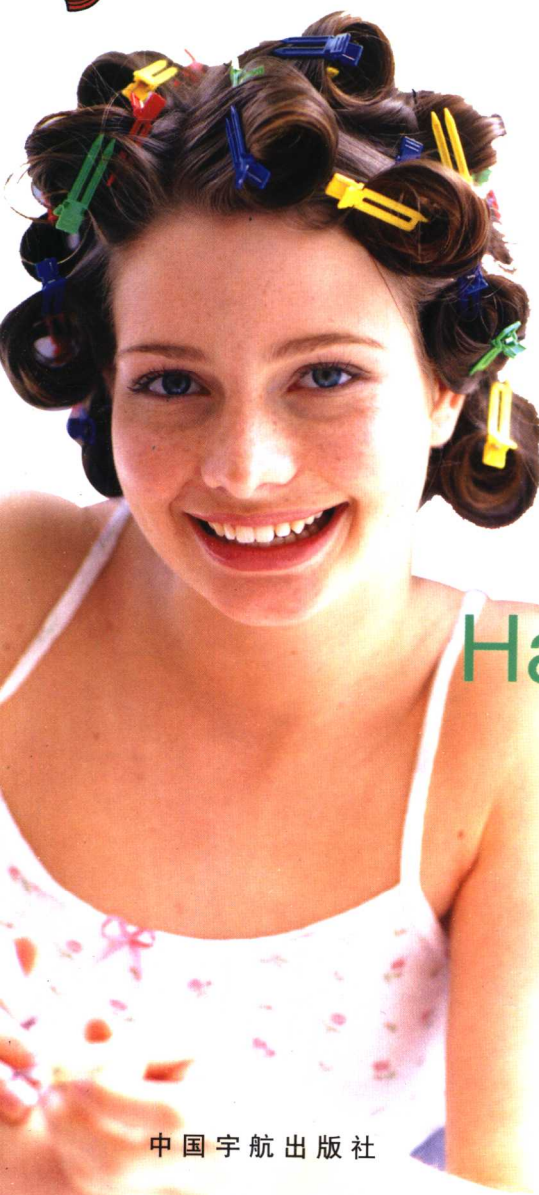




开家 美发店

Hair-dressing
Shop

张晶晶 / 编著



中国宇航出版社

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

开家美发店 / 张晶晶 编著.

—北京: 中国宇航出版社, 2007.1

(开店系列)

ISBN 978-7-80218-194-6

I. 开… II. 张… III. 理发—服务业—商业经营

IVF719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 142511 号

策划编辑 汪立波

责任编辑 张弛 设计制作 谭卫华

出版 中国宇航出版社

发行 北京市阜成路8号 邮编 100830
(010)68768548

网址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 (010)68371900 (010)88530478(传真)
(010)68768541 (010)68767294(传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑
(010)68371105 (010)62529336

承印 北京百花彩印有限公司

版次 2007年1月第1版

2007年1月第1次印刷

规格 889 × 1194

开本 1/24

印张 5.5

字数 100千字

书号 ISBN 978-7-80218-194-6

定价 28.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换









目录

第一章 你了解美发业吗 1

第一节 美发业的特点

- 一、经营规模小，开店成本低
- 二、利润高，支出多
- 三、竞争激烈
- 四、美发技术日新月异
- 五、顾客以城镇女性为主

第二节 美发业发展趋势

- 一、实力雄厚的连锁经营
- 二、经营电脑化
- 三、出现星级服务
- 四、进入洗牌时代
- 五、港台背景的美发店进入内地市场

第三节 对美发店老板的素质要求

- 一、灵活正确的经营头脑
- 二、杰出的人格魅力
- 三、卓越的管理能力
- 四、一定的美发知识

第二章 开业前的准备 9

第一节 选个风水宝地

- 一、选址之前的准备工作
- 二、选址的特别提示

第二节 筹备资金及办理各种手续

- 一、投资预算

- 二、资金筹措
- 三、开店手续的办理

第三节 设计一个好“门脸”

- 一、装修之前应注意的基本原则
- 二、给店铺取个好名字
- 三、设计一块醒目的招牌
- 四、橱窗不可忽视
- 五、天花板设计
- 六、功能区设计
- 七、色彩设计
- 八、灯光设计
- 九、音响设计

