

一位来自美容实战第一线，经过十八年商海奋战，拥有300多个美容企业营销策划成功案例的业内资深专家实战管理巅峰力作，全面解读一流企业的经营智慧读本。

如何打造美容院



卫增国◎著

竞争力与执行力



九州出版社
JIUZHOU PRESS

如何打造美容院

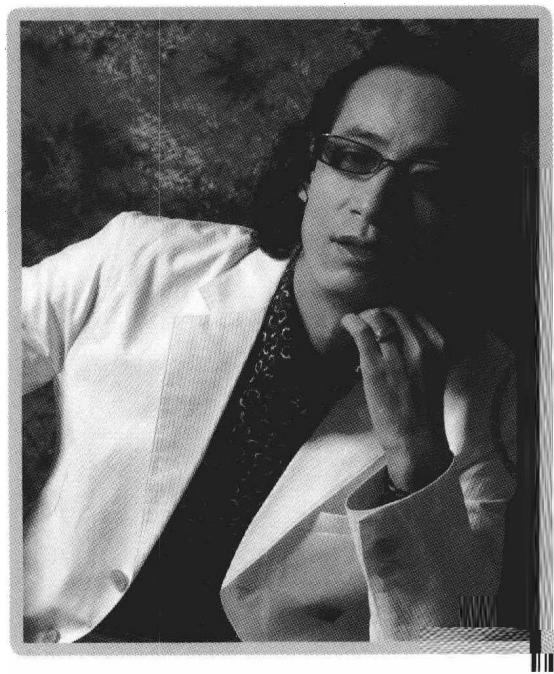
竞争力与执行力

卫增国◎著

一位来自实战第一线，经过十八年美容业

商海奋战。已拥有300多个美容企业营销策划

成功案例的资深专家实战管理巅峰力作！



九州出版社
JIUZHOU PRESS

图书在版编目(CIP)数据

如何打造美容院竞争力与执行力 / 卫增国著. -- 北京 : 九州出版社, 2011.3
ISBN 978-7-5108-0874-6

I. ①如… II. ①卫… III. ①美容—服务业—企业管理 IV. ①F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第032034号

如何打造美容院竞争力与执行力

作 者 卫增国 著
出版发行 九州出版社
出 版 人 徐尚定
地 址 北京市西城区阜外大街甲35号 (100037)
发行电话 (010) 68992190/2/3/5/6
网 址 www.jiuzhoupress.com
电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com
印 刷 北京俊林印刷有限公司
开 本 787毫米×1092毫米 16开
印 张 13
字 数 150千字
版 次 2011年5月第1版
印 次 2011年5月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5108-0874-6
定 价 36.00元

★版权所有 侵权必究★

名人推荐

每次我与增国谈起美容企业经营的话题，他的精力和热情就将照亮整个房间。阅读本书会给你与之相似的感受——每一页内容都会跳起来，让人感到其中的活力。给我们美容院经营者给了一个全新的思维。

——本草宝典美容产业联盟集团董事长 李军

《如何打造美容院竞争力与执行力》本书语言通俗易懂，它就像冠军队伍的演练手册，切实可行却又充满权威。在美容院经营的各个层次和若干事务上，本书都是一本绝好的教材。卫增国不愧是业内管理的大师。

——世界策划人联合会亚太区主席 大可夫子

来中国通过别人的引荐，认识了卫增国这位大师，没有人比他

更了解美容业，他在这一领域前无古人，后无来者。《如何打造美容院竞争力与执行力》这是一本不可错过的好书，我已经期盼了好久。

——韩国理学博士 中韩首尔美容网总裁 韩政树

如果你是一个胸怀远大的人，如果想把美容事业做大做强，就一定要读《如何打造美容院竞争力执行力》这本书。因为，增国老师是业内最资深、最权威的专家。

——中国智慧之光营销顾问有限公司首席顾问 杨子

无论任何行业或任何企业的成功关键要素就是是否具有核心竞争力和执行力。本书实际是解读了如何开一个可持续赚钱的美容店。在美容美发行业用这么严谨的态度写这么严肃的话题的书籍太稀缺了，因此不可不读。

——CCTV-2《赢在中国》第三赛季第四名

——金桥私募股权投资基金董事长 杨俊平

增国老师是我们接触了解的业内讲师中最有特色、最令人尊重、授课效果最好的一位，他的授课不仅内容丰富，案例实在，形

式活泼，生动风趣，集演和讲于一身。既能达到很好的现场效果，又能对美容企业管理者产生长期的影响作用。增国老师是美容业倍受欢迎的老师。

——北京飞凤嘉和文化传播有限公司总经理 吕新华

一本好书可以影响一个人的一生，一本好的管理书更能决定一个企业和美容院的格局和发展，如何让团队拥有凝聚力，如何快速运营百万千万名店，竞争力和执行力是唯一的答案！而这正是本书可以让我有此感受的精华所在，你一定不可错过！

