

邓 创 / 陈桂森 编著

美发店



管理文案范本

Meifadian

GUANLI WENAN FANBEN





MEIFADIANGUANLIWENANFANBEN

管理文案范本

邓 创 陈桂森 / 编著

辽宁科学技术出版社

沈 阳

图书在版编目(CIP)数据

美发店管理文案范本/邓创,陈桂森编著. —沈阳:
辽宁科学技术出版社, 2004. 9

ISBN 7-5381-4216-9

I. 美… II. ①邓… ②陈… III. 理发-
服务业-企业管理 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 079407 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:沈阳市北陵印刷厂

经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:175mm × 230mm

印 张:11.75

字 数:180 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:王春茹

定 价:25.00 元

联系电话:024—23284360

邮购热线:024—23284502 23284357

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

http://www.lnkj.com.cn

作者简介

邓 创

1994 年本科毕业，2002 年企业管理专业硕士研究生毕业，现为广州励精集团·中国美容网董事长，暨南大学讲师。

- 中国第一位将互联网和电脑化管理引入美容业者，创建了中国美容网，成功开发了美容院电脑化管理系统——“管理大师”。

- 中国第一位深入研究美容院经营管理理论者，1998 年以来，出版了一系列美容业经营管理书籍，考察和服务过近千家美容企业，组建了中国美容网美容院连锁机构和中国美容网远程教育中心。

陈桂森

笔名沐土，大学毕业，市场营销学专业。曾服务过多家美容美发公司，有丰富的市场实践及企业经营管理经验。擅长品牌整合设计及企业整体营销策划。曾在《中国美容时尚报》、《美容化妆造型》、《美容经营报》、《彩》等多家知名杂志上发表作品 20 余篇，现为中国美容网高级讲师。

目 录

第1章 美发店管理制度

一、美发店员工日常管理制度	1
二、美发店服务管理制度	3
三、美发店员工考勤制度	4
四、美发店员工生活福利制度	7
五、美发店惩罚制度	9
六、美发店奖励制度	20
七、美发店员工请假制度	20
八、美发店水牌运作制度	23
九、美发店员工聘用制度	31
十、美发店员工薪酬制度	32
十一、美发店员工晋升(降职)制度	35
十二、美发店员工考核制度	36
十三、美发店卫生管理制度	40
十四、美发店安全管理制度	43
十五、美发店财务管理制度	47
十六、美发店物流管理制度	51
十七、美发店培训制度	53

第2章 美发店岗位职责及工作规程

一、店长岗位描述及工作规程	56
二、内务总管岗位描述及工作规程	59

三、后勤班长岗位描述及工作规程	60
四、店面主管岗位描述及工作规程	62
五、发型总监岗位描述及工作规程	64
六、发型师岗位描述及工作规程	67
七、技师班长岗位描述及工作规程	71
八、发型技师岗位描述及工作规程	73
九、助理班长岗位描述及工作规程	76
十、发型助理岗位描述及工作规程	78
十一、收银员岗位描述及工作规程	80
十二、行政人员、柜台、会计人员工作规程	82

第3章 | 员工手册(范例)

一、企业文化	86
二、劳动条例	87
三、行政条例	90
四、员工福利	94
五、薪酬制度	95
六、纪律条例	99
七、员工培训管理条例	102
八、安全条例	104

第4章 | 美发店实用管理图表

美发店人员招聘表	106
美发店人员训练表	107
与发型师面谈话题库	108
美发店发型师自我评定表	110
美发店发型助理自我评定表	111
美发店工作日报表	112
美发店薪资单	113

美发店发型师业绩统计表	114
美发店发型师客数统计表	115
美发店发型师烫发责任数及挑战业绩数表	116
美发店业绩统计表	117
美发店收银单	118
美发店每月现金账	119
美发店 ____ 年度绩效审核表	120
美发店 ____ 月份进度表	121
美发店营业月损益分析表	122
美发店 ____ 年收支预算表	123
美发店 ____ 月支出统计表	124
美发店财务状况日报表	125
美发店财务状况月报表(一)	126
美发店财务状况月报表(二)	127
美发店会员卡消费记录表	128
美发店客户服务档案表	129
顾客发质造型咨询建议表(一)	130
顾客发质造型咨询建议表(二)	131
美发店发型助理服务流程图	132
美发店发型助理服务流程明细表	133
美发店专业服务流程	135
美发店专业泰式洗头程序	137
美发店专业护发流程	139
美发店专业坐式洗头操作流程	140
美发店店面形象自我检查表	141
美发店待客礼节自我检查表	142
美发店员工自我检查表	143
美发店人际关系自我检查表	144
美发店整体清洁品质及器材状况检查表	145

