



美容院

管理文案范本

邓创 编著

Meirongyuan
GUANLI WENAN FANBEN



美容院

MEIRONGYUANGUANLIWENANFANBEN 管理文案范本

邓 创 编著



辽宁科学技术出版社

沈 阳

图书在版编目(CIP)数据

美容院管理文案范本/邓创编著. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2004. 9
ISBN 7-5381-4194-4

I. 美… II. 邓… III. 美容 - 服务业 - 企业管理 - 规范 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 060787 号

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳七二二二工厂

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 175mm × 230mm

印 张: 15

字 数: 140 千字

印 数: 1 ~ 7000

出版时间: 2004 年 9 月第 1 版

印刷时间: 2004 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 李丽梅

封面设计: 耿志远

版式设计: 于 浪

责任校对: 周 文

定 价: 25.00 元

责任编辑联系电话: 024 - 23284354

邮购热线: 024 - 23284502 23284357

E-mail: lnstp@mail.lnpgc.com.cn

http: //www.lnkj.com.cn

前言

中国的美容行业从 20 世纪 80 年代中期起发展至今，已经有将近 20 年的历史了。整个行业经历了从盲目追求经济利益、优胜劣汰到重新洗牌三个阶段。在“外有强敌，内有对手”的严峻形势下，整个市场竞争更为激烈。除了少数取得成功的优秀美容院，绝大多数美容院是一批一批地开，又一批一批地倒。一边是欣欣向荣、蓬勃发展，一边却是一潭死水、昙花一现。那么，究竟为什么会出现这样的情况呢？

很多业内的有识之士经过反省、学习，终于得出了结论：在技术无法分出高下的今天，美容院要生存和发展，制定科学、规范、合理的“管理制度”才是最终制胜的法宝。

首先，美容院的管理和美容院的每一个人息息相关。

何以见得呢？作为美容院的经营管理者，假如有顾客去你的美容院咨询美容问题，员工们却互相推脱、不愿搭理，你的顾客能忍受吗？如果员工每天偷偷地拿走美容院里的产品以作私用，你不大发雷霆吗？……显而易见，这些都是低劣的管理导致的问题。

真正管理有方的美容院始终会赢得顾客的忠诚，获得增长和繁荣，从而占有市场。而那些不善管理的美容院，却会逐渐失去顾客，以致连生存都受到威胁。所以聪明、有眼光的经营者都会学习管理，运用科学合理的管理模式和管理制度带领全体员工共同发展企业。

其次，美容院管理关系到美容院的生存和发展。

任何正式和非正式的组织，都存在着自己特有的管理模式。美容院作为一种特殊的组织，也存在着其相应的管理模式，而且这种管理模式将会随着美容院内部环境的变化而变化，如人员的流动、经营代理人的变化等都会引起美容院很大的改变；同时这种管理模式也会因美容院外部环境的变化而发生改变。现今影响美容院的外部环境变数越来越多，频率越来越大，影响的程度越来越深，几乎每一个美容院经营者都面临着一个不可回避的现实问题，即“如何使美容院的内部条件适应外部环境，并达到最优境界”。

在这种情况下，美容院经营者就必须将自己的美容院定位于一家规范的企业，按照一定的标准，结合美容院的实际情况完成组织结构的设定和各部门管理制度的建立，使美容院在经营管理中井井有条，从而提高员工的工作效率，招揽越来越多的顾客上门消费，如此，美容院必然会不断增值创收。

那么,所谓的“管理”和“制度”到底是何方“神圣”?

管理就是同别人一起或通过别人使活动完成得更为有效的过程。这一过程体现在计划、组织、领导和控制的职能或基本活动中。管理可分为七个要素:战略、结构、制度、人员、风格(领导作用、方法或组织的精神风格)、技能(主要人员或整个公司的特殊技能)和崇高目标(即企业文化、企业精神和价值观念)。社会各界人士都逐渐认识到,良好的管理在我们的社会生活中起着重要作用。

著名管理大师彼得·杜拉克说过,制度是管理的保障,而良好的管理制度,则是企业成功的保障。那么,什么叫制度呢?说得通俗点,制度就是具有权威性的人为了达到某种目的而设定的规范。而管理制度显然是针对管理的需要所制定和实施的相应的规范。对于美容院来说,管理制度有助于为美容院经营者提供相应的管理依据,从而使美容院的组织结构和工作流程显得井井有条。

