

“钱途”
美好开店系列丛书

史晟

编著

● 最简洁的招数 ● 最直接的诀窍
● 最有用的经验 ● 最善意的警示

美容美发店

赢利

218招

中国盲文出版社

"钱途"

书

美容美发店

Meirongmeifadian
Yingli218zhao

史晟 编著

赢利

218招

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

美容美发店赢利 218 招/史晟编著. —北京: 中国盲文出版社, 2003.10

(“钱途”美好开店系列丛书)

ISBN 7-5002-1904-0

I. 美… II. 史… III. ①美容—服务业—商业经营
②理发—服务业—商业经营 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 071400 号

美容美发店赢利 218 招

编 著: 史 晟

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码: 100072

电 话: (010)83895214 83896965

印 刷: 北京冶金大业印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 1/32

字 数: 408 千字

印 张: 10.875

版 次: 2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5002-1904-0/F·41

定 价: 22.80 元

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误可随时退换

前 言

这是一本专为美容美发店经营者而撰写的重要参考书,它的宗旨是为开店者提供最简洁的经营招数,最直接的赢利技巧,最有用的管理经验和最善意的开店警示,从而提高开店者的综合经营水平提供帮助和借鉴。

如今,不经意间你就会发现,美容美发店如雨后春笋一般,不知不觉地遍布你的四周。据有关调查显示,目前我国的美容美发业有200万个营业网点,600多万名从业人员,年营业额达240亿元,一跃成为我国发展最快最大的消费行业之一。

当然,美容美发店的数量与日俱增,相互间的竞争也就日益激烈。面对这种情况,许多店主在经营的过程中面对经费、技术、竞争等种种的压力,已是绞尽脑汁。那么,如何才能成功经营一家高盈利、高收益的美容美发店呢?《美容美发店赢利218招》一书在系统总结美容美发店成功经验和充分吸收国内外先进的管理经验和技巧的基础上,为您全面系统地总结了218条美容美发店赢利的妙招。书中技巧招招实用、篇幅短小精悍,话题直击赢利。除此之外,书中还涉及了美容美发行业的方方面面,特别是从开业筹备、经营理念、管理方法、服务技能、经验技巧、开拓客源等多方面进行了阐述,内容极其丰富,且通俗易懂,具有全面性、实用性、可读性、可操作性强的特点。

值得指出的是,本书在创作理念上,牢牢把握实用、有效两个原则,在内容上具有一定的超前性、时代性,因此具有一定的指导

意义。特别是书中有理有据、深入浅出的阐述,全方位地介绍了关于美容美发店经营管理的赢利招数、美容动向,为经营者走出困境,求得生存,赢得发展献出了锦囊妙计。相信经营者会从中受到启迪,对美容美发店的赢利充满信心。

我们真诚地希望本书能够成为你的良师益友,在你经营美容美发店的道路上有所裨益。在这里,诚挚地祝愿各位经营美容美发店的朋友“钱途”美好!

编著者

目 录

第一讲 有备无患

——把握开业航向

人们曾把美容美发店比做是“出售美丽和梦想的场所”，因此开办美容美发店，可以迎合人们爱美的心理，为人们提供美的服务。美容美发店开业前的筹备工作是成功开店的关键，但却往往被经营者所忽视。其实，从市场调查、店址选择、筹集资金，到人员的招聘，开业的具体策划、操作，这一系列的细节，正是美容美发店成功经营并赢利的基石。

第1招	开店从市场调查起步	3
第2招	收集方方面面的开店信息	5
第3招	列出开业准备的要点	6
第4招	考虑店铺效用的三个方面	7
第5招	寻找旺地就是寻找商机	8
第6招	“巷子口”开店财气旺	9
第7招	分析周围竞争对手的实力	10
第8招	预测附近社区的市场前景	10

第9招	算算租房的性价比	11
第10招	选择好的店铺做邻居	12
第11招	做好两项投资预算	13
第12招	明确开店的资金组成	14
第13招	保证开店的资金来源	16
第14招	开店手续要齐全	17
第15招	参考观摩其他美容美发店	18
第16招	一流设备体现一流品质	19
第17招	美容美发用品必须专业	21
第18招	店里人员配置要少而精	22
第19招	招录服务意识强的店员	23
第20招	培养员工的职业道德	24
第21招	确定能提供的服务项目	25