美发店整体形象、员工形象及服务品质检查表	147
美发店顾客染发诊断分析表	149
美发店经营失败因素及对策一览表	150
成功美发店经营措施一览表	151
美发店信息来源分析表	152
美发店市场调查表	153
美发卡挂失申请表	154
美发店服务调查表	155
美发店顾客调查表(一)	156
美发店顾客调查表(二)	157
美发店顾客投诉案件统计表	158
美发店顾客投诉记录表	159
美发店顾客投诉处理表	160
美发店事故日报表	160
美发店举办活动各事项确认表	161
美发店赠送促销方式表	162
美发店促销人员评分表	163
美发店促销成本收益表	164
美发店促销方式计划表	165
美发店产品销售计划表(一)	166
美发店产品销售计划表(二)	167
美发店产品售价表	168
美发店换货申请表	169
美发店系列产品销售情况月份表	170
美发店产品补货申请表	170
美发店产品入(出)仓统计表	170
美发店全年促销活动安排表	171
美发店促销活动安排表	171
美发店统购物品一览表	172

美发店产品领用表	174
后记	175

美发店管理制度

一、美发店员工日常管理制度

1. 全体员工按照本店编排表,准时上下班、休息,不得迟到、早退、旷工,病、事假应办理请假手续,上班时间衣冠整齐干净,有工作服者一律穿工作服,工作服要整洁,工作证佩戴在左上胸,女士化淡妆,刘海儿不宜超过眉毛下,鞋跟不宜太高。上班前不吃刺激性、有异味的食物,保持口腔卫生。

2. 热情接待顾客,面带微笑,耐心回答客人的询问。以认真的态度为顾客做好接待工作,存放手袋、物品等事宜。

3. 做好客人进来的接送工作,要做到“一带二送三介绍”(即带位、送茶、介绍产品、发质知识)。

4. 掌握顾客情况,对异常顾客要留心观察,发现问题要及时报告。

5. 上班时不得会见亲友,不准打私人电话,严禁在工作场所内吸烟、喝酒、吃东西、追逐打闹、玩牌、打麻将,严禁赌博、搞色情服务或色情中介,不提供“三陪”服务和“三陪”信息,以及做其他与工作无关的活动,离开工作场所必须要征得主管同意。

6. 不准私自带他人进入工作地点,不得私自将本店物品带出本店或赠予他人,更不能有偷窃行为。

7. 服从上级指挥,如发现物品损坏或出现故障要及时报上级处理,联系维修,以免影响工作。

8. 工具使用前后必须清理干净,摆放整齐,工作地点不得摆放与工作无关物品,设备用完后,必须放回原处,并清理干净。

9. 全体员工要团结一致,各尽其职,献出真诚服务,做好本职工作。

10. 工作要认真负责,力求准确无误地完成工作任务,如遇有疑难问题要报告上级或导师,请示处理,因责任心不强,不按服务规范操作而造成的人为错误或影响发型效果,当事人要受到经济处罚。