如今,越来越多的美容院经营者意识到管理制度在美容院的经营和管理中起着不可或缺的作用。大凡有着先进管理理念并实施合理规范的管理制度的美容院,都在行业内占有一席之地。严格地说,它们是美容行业的代表,影响着整个行业的规范发展。这些美容院不仅制定了详细明确的制度,而且也都一丝不苟地落实和执行,值得广大美容从业人员学习和借鉴。

本书作者通过细致的调查研究,并结合自身的实践经验,总结了一套成功经营美容院的管理制度供大家参考。本书共分上、下两篇,上篇介绍了美容院的管理制度,内容涉及美容院的组织管理、员工管理、后勤管理、顾客管理、物流管理、财务管理等方面;下篇详细列出了美容院在日常经营管理中可能会用到的各种管理表格。各美容院可根据自己的实际情况对其加以采用或修改。

鉴于作者的水平及经验有限,书中如有疏漏,还望广大读者批评指正。

编 者

2004年6月

目 录

上篇 美容院管理制度

第1章 美容院组织管理制度

- 一、美容院组织概述3
- 二、美容院各岗位职务描述与职责标准9
- 三、美容院各岗位职业素质标准15

第2章 美容院员工管理制度

- 一、美容院员工招聘制度20
- 二、美容院临时用工管理办法21
- 三、美容院薪酬管理制度23
- 四、美容院员工培训教育制度25
- 五、美容院岗位考核与晋升制度31

第3章 美容院员工手册(范例)

- 一、美容院的宗旨、理念及组织形式35
- 二、总经理(店长)致辞36
- 三、总则36
- 四、美容院简介37
- 五、员工权利和义务37
- 六、员工行为规范38

	七、员工管理条例实施细则	45
第4章	美容院后勤管理制度	
	一、员工宿舍管理制度	52
	二、值班制度	53
	三、待岗过程规章制度	53
	四、美容院营业制度	54
	五、美容院制服管理规定	56
	六、安全管理制度	57
	七、卫生管理制度	59
第5章	美容院顾客管理制度	
	一、建立优质客户服务体系	64
	二、顾客服务流程	64
	三、电话礼仪的规定	67
	四、接待服务的标准动作规定	70
	五、处理顾客不满和抱怨的规定	71
	六、顾客资料管理和利用的规定	72
	七、不同性格顾客接待方法	73
第6章	美容院物流管理制度	
	一、产品与物流概述	75
	二、产品采购计划与控制	76
	三、重点产品的选择	76
	四、产品采购流程	78
	五、新产品的采购规定	79

六、产品入库制度	80
七、产品存放制度	81
八、产品领用及退回制度	81
九、产品的盘点	82
十、滞销品的处理	82
十一、设备仪器管理细则	83
十二、产品定价制度	84
十三、产品促销管理	85

第7章 美容院财务管理制度

一、总则	86
二、财务工作管理	86
三、财务收支管理制度	87
四、现金和支票管理制度	88
五、会计档案管理制度	89
六、财务盘点制度	89
七、财务分析细则	90

下篇 美容院管理表格

第8章 美容院员工管理表格

美容院员工档案	95
员工排班表	96
月份出勤状况表	97

美容师仪表风度检查表	98
美容师工作考核表	99
工作综合测量表	100
顾客对员工意见调查表	101
美容院职员备忘录	102
美容院岗位分配表(例)	103
员工警告通知单	104
员工处分单	104
员工休假、调班申请表	105
制服申领单	105
工作申请表	106
面试表	107
美容院员工面试考核表	108
聘用合同书	109
新进员工岗前接待表	112
新进员工培训时间标准(例)	113
新进员工受训状况表	113
新员工培训成绩测评表	114
新进员工培训课程进度表	115
新进员工培训考核内容	116
受训学员意见反馈表	117
培训评估表	118
现场实习日报表	119
美容院培训效果检测表	120
____月份第____周培训工作计划	122

美容院员工服务不好的原因核查表	123
一般员工考核评分表	124
员工奖惩登记表	126
员工住宿申请表	127
员工离职移交通知书	128

第9章 美容院顾客管理表格

顾客基本资料记录	129
顾客护理前档案记录	130
顾客购买产品记录表	132
顾客护理记录表(一)	133
顾客护理记录表(二)	134
顾客护理项目记录	135
会员顾客美容记录卡	136
美容治疗过程档案	137
顾客医疗美容档案	138
顾客皮肤状况咨询卡	139
顾客面部护理档案	140
顾客健胸护理档案	141
顾客瘦身课程资料卡	142
顾客资料档案卡	143
顾客预约登记表(一)	144
顾客预约登记表(二)	145
接受护理顾客资料表	146
顾客订货单	147

