所以每年有很多人决定进入这个行业，也有相当数量的人决定退出，这没什么值得大惊小怪的。由于家居保洁并不复杂，所以只能在细节上取胜，因而必须向顾客提供高质量的服务。我写此书的目的是要告诉你去提供高质量的服务，要学习先进经验，因为单凭热情是不够的。

尽管如此，保洁服务行业还是有利可图的。从市场的角度来看，保洁行业具备很大的潜力，可以发展成拥有多个分支机构和特许经营分店的大生意。你的生意会发展到租用办公室、雇用工人、购买交通工具，甚至要开发自己的产品、设计个性化顾客服务的程度。要保持小规模的小生意，实际上也是个问题。生意规模的大小只受到你自己的扩张愿望和财务目标的限制，你可以选择低调一点，在你家附近进行小范围经营。到底如何做，决定权在于你自己。

对于那些原先做过中层管理的人来说，进入这个行业意味着他们将获得在更少时间内赚取等量金钱、得到高层管理职位的机会。家居保洁生意自始至终都能赚钱，即使你退休或者转手。你的生意中所包含的价值在于它为你建立了一种优势，这种优势是那些在幕后工作的清洁工以及众多靠保洁为生的个人所不具有的。

不管你有什么样的目标，此书都是你获取成功的向导。成功的奖励就是利润和工作的成就感。只要具备常识、技能和决心，你就能成功。

目 录

1 深刻剖析 (1)

A. 开始之前 (1)

B. 这是为你经营的生意吗 (2)

C. 填补空白 (5)

D. 你上路了 (7)

2 扫天下：拿出实际行动 (8)

A. 选择目标市场 (8)

(1) 评估市场潜量 (8)

(2) 确认你的顾客 (9)

B. 衡量竞争对手 (10)

C. 遵纪守法 (12)

(1) 区域管制 (12)

(2) 保险 (12)

(3) 营业执照 (13)

(4) 商业税 (13)

D. 确定企业名称	(14)
E. 确定公司的组织结构	(14)
(1) 个体经营	(14)
(2) 合伙制	(15)
(3) 公司制	(15)
F. 专业化的服务：你的律师和会计师	(16)
G. 收购现存企业还是进行特许经营	(17)
H. 租借还是收购	(19)

3 设定目标，开始融资

A. 描述你的使命	(21)
B. 预见你的需求	(24)
(1) 分析你的成本	(24)
(2) 你的现金流投入量	(27)
(3) 计算收支平衡点	(29)
C. 价位应该定在多少	(30)
D. 预测也要时常调整	(31)
E. 筹款	(32)
F. 你的商业计划	(34)

4 打磨你的技术：做好组织工作

A. 了解自己的企业	(35)
(1) 清扫的乐趣	(36)
(2) 保洁工作需要准备什么	(38)
B. 组织好你的总部	(39)

(1) 在家办公	(39)
(2) 在家外面建办公室	(40)
(3) 安排你的办公室	(40)
(4) 选址的安全问题	(41)
(5) 交通工具	(41)
(6) 电话和回话机	(42)
C. 管理好你的银行业务和公司账目	(44)
(1) 你的账单/工资系统	(44)
(2) 你的银行对账单	(45)
(3) B/F 系统	(45)
D. 同供应商的合作	(46)
(1) 保持联系	(46)
(2) 得到最优惠的价格	(47)
5 市场营销	(48)
A. 现身：让人们知道你的存在	(48)
B. 塑造你的形象	(48)
C. 广告策略	(49)
D. 黄页	(51)
E. 在贸易展览会上推销你的企业	(52)
F. 直邮营销	(53)
G. 交叉促销	(54)
H. 时间安排	(54)
I. 获取最大利益	(55)
J. 如何在促销材料中正确使用色彩	(58)

6 抹布中的金子：为服务定价	(60)
A. 你的目标	(60)
B. 估价和开价的技术	(61)
C. 利润加成的程序	(64)
D. 重视合同，并按合同开价	(65)
E. 为顾客省钱；为自己省时间	(65)
F. 开价的基本要求	(66)
(1) 一定要参观工作场所	(66)
(2) 准备好顾客的问题	(67)
(3) 一定要亲自参观工作场所	(67)
G. 付款方式	(71)
7 关注劳动力资源：雇用和配置员工的需要	(72)
A. 雇用的目的	(72)
B. 分析员工配置的需要	(73)
(1) 谁是理想的员工	(74)
(2) 吸引员工	(74)
C. 仔细分析员工的职责	(75)
D. 面试	(77)
(1) 地点	(77)
(2) 申请表	(77)
(3) 你需要知道什么	(77)
(4) 设计面试的问题	(80)
(5) 面试	(80)