——厦门花都标榜美容教育集团董事长 牟维英

一个人的成长需要老师教导，一个企业的成长也需要老师指导，卫老师就是这两者兼备的老师，对于人生，他能直指人心、明心见性，使你茅塞顿开；对于企业他能指点迷津、修正航向，使企业乘风破浪。读了这本书，让我感觉到与一位恩师相伴，聆听他的教会，实为大章。

——瑞世汇鑫（北京）科技发展有限公司总经理 文嵩林

2010年8月，我们公司邀请卫老师给我们的客户培训2天，我亲眼目睹了卫老师的个人魅力与演讲风采，幽默而生动的演讲打动了每一位客户的心灵，卫老师绝对是业内实战派顶级大师，本书必将成为每一位希望成功管理人的案头必备书！

—— 路易美业国际贸易（北京）化妆品有限公司 董事长 李北国

每次听卫老师演讲的时候，我最有感受的一件事情就是不仅在于内容，在于学习，更重要的是听卫老师演讲的时候，透过所有的一切，我感受到他站在舞台上有一种强烈的使命感，他是带着帮助听众的心境，是带着服务听众的心态在演讲。我相信这本书会帮助到更多的美容院解决问题。

——北京鑫雪芙华科贸有限公司总经理 吴逸群

祝贺卫老师新作《如何打造美容院的竞争力与执行力》一书成功出版发行！卫老师的课程以实战而闻名于整个行业，给迷茫、困惑中的店院经营者指明了精准的发展方向及完全可以量化的操作方案。在我所接触过的讲师当中，卫老师应该是典型的实战派代表，愿卫老师的新作能帮到更多的店院解决更多的疑难问题，扫除更多的发展障碍！

——《红妆》系列杂志总经理 司大伟

企业没有竞争力和执行力，就不可能有发展。企业想要发展就必须首先打造竞争力与执行力，卫老师这本书论述了美容院关键的几个系统，同时列举了各式各样的成功经验与真实案例，既有生动事实，又有理论分析，处处予人以有益的启迪！这是一本好书值得一读。

——威莎鄂尔（国际）美容事业集团董事长 李威

如何让你的美容师成为一支高效而又执行力的团队，如何让你的美容院业绩迅速倍增，如何让你的顾客成为忠实客户，这本书将全面为你解读。你一定会在这里找到你想要的答案答案！

——中国山东烟台厚德企业管理咨询有限公司董事长 张志恒

中国美容业不缺好的产品，好的技术，缺的正是卫老师向我们描述的如何打造竞争力与执行力的问题。一个美容院只有具备了竞争优势和执行力，才能不断的发展壮大。因此，卫老师这本书一定要看。

——北京碧优利化妆品有限公司董事长 姜晶

不管在任何年代，不管被称作什么，有执行力的组织才能创造实质的企业价值，这是企业长期生存和成功的必要条件。本书结合数十年来的实战经验和真实案例，具体的阐述了如何打造美容院的竞争力与执行力，切中了中国美容院最根本的问题，是一本难得的案头必备之书。

—— 北京凤巢靓颜美容有限公司 总经理 马金东

执行力是近几年企业最热门的话题，很多美容企业都是由于执行力不到位导致企业竞争力的消弱，为此，我也深感同受，就如卫老师所说‘“没有执行力就没有竞争力”因此，我们力挺卫老师的《如何打造美容院竞争力与执行力》这本书！

—— 北京博天奥能生物科技（进出口）有限公司董事长 邵博

自序

亲爱的读者朋友们大家好！特别感谢各位能给我一次用文字表达的机会，与大家分享我生命中最宝贵的且实用有效的美容院管理理念和策略。著名导演冯小刚写了一本书叫《我把青春献给你》，那我就把青春献给了美容行业。在我从事美容行业18年的生涯中，担任过很多大型化妆品公司和美容连锁机构的总经理职务，走遍了中国大大小小的每一个城市，见证了成千上万家美容院成功与失败的案例，累积了丰富的实战管理经验。

一个偶然的机会，我登上了讲台，与美容界精英交流并分享我十几年来职业经理人生涯的一点点心得与实战经验，并从此走上了美容业教育和管理咨询之路。

承蒙上苍的眷顾，让我有了更多的机会与全国的美容界精英交流，我深刻地体会到美容院的核心竞争力与执行力，对一个美容院的发展是多么的重要。因此，在从事美容教育咨询的职业生

涯中，我主要强调的是打造核心竞争力与执行力的重要性。

我深刻体会到：一是美容行业不缺人才，更不缺技术，有待提升的是我们管理者、经营者的思维模式和管理素养；二是当今美容业不缺乏专业教育和培训，期待的是具有实战经验、可操作性较强的专业培训和书籍。于是，我选用以通俗的案例结合自己多年来的实战经验集结成书，希望能引发业界同仁的思考和共鸣，并能达成共识，以求为中国美容行业的管理培训事业，为中国美容行业管理者贡献微薄之力。

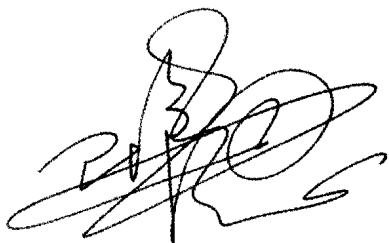
然而，这几年我一直奔波于全国各地，实在没有时间静下心来著书立传。直到今天业界朋友的再三催促，终于将我积攒了多年的心得和体会精心编辑整理成册，为美容界的同仁们献上一份精神快餐，让我喜出望外，并乐观其成。