第二讲 一见钟情

——突出店铺风格

美容美发是对人的美化艺术，所以从事这项艺术的环境应该也是“美”的。精致的店面无疑就如漂亮的脸蛋，让人“一见钟情”。所以，美容美发店从门面设计到内部格局，在洁净、明亮、自然的基础上，都应刻意求新、突出个性，既要有美感，又要合理实用、方便经营，力争让顾客产生好印象，刺激顾客的消费欲。

第22招	确定美容美发店的整体布局	29
第23招	了解美容美发店的三种典型布局	30
第24招	根据顾客喜好确定店铺风格	34
第25招	体现时尚前卫的设计风尚	35

第26招	区间设计体现本店特色	36
第27招	场地设计要有利于提高效率	38
第28招	让店面产生吸引顾客的效果	41
第29招	现代情调是美容美发店的灵魂	42
第30招	突出个性的墙、地、顶	43
第31招	内部装饰突出新颖别致	44
第32招	店内配色既要科学又要明快	46
第33招	装饰出醒目高雅的休闲环境	47
第34招	由内而外呈现美的质感	48
第35招	最终开一家独具潜力的店	49

第三讲 经营有术

——制定经营策略

经过精心策划,美容美发店终于开业了,但也不要以为这样就可以日进斗金了。面对巨大的市场和激烈的竞争,美容美发店必须时时为自己“充电”,不断完善经营理念和经营方式,运用经营战略,做到“知己知彼,百战百胜”。在纷纷扰扰的商战中,追求时尚的美容美发店也无不使出浑身解数,以求发展。以下经营妙招足以让你从有限的美容市场中脱颖而出,独占鳌头。

第36招	经营特色店赚钱	53
第37招	“技术、经营”两手都要硬	54
第38招	抓住旺季的黄金时段	55
第39招	淡季打出“整套特价优惠”牌	58
第40招	仔细分析“顾客地图”	59
第41招	创造本店的“指定顾客”	60

第42招	充满信心去发展	60
第43招	从顾客那里找经营对策	61
第44招	从同行那里“取经”	63
第45招	开创“美丽工程”式营销	63
第46招	设置美容咨询记录卡	64
第47招	保存顾客的美容档案卡	66
第48招	设法改变顾客的需求时间	68
第49招	调整本店的服务供给量	69
第50招	用价格策略缓解消费高峰	70
第51招	用电话增加营业额	71
第52招	走出“包装”顾客的误区	72
第53招	实施会员制吸引白领阶层	73
第54招	开一家综合美容美体中心	74
第55招	美容“专门店”式经营	75
第56招	建立复合美容院模式	76
第57招	开拓老年美容市场	77
第58招	制定价格标准,体现竞争优势	78
第59招	实施超额提成保证轻松赢利	80
第60招	冷静把握市场动向	81
第61招	认识到风险与利润同在	82
第62招	品牌效应不可轻视	83
第63招	电脑化经营把小美容美发店做大	84
第64招	项目的实效性是美容美发店的生命	85
第65招	建立实力雄厚的连锁经营	86
第66招	争做开创流行的先锋	87

第四讲 管理艺术

——巧使管理妙招

在美容美发业的发展进程中,有许多白手起家成就一番事业的成功经营人士,然而也有不少经营者经过多年的奋斗,最后不得不默默无闻地退出。究其原因,你会发现,要想成功地经营一家美容美发店,不仅需要高超的美容美发技术,还需要科学的管理。以下的管理妙招,招招实用,定会助你在充满机遇与挑战的市场里一路前行。

第67招	员工先考核后上岗	91
第68招	店员多应编班组设主管	91
第69招	给员工常加心理工资	93
第70招	用“家庭式”的管理稳住人心	95
第71招	寻找薪酬分配的最佳点	96
第72招	发挥新店员的热情优势	97
第73招	店员的专业知识要全面	98
第74招	手脚要快效率要高	99
第75招	经营者要善言传身教	100
第76招	鼓励店员空闲时间多看书	101
第77招	美容小姐的装束要美	102
第78招	树立主管的威信	103
第79招	废除“一言堂”的管理模式	104
第80招	遏止人才外流有七招	106
第81招	互道“早上好”提升工作情绪	107
第82招	大家齐扫店内“雪”	108
第83招	把顾客当做“资源”来管理	110
第84招	制定统一的工作章程	111
第85招	明智选择购买设备的档次	112
第86招	今天的账今天结	113