第四节 采购进货有招数

- 一、采购美发设备
- 二、采购美发工具及用品
- 三、美发店进货须知

第五节 开业前的造势

- 一、店铺开张前的准备工作
- 二、店面修饰
- 三、邀请函的派发
- 四、开业促销

第三章 美发护发基础知识 35

第一节 头发的基础护理

- 一、头发的基本知识
- 二、有用的头发护理技巧

第二节 发型设计

- 一、不同脸型的发型设计
- 二、不同体型的发型设计



小贴士：如何面对不同个性的顾客

三、弥补缺陷的发型设计法

第三节 烫、漂、染发

一、基本烫发技术

二、基本漂发技术

三、基本染发技术

第四章 成功营销是关键 47

第一节 重视品牌经营

一、品牌认识的误区

二、如何进行品牌建设

第二节 美发店定价有技巧

一、定价应考虑的因素

二、定价方法和技巧

第三节 美发店促销攻略

一、影响美发店促销效果的因素

二、一次促销活动的完整流程

三、几种常见的促销方案

四、常用促销方法实施细节

五、美发店内部促销方法

六、促销注意事项

第四节 如何正确打广告

一、广告方案设计

二、选择媒体

小贴士 怎样与同行做到双赢

第五节 做好淡季经营

一、善做工作总结

二、反思管理制度



三、做好员工的培训工作

四、搞好市场调研

五、进行思想动员

六、开展演练活动

七、品牌宣传和淡季促销

八、淡季的错误应对

第五章 服务要到位 73

第一节 建立规范化的服务流程

一、建立规范化服务流程的原则

二、建立规范化服务流程的步骤

第二节 如何赢得顾客

一、把握顾客需求

小贴士：了解消费者的普遍心理

二、做好示范服务

三、提供顾客咨询

四、提供个性服务

五、开发新客源

第三节 遇到顾客的投诉怎么办

一、引起顾客抱怨的情况

二、从美发师出发避免顾客抱怨

三、处理顾客异议的方法

第四节 顾客流失及对策

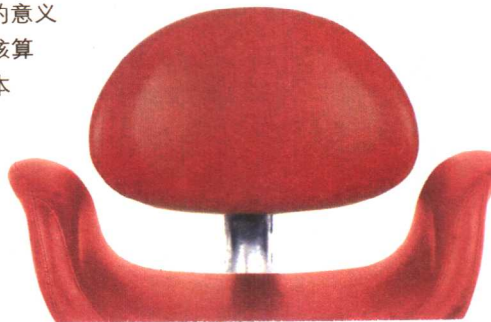
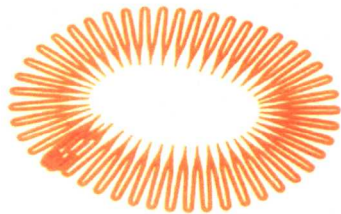
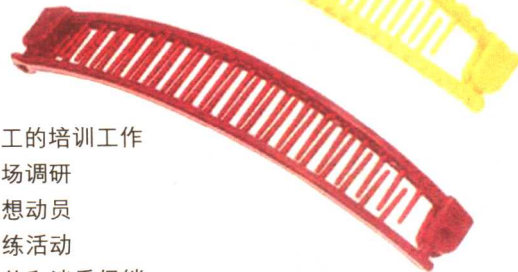
一、老顾客对美发店的意义