希望《如何打造美容院的竞争力与执行力》这本书与读者见面后，可以帮助和影响更多的人走向成功的彼岸。撰写这本书占据了我无数个夜晚，在夜深人静的夜晚，我并没有感到孤单，因为我觉得有很多人在陪伴我，期待我的作品问世。

当读者朋友们也在夜深人静阅读这本书的时候，我却欣慰的安然入睡了。如果我今天不能够全力以赴，将来读者朋友们在夜深人静的时候看这本书的时候，我会惊慌的彻夜不寐。我是在强烈的使命感的驱动下，用我的心血铸成的这本书，今天，我把它作为礼物献给美容业的朋友们，希望这本书能够带给读者思考和启发，就是我最大的欣慰。最后，我衷心感谢大家对我的支持与

厚爱，能让我走进你的生命，协助你把美容事业做得更好。

另外，我借此机会感谢我的家人以及曾经帮助过我的每一位朋友，因为有了你们的帮助，才给了我今天这样一个表达的机会，如果能透过这本书传递我想帮助你的心愿，那将是我生命中莫大的快乐与满足！亲爱的读者，当你看完这本书后，希望你能有执行力，马上行动！并衷心祝福各位在美容行业拥有美丽、幸福、和谐、健康和快乐的财富人生！



2010年8月10日于北京

目 录

第一章 如何打造美容院的核心竞争力1

第一节 何谓核心竞争力2

1. 麦当劳的品牌战略/5
2. 麦当劳的广告战略/15
3. 管理和培训是维护麦当劳的两大关键/18
4. 麦当劳给美容院的启示是什么? /19

第二节 美容院核心竞争力的表现形式22

1. 产品没有影响力, 美容院就没有竞争力/23
2. 技术是美容院核心竞争力的重要因素/25
3. 一个没有声誉的美容院是很难成功的/28
4. 成功一定有方法, 经营一定有模式/34

第三节 如何打造美容院核心竞争力48

1. 打造新世纪商业主流模式——连锁经营/49
 - (1) 美容院连锁经营的优势/50

- (2) 美容院连锁经营的三种形式/50
- 2. 留住顾客才能提升美容院的核心竞争力/55
 - (1) 质量保证/59
 - (2) 价格优惠/61
 - (3) 服务态度/64
 - (4) 售后服务/67
 - (5) 广告促销/70
 - (6) VIP管理/75
- 3. 相信品牌的力量/82
- 4. 产品创新/87

第二章 如何打造美容院的执行力……………100

- 第一节 何谓执行力……………101
- 第二节 美容院的竞争就是执行力的竞争 ……106
- 第三节 执行力就是做好细节……………111
- 第四节 美容院执行力不佳的原因……………117
 - 1. 管理者的管理素质较低/117
 - 2. 管理制度不规范, 不严谨/120
 - 3. 缺乏高效的工作流程/122
 - 4. 缺乏对员工的素质教育/123
 - 5. 缺乏凝聚力的企业文化/126

第五节 执行力的三要素·····130

1. 人员配置合理/131
2. 严谨合理的制度/135
 - (1) 制度制定的必要性和可行性/136
 - (2) 制度制定的严谨性和合理性/137
 - (3) 制度编制要文件化/142
 - (4) 制度建设的重点是执行管理/142
 - (5) 跟踪执行的过程是执行管理的保障/144
3. 高效的工作流程/145

第六节 美容院执行力的五个关键词·····153

1. 沟通/153
2. 协调/156
3. 反馈/159
4. 责任/159
5. 坚持/162

第七节 如何提升美容院管理者的个人执行力···165

1. 自动自发的工作态度/165
2. 给下属做好工作计划/168
3. 管理从小事做起/170
4. 良好的工作习惯/172

第八节 如何让美容院执行力更有力……178

1. 为员工建立共同的愿景/179
2. 找对人，做对事/182
3. 建造高效的工作流程/187
4. 制定合理高效的薪酬体系/189
5. 注重企业文化建设/190

第一章 如何打造美容院的核心竞争力

在我从事美容行业18年的生涯中，经历了成千上万的美容院成功与失败的案例，为什么都在开美容院，有些美容院会成功？为什么那么多的美容院会失败？我经过多年的市场跟踪调查发现，成功的美容院具备不同的核心竞争力，而失败的美容院有一个共同特征：没有核心竞争力。核心竞争力是美容院保持持续竞争优势的源泉，是美容院生存和发展的关键，而核心竞争力的培育、维护和提升是一个循环反复的重复过程。一个美容院要想在市场竞争中保持持续的优势，就要不断审视自己和竞争对手，不断学习和创新，不断培育、维护和提升自己的核心竞争力。

任何一个美容院要生存与发展，都必须不断适应市场变化和运用自己的核心竞争能力。培育和创造比竞争对手强的能力即核心竞争力，已成为美容院的生存之本。