11. 洗头、吹发、电焗染操作过程中,要做到多问、多观察、多学习。

12. 结账时要礼貌待客,对客人应付的现金清点后要复述一遍,防止出错单、跑单现象。

13. 及时处理客人或同事遗留的物品,并向本部主管报告。

14. 每一位员工有责任保持本店环境的整齐、清洁,不得随地丢烟头杂物,同心协力劝导顾客自觉遵守,维护本店正常秩序。

15. 按规定交接班,如违反规定造成损失,要受处罚。

16. 热爱本店,宣传本店,自觉维护本店信誉。

17. 服从分配,团结协作,不拉帮结派,不惹事生非,主动做好本职工作。

18. 敬业,积极进取,努力学习专业知识,不断提高业务水平和工作能力,提高服务质量。

19. 工作时间不打私人电话,不长时间会客,上班时间一律不准接电话,紧急的私人电话则由同事接听转告。

20. 在工作岗位服务要热情、礼貌、周到,接待客人或与客人和同事交谈要用敬语,上班要按本店要求的标准进行服务,接送客人有道谢声,工作出现差错和失误要有致歉声。

21. 不准高声谈话或聊天,不准当着顾客的面做不雅观的动作,如梳头发、掏耳朵、触摸鼻孔、挖眼屎、修指甲、用手直接擦汗,不能萎靡不振,有怠工表情或交头接耳等。

22. 工作时面带微笑、有礼貌、负责任、诚实、细致、讲效率、说到做到,对工作不推诿,不拖拉,接待客人要善始善终,交接工作要清楚。

23. 穿工作服,佩工作卡,保持整洁,保持口腔卫生。

24. 切实服从上司的工作安排和督导,按照要求完成本职工作。

25. 不得顶撞上司,不得无故拖延、拒绝或终止上司安排的工作,如不满可向上一级投诉,寻求合理的解决途径。

26. 如在工作中出现意外情况,上司不在又必须立即解决时,应电话联系或

自己妥善处理。

27. 有合作精神,做好本职工作的同时,还要为同事创造条件,注重服务质量,使客人对服务无可挑剔。

28. 养成节约用电、用水、节约使用产品和易耗品的好习惯,爱护公物,看到将要坏的地方立即通知维修。

29. 对仪器、用品应严格按照标准操作规程使用。

30. 搞好区域卫生。

31. 不因自己心情而影响工作质量。

32. 保守本店经营机密。

33. 服从文化、工商、公安、消防等部门的管理、监督。

二、美发店服务管理制度

1. 严格规定着装,仪表保持整洁,符合上岗标准。

2. 做好场地卫生清洁工作,保持场内环境及各种服务设备干净整洁、摆放合理。

3. 检查各种设备设施是否完好,发现故障要及时报修,保证各种设备的使用和运转一切正常。

4. 查阅交班记录,了解宾客预订情况和其他需要接着继续完成的工作。

5. 检查并消毒器具和其他客用产品,发现破损及时更新。

6. 检查并补齐各类营业用品和服务用品,整理好桌椅等,按指定的位置休息待客。

7. 保持良好的工作姿态,精神饱满,待客热情。

8. 微笑迎客,态度热情,讲究礼节,用礼貌用语问候客人。

9. 使用文明服务用语,以优质服务满足客人的要求。

10. 尊重客人的风俗习惯,不讥笑、议论客人的生理缺陷。

11. 班前睡眠充足,不饮酒,不吃带有刺激性、带异味的食品。

12. 在岗时不吃零食、聊天、串岗,保持良好的工作态度。

13. 耐心回答客人提出的各种问题,指导客人正常使用本店设备,避免客人受伤或本店设备受损。

14. 对客人的不文明行为要礼貌劝阻,对各种违规行为要及时予以制止。

15. 对客人提出的合理要求尽量予以满足,不推卸。

16. 发现客人遗失物品要及时上交。

17. 洁身自爱,对客人提出的不合理要求,要礼貌恰当地予以拒绝。

18. 对客人已使用完的各类用品要及时予以清洁整理。

19. 服务过程中出现差错,要说“对不起”,不能说“不要紧的”。

20. 客人意外受伤,向客人表示歉意,表示负责后果和损失,视其受伤程度妥善处理,严重的送医院并保护现场。

21. 客人有意或无意损坏本店设备要立即制止,通知上级,保护现场,礼貌地提出赔偿,严重的报公安部门处理。

22. 意外停电、停水或意外事故,保持冷静,维护现场秩序,稳定客人情绪,向客人表示歉意,注意场内情况,防止各种意外发生,立即使用蜡烛、手电等照明设备,如是本店电源问题立即通知维修,防止出现跑单现象,如因障碍不能完成的服务,再次表示歉意,预约改天补上,减半或全免账款。