E. 尝试阶段	(82)
F. 工作制服	(85)
G. 法律法规	(86)
(1) 了解有哪些法律法规	(86)
(2) 报税	(87)
(3) 其他要求	(87)
(4) 其他步骤	(88)
H. 福利和激励	(88)
I. 解聘	(89)
8 培训	(92)
A. 基本原理	(92)
B. 构建一个培训场地	(93)
C. 要符合公司标准	(94)
(1) 鼓励员工通过实践进行学习	(94)
(2) 保持简单	(96)
D. 对培训师的建议	(98)
(1) 详细告诉或者描述工作内容	(99)
(2) 演示如何完成一项工作	(100)
(3) 让每位员工都试一试	(100)
(4) 观察员工的工作效果	(100)
(5) 表扬或者重新指导	(101)
E. 激励计划	(103)
F. 时间安排表	(105)
G. 受伤和急救	(107)

H. 赔偿损失	(108)
9 关注顾客，留住顾客	(109)
A. 与顾客面对面	(109)
(1) 外在美	(109)
(2) 灵活变通	(110)
B. 好顾客，坏顾客	(112)
C. 说声再见，取消服务	(114)
D. 新顾客：何时说不	(115)
E. 需要特别注意的几点	(115)
(1) 宠物	(115)
(2) 孩子	(116)
(3) 小商小贩	(116)
(4) 损失	(116)
(5) 贵重物品	(117)
(6) 打碎	(117)
(7) 保洁用品不够	(117)
(8) 顾客的设备不够	(117)
F. 安全	(118)
G. 特殊服务	(118)
(1) 一次性或者季节性的工作	(118)
(2) 帮助私人家佣	(119)
(3) 照看宠物	(119)

10 日常经营	(121)
A. 如何迎头赶上	(121)
B. 让员工知道最新的信息	(122)
C. 处理投诉	(124)
11 “趣味横生”的基础保洁	(127)
A. 清扫建议	(127)
B. 节省时间的清扫建议	(131)
C. 对家居保洁团队的建议	(132)
D. 清洗窗子的建议	(135)
E. 清洗墙壁的建议	(135)
F. 清扫新建筑物的建议	(136)
G. 打扫办公室的建议	(138)
H. 了解你的保洁用品	(140)
I. 存货控制	(141)
(1) 存货管理的 JIT 系统	(141)
(2) 为瓶子贴标签	(142)
J. 产品安全问题	(142)
12 质量控制	(144)
A. 每个员工负责一项工作	(144)
B. 调整工作和团队的时间表	(146)
C. 你的收款政策	(148)
D. 顾客问题	(149)

E. 员工偷窃	(150)
---------------	-------

F. 时刻准备为顾客服务	(150)
--------------------	-------

13 你正走在成功之路上	(152)
---------------------------	--------------

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

家政服务行业培训教材

1

深刻剖析

A. 开始之前

从事家居保洁行业是个很有吸引力的想法，但在开始之前，一定要考虑自己是否具备合适的技能和端正的态度。做自己的老板，自己决定工作时间，但现实中出现问题时，你还有责任进行纠正。

在企业的起步阶段通常需要老板工作较长的时间。当然这也要看你的财务目标，至于你那些个人目标可能就无法实现了，因为经营企业会占用你太多时间。

要想弄清自己是否具备端正的态度，可以审视自己要进入这个行业的动机。

我想从事家居保洁行业，是因为：

- 我只是想赚钱。
- 我需要更多的时间同家人相处。
- 我刚被解雇。
- 我需要更多的成就感。
- 我讨厌我的老板。
- 我只是觉得比较好玩。
- 我需要一种更充实的生活方式。
- 我需要挑战。
- 我只是想单独工作。
- 我相信自己能提供优秀的服务。
- 我需要尽可能多地控制自己的生活。
- 我相信单凭自己能够更好地发挥技能。

如果你选择了那些以“我只是”开头的原因，你的方向是错的。但是，如果你选择了以“我相信”和“我需要”开头的原因，你就选对了方向。

以下是进入这个行业的原因：挑战自我，提供最好的服务，改善你的个人生活和职业生涯。如果开始时你的思想比较消极，就不会有做事的正确动机。现实点儿，动手去做，因为那是你想要的生活。

在工作表 1 中写下你从事这一行业的打算和需要。有“打算”很好，它们是你前进路上的动力之源。

B. 这是为你经营的生意吗