二、顾客流失的成本核算

三、吸引新顾客的成本

四、顾客流失的原因

五、提高顾客满意度



第六章 员工管理手册 91

第一节 员工素质要求

- 一、仪态要求
- 二、用语要求
- 三、服务礼仪

第二节 把好招聘关

- 一、依美发人员的岗位分布和职责范围招聘
- 二、依美发人员的基本素质招聘
- 三、美发师必备的专业素质
- 四、如何把好招聘关
- 五、招聘渠道

第三节 抓好员工日常管理

- 一、基本的行为规范
- 二、更衣室规范
- 三、会议规范
- 四、就餐规范

第四节 怎样培训员工

- 一、培训到底是什么
- 二、培训的分类及内容
- 三、培训的途径

第五节 当员工抱怨时

- 一、员工产生抱怨的原因
- 二、员工抱怨的特点
- 三、处理员工抱怨的原则

第六节 员工流失及对策

- 一、员工流失的损失
- 二、人才流失的原因
- 三、解决人才流失问题的方法

第七章 成功个案分析 115

第一节 尚艺美发美容连锁机构

- 一、行业背景
- 二、尚艺品牌描述
- 三、尚艺的核心竞争力
- 四、对加盟店的管理和支持
- 五、尚艺成功经验谈
- 六、尚艺成功小结

第二节 审美美容美发城

- 一、审美品牌描述
- 二、审美的服务特色
- 三、审美的发展故事
- 四、审美成功小结



第一章

你了解美发业吗

第一节 美发业的特点

美发业到底是不是暴利行业？大多数消费者都会说是！普通的美发用品到了美发店里价格翻上几番不是稀奇事；知名度大一点的理发店，剪个发型就收费上百元甚至几百元的情况也十分普遍。但是，开理发店绝对不是一本万利，利润和风险总是成正比的。而且，在美发技巧及管理方式等方面，美发业投资者都要有绝活，才能让店铺出彩。所以，想要开店的你，还是应该先了解一下这个行业。

综合来讲，美发业主要具有如下几个特点。

一、经营规模小，开店成本低

从全国范围来看，美发业的经营规模普遍比较小。根据一项调查，注册资金在 20 万元以下的美发店在市场的数量占到一半以上；实际投资在 30 万元以下的店铺数量占到 72% 左右；注册资金超过 100 万元的美发店只有 11%；在一些中小城市，甚至只需投资几万元就可以开一家美发店。

除了资金，美发店的经营规模小、开店成本低还表现在以下几个方面：

- * 设备投资以小型化为主。
- * 店铺营业面积不大，50~150m² 的店铺占大多数。
- * 员工人数少。大多数美发店员工在 5~10 人左右，有的美发店仅属个体经营。

总之，对于绝大多数想开店赚钱的人来说，开家美发店在资金投入上压力都比较小。

二、利润高，支出多

正如前面所说的，美发业是一个暴利行业，确实是投入少，获利高。

据统计，美发店的利润大都保持在 60% 左右，主要原因就是美发店可以将美发产品以高于进价好几倍的价格用于服务。例如，一瓶进价为 50 元的护发倒膜，给顾客做头发护理时每次收费普遍在 50 元左右，以一套产品使用 10 次计算，仅这一瓶产品就可以赚取 450 元，利润大得惊人！

但是,经营者不要因为被美发店的高利润冲昏了头脑,就冲动地进入这个行业。至少,在决定开美发店之前,您需要了解到将要支出的费用,包括不菲的房租、税、水电费、员工工资、设备维修费、广告费、员工培训费等,这些统统都需要花钱,一旦没有生意,亏损也将是很大的。

三、竞争激烈

如今,美发业竞争之激烈可以说是前所未有的。走在繁华的大街上,几乎每条街都有几家美发店。开美发店的人太多,同行之间不断竞争,这些大概是最让美发店老板头疼的问题了。于是,我们也经常可以看到美发店关门或转让的情况。

管理无序、恶性竞争、急功近利等,是当前美发业中存在的不容忽视的隐患。美发业之间的市场竞争也从比价位、比手法技术发展到比服务、比文化环境、比信息、比时尚、比流行了。

所以,想要开美发店的你,更是需要不断学习进取,通过提升自身的素质和提高经营管理的水平,树立自己的美发品牌,这样才能让你的店铺在竞争中立于不败之地。

四、美发技术日新月异

在美发行业中,技术占了很大的比重,甚至从某种程度上讲,开美发店主要靠的就是技术。即使在美发仪器花样翻新、层出不穷的今天,美发师的一双手和一把剪刀,仍然是美发店的金字招牌,包含着巨大的技术含量和个性魅力。美发师能否在技术竞争中取胜,往往也决定了美发店的兴衰成败。

以前,这一行可以凭小手艺混口饭吃,只要懂得基本的技术就行。但现在大不一样了,想做好美发这一行,不仅需要过硬的修剪发型的技术,还要会根据顾客的脸形和气质设计个人形象。同时,还要紧跟世界潮流,不断进修深造,学习新的技法 and 技能,否则就会被淘汰。

也难怪现在很多有眼光的美发店老板,每年都会支出大量的资金,用于员工培训和自身学习,这也是让店铺长盛不衰的秘诀所在。

更重要的是,美发具有个性化的特点,不同的人、不同的风格、不同的潮流、不同的目的……对美发的技术要求都是截然不同的。这决定了美发活动不可能像制造工业产品一样批量生产,只能是个性化的,甚至是一项艺术创造,里面涵盖了美学、色彩学、化学、生理学、服装服饰搭配等多门学科。