产品使用过程自我检查表	148
顾客对美容院服务满意度调查表	149
顾客消费意见调查表	150
顾客对美容师意见调查表	151
顾客调查表	152
顾客投诉处理流程	153
顾客索赔一览表	154
顾客投诉处理表(一)	155
顾客投诉处理表(二)	156
顾客访问报告表	157
顾客来店时间统计分析表	158

第10章 | 美容院产品管理表格

美容院的基础设备	160
产品登记表(例)	161
美容院产品请购单	162
产品入库单	163
产品估价单	164
产品价格目表	165
美容院配货清单	166
销售中产品补、退、换货检查表	167
产品残损报告单	168
滞销产品登记表	169
产品收、发、存日报表	170
美容院产品管理记录表	171

美容院日销售报表	172
美容院产品销售月报表	173
美容院产品盘点报表	174
美容院库存盘点报表	175
美容院产品策略实施情况自测表	176
产品采购情况检测表	177
产品销售情况检测表	178
产品市场调查报告(例)	179

美容院财务管理表格

美容院营业日报表	180
美容院业绩月报表	181
美容院结算单(一)	182
美容院结算单(二)	182
美容院结算单(三)	183
美容院结算单(四)	184
美容院____月份财务状况报表	185
美容院资产目录	186
美容院培训教材费用标准	187
在职培训费用申请表	188
美容院差旅费报销单	189
现金盘点报告表	190
美容院管理费预算差异分析表	191
美容院工资单补充款项	192
员工薪资管理办法	193

员工奖金核定表	194
美容院工资算法(例)	195
员工津贴核定表	196

12 美容院经营表格

吸引顾客进入美容院的必要条件检查表	197
美容院外观设计的内容	198
店面设计、装饰	199
美容院的装修	200
美容院装饰易忽略的内容列表	201
美容院优质服务系统评核表	202
美容院服务策略图表	204
美容师服装仪容检查对照表	205
美容师待客礼仪评价表	206
美容院提高营业额的因素	207
美容院开业企划因素一览表	208
成功美容院经营措施一览表	209
美容院主管日程表	210
店长备忘录	211
美容院日核查表	212
班前准备工作列表	213
班前会工作列表	213
美容院安全卫生检查	214
卫生检查表	215
促销活动年度计划表	216

促销活动计划表	217
促销活动申请表	218
促销活动赠品登记表	219
促销活动总结表	220
市场战略商圈定位调查表	221
美容院商圈调查表	222
美容院市场调查表	223
____月份第____周工作总结报告	224
后记	225

上篇

MEIRONGYUANGUANLIZHIDU

美容院管理制度



美容院组织管理制度

一、美容院组织概述

1. 美容院组织设计原则

美容院经营者在设计组织形式的时候应遵循以下原则：

(1) 远景统一原则。是指在建立组织系统的时候应考虑所建立的组织系统能否和远景目标统一。比如美容院经营者在考虑成立一家美容院时，一般会考虑这家美容院应该设立几个店长，聘请多少个员工和分为几个部门等，才能在三年或五年内创下经营者所期待的利润。

(2) 运行有序原则。每一个组织都必须保证其运行规则，就像火车必须沿着轨道前行，美容院作为一种特殊的组织也必须保证它所建立的部门和设定的组织系统能按一定的规则正常运行。

(3) 层级清晰原则。意指上级与下级之间的关系要理顺，比如一个班级，首先由班主任管理整个班级，接下来会有一批班干部分管具体的班务工作，班长一般负责全局工作，而学习委员、生活委员各有不同的职责。那么作为美容院，如果是连锁形式的，一般总部总经理是最高领导者，旗下是各分院的店长，而店长下面又会分部门主管，如业务部（包括护理和销售）、财务部、后勤部等。总之，各级之间的关系一定要理顺，要明确哪一个级直接隶属于哪一级，显得层次清晰，才方便管理。

(4) 沟通及时原则。美容院在设计组织的时候，需要考虑到上级与下级之间的沟通能否及时，比如员工有情况能直接向谁反应，而部门主管有情况又应及时和谁沟通，避免出现有事不知找谁说的情况发生。

(5) 授权到位原则。如果美容院经营者聘请某人为店长，就应充分授权于