第87招	警惕批发商的“折上折”	114
第88招	每三个月清点一次库存品	116
第89招	制作统计表明明白白经营	117
第90招	日常小用品也不能浪费	119
第91招	环境卫生一定要做好	120
第92招	黯然失色的招牌不要也罢	122
第93招	找零的钱币要洁净	123
第94招	扔过时的工具要慎重	124
第95招	保证顾客寄存物的安全	125
第96招	五秒钟处理伤害事故	126
第97招	解决顾客抱怨的最佳方法	127
第98招	全面协调分店工作	129

第五讲 寻找美丽

——开拓高招美容术

现在顾客对“面子”问题是越来越重视了,而如今的时尚潮流又是日新月异,因此,在为顾客提供专业、精心的皮肤护理上,要通过科学时尚的美容理念,先进高效的美容产品,全面到位的美容服务,求新求变。要知道谁能为顾客带来美丽和自信,谁就赢得了市场,财源自会滚滚而来。

第99招	准确诊断是美容护肤的前提	133
第100招	掌握正确的毛巾包头法	135
第101招	面部卸妆有序可依	135
第102招	面部按摩的要领	137
第103招	快速扫除黑、白头的要诀	139

第104招	把医学渗透到美容治疗中	140
第105招	有效祛除黑眼圈	141
第106招	给双下巴瘦身	142
第107招	细致的分解化妆一步不能少	143
第108招	在原型肤色上调色	145
第109招	按“三停五眼”划分脸部比例	146
第110招	“画眉点睛”修眉法	146
第111招	以假乱真的睫毛修饰法	148
第112招	嘴唇的化妆艺术	150
第113招	五种典型的化妆法	151
第114招	韩式彩妆的化妆秘诀	154
第115招	美化手部突出女性魅力	156
第116招	于芳甲上画出大千世界	158
第117招	提供最舒适的足部护理	160
第118招	不可不知的丰胸按摩	161
第119招	放松全身的按摩要领	164
第120招	练就敏捷的手上功夫	170

第六讲 从“头”做起

——引领时尚美发潮

自然就是美，和谐才是美。美发技巧就是一门艺术，不仅仅是设计一个发型，而是要使顾客体现出整体美，通过画龙点睛，弥补缺憾，以突出线条，增加和谐柔美，来改变整个身体的比例，增加整体的协调感，重塑美好形象。如果你的美容美发店能为顾客实现美丽梦想，爱美的顾客自然会毫不吝惜地对容貌大把投资。

第121招	开发本店的特色技术	175
第122招	拟定统一的技术规则	176
第123招	认识头发构造性能是美发基础	178
第124招	让老年人的发质重现光泽	179
第125招	能让枯发变黑的护理	180
第126招	给脱发顾客的十点建议	181
第127招	让自来卷也飘逸	182
第128招	使扎辫的头发更亮泽	183
第129招	“看人剪发”发掘个性	185
第130招	用发型弥补脸型缺憾	186
第131招	圆形脸的发型要突显个性	187
第132招	为短发搭配脸型	188
第133招	为头发打层次修饰脸型	189
第134招	用发型柔化脸型	190
第135招	用发型缩短脸型	191
第136招	用发型平衡下巴的丰满度	192
第137招	染发前的皮肤测试不可省	192
第138招	正确染发才够健康	193
第139招	根据肤色选染发色	194
第140招	根据脸型选着色位	195
第141招	染色头发的最佳护理法	197
第142招	离子烫发的操作技巧	198
第143招	必须掌握的两种时尚烫发术	199
第144招	烫发后的忠告	200
第145招	做出独树一帜的发型	201

第七讲 笑迎八方客

——开创一流接待

常言道:没有笑脸不开店。从事服务行业的你,除了要有一流的技术外,还要有一流的接待。为此要求美容美发师会话措词要准确,语言要讲究,还要学会用眼睛和声调说话,并想尽办法了解顾客的需求。因为得体的接待,微笑的服务,会使顾客心情舒畅,从而创造出一种融洽而友善的关系。这既是美容美发师的工作内容之一,又是如今“笑脸赚钱”的不倒翁法则。