所以,想开美发店的你,首先就要考虑到这一点。要知道,自己拥有过硬的美发技术或能够请到好的美发师,是成功开店的重要前提。



五、顾客以城镇女性为主

美发业是经济相对宽裕的人的消费场所,也是缔造美的店铺,因此,这个行业的消费群体以城镇女性为主,其中年轻女性占大多数。据统计,美发店男女消费的比例为1:4,顾客年龄大多在20~50岁之间,高中以上学历者又占了其中的大多数。

除此之外,美发店的消费者职业分布广泛,以都市白领、全职太太、大学生、企业职工、公务员、老师、自由职业者居多。一项调查显示:城镇美容美发消费总量每年可达2000亿元,但在大多数农村地区,美容美发的消费额就非常小了。

六、经营项目多样化

过去美发店的传统经营项目就是理发。但现在,大多数美发店都设置了发型设计、按摩、干洗、烫染、接发等项目,经营多样。而且,美发业每年都有新的潮流出现。比如说烫发是四、五年前流行的,而接发是近一、两年才流行的。开美发店时,一定要注意按照新的潮流随时调整自己的经营项目。

第二节 美发业发展趋势

也许在许多人看来,美发行业无非就是洗洗头、剪剪发、吹发定型而已,但实际上,美发行业发展迅速,服务项目不断拓展。所以,要想成为一个成功的美发店老板,就要转变经营思路,塑造自己的个性。

对于想要开店的你来说,了解美发行业未来的趋势是非常重要的。因为只有这样才能想出新的点子,创造新的经营方式,推出新的项目来吸引顾客,才能在激

烈竞争中立足。根据有关专家预测,未来的美发行业发展将呈现如下趋势。

一、实力雄厚的连锁经营

目前,我国美发市场还很不规范,行业管理缺乏经验,没有形成规模,从业人员素质不高……这些因素造成这个行业存在一定的信誉危机。所以,在这个行业推广连锁经营,提供更好的产品服务,形成良好的口碑势在必行。连锁经营将是美发店未来发展的主流。

与传统的小店相比,连锁经营更有生命力。大型的连锁店,不管是规模、财力,还是人员、管理,都比小型店铺优越。而且,连锁店实力更强,可以用强大的广告力度来提升它的竞争力。

二、经营电脑化

电脑已经普遍运用到各个行业当中,用电脑不仅可以记录顾客的基本资料、美发记录、预约登记,进行客户资料追踪,而且,还可以用来记录员工基本资料和新金、进货款项处理以及商品销售情况等。美发经营电脑化,不仅比人工操作快,而且还可以从电脑上找出管理上的漏洞,从而降低风险,提升美发店的形象。

三、出现星级服务

以往,大部分的发廊还停留在一般的常规服务程序上,最多也就是对自己的店堂装修讲究一点。而现在,越来越多的店铺开始注意品牌形象,经营者越来越懂得在服务上花功夫。比如,有些美发店老板,在送迎客人的环节上引进了酒店宾馆的迎客模式,让候客的服务生列队送迎来往宾客,让顾客大有“上帝”的感觉。顾客在感动之余,自然产生好感。



四、进入洗牌时代

美发业可谓是小店林立，但缺少品牌。美发小店所面临的竞争压力也越来越大，不时有一些小美发店转让或关门。随着美发业本身竞争的发展变化和即将与国际惯例接轨的衔接，美发业重新洗牌的时代已经到来，而且将是大势所趋。

五、港台背景的美发店进入内地市场

许多有港台背景的美发店已经在大陆很多大城市攻城掠地，并且大有向中小城市进军的势头。它们大都采取连锁经营的方式，不仅拥有专门的智囊团为其作全面的策略评估，而且还有专门的装修队伍和不断推陈出新的促销手段，所以拥有强大的竞争力，这就对大陆的美发行业提出了挑战。



第三节

对美发店老板的素质要求

要知道，并不是每个人都适合自己创业做老板。市场经济情况异常复杂，美发店如果不能适应其快速的变化，最终只会走向破产。

那么，到底怎样的人才适合开美发店？美发店老板应该具备哪些素质呢？一般说来，想开美发店的经营者应具备以下素质和能力。

一、灵活正确的经营头脑

经营头脑不仅是美发店老板所应该具备的，而且是所有老板经商的最基础的能力。经营头脑是预见力、经营姿态、实践力、灵活力、自省力等因素综合作用的体现。

1. 预见力

预见力最为重要，它指的是预知市场的眼力，要求经营者眼光独到，看得远。如何才能在信息四通八达的当今社会及时发现对自己有用的信息，并用它来指导我们的经营活动呢？倘若你对这个行业已经相当熟悉，可能通过多思考、多观察，就可以从市场中发现一些东西。但如果你是一个刚开店不久的老板，就需要多听听别人的意见，加以对照，以便提炼出自己的观点，慢慢地使自己成熟老练起来。