第146招	美的使者修养也要好	205
第147招	服务用语也要“美容”	206
第148招	店员间谈话也要有礼貌	208
第149招	一流接待从礼貌打招呼开始	209
第150招	进行亲切的美学交流	210
第151招	保持亲近顾客的心态	211
第152招	采用“专注聆听”的姿势	212
第153招	良好得体的自我介绍	213
第154招	让顾客感受你温暖的声音	214
第155招	遣词用句注意感情色彩	215
第156招	用眼睛说话表达情感	216
第157招	约定本店独特的暗号暗语	217
第158招	多听少说而不要喋喋不休	218
第159招	恰当的应答要自如	219
第160招	和顾客聊好天就是干好工作	221
第161招	采用积极会话法引导顾客	223
第162招	避免对顾客“发号施令”	224
第163招	培训店员接电话的技巧	225
第164招	变被动为主动询问	228

第165招	七种专业的接待技巧	231
第166招	时常进行接待演练	233

第八讲 一切为了上帝

——体现优势服务

如今光顾美容美发店的顾客越来越聪明，眼光也越来越挑剔。许多美容美发店的经营者都发出这样的感叹：现在美容美发店的生意不好做啊！说实话，如今的顾客已经很难靠三言两语来打动了，美容美发师即便苦口婆心，也很难诱导顾客来消费。在这种情况下，惟一的出路只有提高服务的品质，要知道没有动人心弦的服务，不推出新的服务项目，如何能吸引顾客，如何能在已逾百万的美容机构中傲视群芳？

第167招	提供高附加值的服务	239
第168招	提供舒适的“五感”服务	239
第169招	承诺服务“物有所值”	241
第170招	赢得专业服务的口碑	242
第171招	设置难忘的细节显真情	243
第172招	服务有时比技术更重要	244
第173招	规划“一条龙”特色服务流程	245
第174招	靠服务品质树立美容企业文化	247
第175招	降低顾客成本直至为零	248
第176招	服饰流行潮也要把握	249
第177招	发生意外要诚恳地道歉	250
第178招	头脑冷静勿唱“对台戏”	251
第179招	发挥流动美容服务的优势	253

第180招	提供全面的美容咨询服务	254
第181招	顾客最需要的八种服务	255

第九讲 洞察心理

——摸透顾客心思

顾客脚一旦迈进你的美容美发店，就预示着有消费成交的可能性。要把这种可能性变成现实，一半在于你过硬的技术、热情的服务，另一半就看你如何洞察顾客心理，招揽顾客，刺激顾客的消费购买欲了。顾客的消费心理各有特点，仔细分析摸透，才能投其所好。一句话，抓住了顾客的心，也就抓住了赚钱的筹码。

第182招	对顾客投其所好	261
第183招	价廉物美永远是顾客的首选	262
第184招	美容也要讲乐趣	263
第185招	利用“空间、香味”放松心情	264
第186招	满足顾客的“心理美容”	265
第187招	赢得顾客信任的四招	266
第188招	鼓动顾客情绪增加卖点	268
第189招	迎合现代人“求新求变”心理	269
第190招	心理变化从沟通开始	270
第191招	向顾客打探情报	271
第192招	把顾客需求变成主动推荐	272
第193招	既做美容美发师又做生活导师	273
第194招	满足顾客的“第二需求”	275
第195招	以“新”留客心	276
第196招	用“同理心”体贴顾客	276

第197招 摸透心理因“人”待客	278
------------------------	-----

第十讲 挖空心思

——创造销售奇迹

成功的销售能够赢得顾客。美容美发店营业额的一部分来自于化妆品、美容用具及服饰小配件的销售。这就要求美容美发师熟知各种护肤化妆品的性能特点,挖空心思创新销售高招,还要借助广告宣传做好促销活动。通过销售推广活动,促进消费,扩大经营,增加利润,对顾客也有益处,他可以从美容美发师那里得到他所需要的护肤咨询和指导。

第198招 产品销售是美容护理的延伸	283
第199招 成功销售来自于顾客的兴趣	284
第200招 成功销售的三点技巧	285
第201招 避“价”不谈转移价格	286
第202招 以退为进消除顾客异议	287
第203招 用美容知识“拉进”顾客	288
第204招 选择有个性的商品销售	289
第205招 买一赠一免于暴露生意内幕	289
第206招 设法让过客驻足倾听	291
第207招 销售提倡“放长线钓大鱼”	292
第208招 降低成本的销售公式	293
第209招 利用促销期触动顾客的消费欲	294
第210招 制定客我双赢促销策略	295
第211招 示范是有效的促销手段	296
第212招 制定季节性商品促销计划	297