2. 经营姿态

一个好的经营姿态应该是全力以赴的。老板全身心投入经营，店铺也就必然会兴旺起来。老板执着的工作精神会感染大家，增强大家的信心；相反，如果老板

开家美发店

自己都不把店铺当一回事，又怎么能要求员工认真努力呢？

3. 实践力

即老板必须有实干精神。不管你有多么绝妙的主意，如果不能付诸实践，无异于画饼充饥。老板是店铺的最高负责人，是站在自己决断、自己实践的立场上的。因此，只要是你认为可行的措施，就要有条不紊地实践下去，要言必行，行必果。

4. 灵活力

指随机应变地处理事务的能力。经营环境千变万化，没有相当灵活的头脑是不行的。

5. 自省力

指冷静评价自身的能力。老板应该善于在经营中总结经验，尤其是失败的经验，这些经历总能让店铺收获很多。所以，老板有必要养成回顾反思的习惯，经常自省。

二、杰出的人格魅力

老板的人格魅力一直是被忽略的因素，但它在管理中极为重要。老板的人格魅力因人而异，但乐观、成熟、正直是其中最基本的要素。

1. 乐观

乐观的老板总是创造出勤奋向上的工作气氛，以积极的态度管理店铺，对美发店的未来充满信心。这种言行和精神风貌可以感染周围具有积极心态的员工，鼓舞大家的工作热情，提升美发店的形象。

2. 成熟

成熟的人给人以信心 and 安全感。一个美发店老板，必须具备协调解决员工之间的冲突和矛盾的能力，并建

立一套合理、公正的店铺管理制度；对一切突发事件，要保持沉着冷静，稳定员工的情绪；对一切生活上的琐事，要能处理得当，不让它们影响到自己的经营和工作……这一切，没有成熟的品质是很难做到的。

3. 正直

正直是作为老板应具备的至关重要的品质，倘若一个老板对承诺从来不兑现，自己的利益永远高于员工的利益，处处表现出极端的自私，甚至对员工的评价都有失偏颇，难以服众。这样的老板又怎么得到员工的信任 and 爱戴？员工又怎么肯全力以赴地为他工作呢？

4. 敢于创新

美发店老板要在经营中不断推陈出新，才能使店铺保持持久的活力。如果总抱着“老皇历”不放，路只会越走越窄。因此美发店老板要会不断出新招，这样才能使店铺一直紧跟潮流。



三、卓越的管理能力

美发店老板要注意不断完善店铺的管理系统。很多小老板都不大重视管理，他们认为：借鉴大连锁店的管理经验来完善自身的管理系统，不见得有用，只会增加经济负担。但是，即使是一个小店，要寻求发展，面向未来，也应该做好完善管理制度的工作。统帅作用不容忽视，在中小型店铺，老板强有力的管理能力尤其重要。

作为美发店的老板，早晨必须提前到店里开早会，并使之形成一种制度。假如临时不能出席，要清楚地告诉职员原因。这样，老板在员工们的心中就有了一种透明度，长此以往，就会为其发挥统帅作用奠定基础。另外，要发挥统帅作用，老板还要认真倾听员工的声音，及时掌握店内情况。

发展任何事业，都要善于与人配合。只有尊重员工、知人善任、善于沟通，并有一定的人格魅力的人才能有效组织管理员工。老板既要有管理的大智慧，也要讲求管理的小技巧，发挥榜样的力量，才能将有能力的人召集到自己的麾下，成就发达事业。

四、一定的美发知识

美发作为一个专业性很强的行业，对老板的专业知识还是有很高要求的。老板虽然是处在一个领导者的位置上，但由于你的顾客群体是一个追求美的群体，你的员工团队也主要由美发师、洗头工和烫染工等创造美的人组成。因此，倘若你自己不去了解一些关于美发产品、美发技巧方面的知识，就容易陷入被动的境地。

当满足了以上这些条件之后，你便拥有了一个美发店老板所应具备的基本素质和能力了，一旦资金和创业方案准备就绪，就可以着手创业了。

Mike deLuse BARBER SHOP