23. 做收尾工作

①再次检查有无遗忘物品,如有,必须交上司处理。

②将物品依次摆好,以备下次使用方便。

③处理该清洁消毒物品(毛巾物品)。

④倒垃圾。

⑤关闭电器、空调、电灯、水龙头、煤气管,锁门关窗。

三、美发店员工考勤制度

1. 员工休假需书面申请,先填好“休假申请表”,注明休息天数、休息日期及申请日期,交班长或主管审批。收银、班长、咨询顾问、主管、后勤等由店长审批,时间控制在1小时至3天。超休者报店长审批。批假时间为3天内。休假申请单由班长或主管审批签名才有效,不准先斩后奏,否则当旷工处理。

2. 每人每月有3天例假假期。除发型师外,其他员工都为有薪假期。每天批假原则:发型师2个人,发型助理3个人,其他职位1个人,星期六、星期日或其他特别假期申请需酌情处理。

3. 月内需休病假者,先当例假休,休病假超出3天,出具药单、病历证明等资料,不用扣超休费。休完后,当月再无例假。若当月先休事假,而后需休病假者,出具药单收据、病历和医生证明,可不用扣超休费(注:病假为无薪假期)。

4. 每月申请外出请假2~5小时为半天,9小时内为1天计,扣例假。请假每次最长2小时,超出2小时当半天计,请假外出必须保持电话畅通,遇到呼叫即回。

5. 未经书面批准擅自休息者当旷工处理,助理旷工1天扣 $\times\times$ 元,发型师旷工1天扣 $\times\times$ 元。其他员工则按3天工资计算扣罚,旷工3天当自行离职处理。

6. 超休者,助理扣 $\times\times$ 元/天,发型师扣 $\times\times$ 元/天,其他员工固定基本工资的一天当两天扣。

7. 凡迟到、早退,发型师每分钟扣 $\times\times$ 元,助理、咨询顾问、收银、后勤人员、管理人员、技师等扣 $\times\times$ 元/分钟。

8. 凡蓄休者,先申请再蓄,先蓄后休最多不能超过6天,每月只批3人蓄休。

9. 入职半年后可休年假,每次最长15天,每年1次。

10. 原则上,电话请假无效(按各店的实际情况可适当调节,然后看实际情况是否批准有效)。

11. 公众假期及例假,以先申请先批为原则,若休期有冲突,同事间可协商解决,按实际情况审批。

12. 迟到、早退2小时当旷工计算,每月累积迟到、早退超过9小时双倍扣罚并当自动辞职办。

13. 卧床不起者,拿假单、病历、药单,在上班半小时内托人带回店内审批请假,否则当旷工处理。

14. 上班自己打卡或签到为实,代人打卡,明知迟到不打卡、涂卡、改变打卡钟时间、托人打卡,先扣 $\times\times$ 元再当迟到处理。

15. 上班:准时打卡签到,如遇团队、集体预约或单调的,由收银或店面主管电话通知提前上班。提前45分钟以上的,中午申请反牌午休1小时。但不可提前下班。

16. 早班的下班时间已到,等待的客人超过4人时,早班发型师应多完成一个客人的服务后才能打卡离场,如一定要下班,则报班长解释原因,否则视不合作。

17. 晚班下班时间已到,还有客人在洗头,发型师不准下班,直到为所有客人服务完毕才能打卡下班。否则作早退办(特殊情况或离住处比较远的发型师,可与其他晚班发型师商量,在明确有发型师为逾时客人服务后可以下班离开。注:下班前,应先看发型助理水牌,应清楚里面有多少客人)。

18. 如遇店铺装修、翻新及特殊原因需停业,一般情况下,全体职员为无薪假,店铺有特殊要求时例外,再视当时情况而定。

19. 早、晚班上班时间:

主管、班长、技师、咨询顾问、收银、内务干事、发型助理:

早班为9:45~22:30,晚班为11:30~24:00。

发型师:早班为10:15~22:30,晚班为11:30~24:00。

清洁工:7:30~12:30(A、B),12:30~18:00(A),18:00~24:00(B)。

注:以上时间仅供参考,因地区不同可做适当调整。

20. 全勤:全月出勤不迟到、早退,外出不超过时间,开会及上课不迟到、早退者,则为全勤,奖金 $\times \times$ 元。

21. 全体员工上下班皆需在出勤簿上签到(或打卡),忘记签到者全月不得超过3次,超过3次者,不给予全勤。

22. 忘记签到者需于当日请单位主管签名,无单位主管签名扣薪 $\times \times$ 元。

23. 委托或代替他人签到,或涂改出勤记录,一经查实,双方均以旷工论,并记过一次。

24. 无故不上班且未请假或假满未续假者,视为旷工。旷工者,按旷工1天扣除3天工资的标准计扣。

25. 每旷工1次,美发店将警告1次,旷工达3次者,且无正常理由,可开除出店,如未办理调离手续则照常扣薪,直到当月薪资扣完为止。

26. 旷工者当日不发工资及津贴,不予全勤奖。

四、美发店员工生活福利制度

(一)员工宿舍、住宿标准及有关费用分摊原则

1. 每人一床位:分上下架床,上床的员工一定要注意安全,床一定要靠墙系紧,而且一定要有护栏、梯级,如果没有护栏、梯级,员工有权利拒绝使用,如因个人错失行为导致损失(包括跌伤)的,美发店无需负责任。

2. 副店长级在住宿方面配6平方米房间,主管级2人一房间。其消耗品同样按原则分摊。

3. 店铺只提供场地及床位住宿,一切个人生活必需品要自理,在住宿期间的水费、电费、煤气费、卫生费、管理费、治安费等费用,按床位平均分摊,不能以“我就在这里住几晚”为由不愿分摊,凡有浪费现象的应多分摊一份,由美发店将发票(收据)复印贴于公布栏,明细标出分摊数量,在开工资时统一扣减。

(二)员工个人办证、纳税、工衣、协议违约金的交纳方式及数量说明

1. 员工个人照片费,办理身份证、未婚证、工作证、上岗证、健康证、暂住证等一切费用自理。

2. 员工应按照中国劳动税法,依时缴纳个人所得税,并按规定购买社会保险、养老保险、医疗保险等有关单位部门所指定的缴纳的费用。

3. 员工的工衣、工牌,美发店和员工各承担50%费用,员工负责使用、保管,遗失或弄坏的要自行按价购买。

(三)员工的罚款用途

员工的罚款用作补贴员工的纸巾、凉茶、汤水、集体娱乐活动等使用,不能入美发店收入账(特殊罚款:包括打架处罚、物品损坏处罚、材料浪费补偿等不能入娱乐项目使用)。

(四)员工的伙食标准,节假日加菜标准

1. 美发店提供两正餐,菜××元/餐,米、油配料××元/餐,汤水每月××

次,凉茶每月 $\times\times$ 次。

2. 加菜节日为:清明节、端午节、五一节、中秋节、重阳节、国庆节、年三十等,加菜标准为 $\times\times$ 元/餐·人。

(五)因工受伤待遇

1. 明确员工没有违反操作规程而因工受伤时,由美发店送医院医治,其诊疗费、药费、就医路费一切均由美发店负责。

2. 员工住院期间发放医疗补助费每天 $\times\times$ 元。

3. 助理因操作不当导致自己扭伤手脚的,美发店报销治疗费70%,1个月最高额报 $\times\times$ 元。

4. 每次就医必须由美发店派人陪同前往,回来后3日内出示发票、病历、药方,经店长验检签名后报销。

(六)关于员工洗头、剪发、电发、染发的福利规则

1. 员工洗头、剪发免费,但要使用指定的洗发水,并在美发店的指定时间或工作位置洗头,原则上先外后内为宗旨,严禁在高峰期洗吹或剪发。

2. 员工因发型需要电发或染发,要先向主管申请后方可进行,主管休息则先报店长、收银,批准后有效,要使用指定的电发水和染发膏,两次电染间隔不能少于75天,否则自己结账买材料,并处罚 $\times\times$ 元,使用非指定产品要按所用产品标价35%结算成本账。

3. 如有使用非指定产品,除要购买材料费外,帮做者罚 $\times\times$ 元,被做者罚 $\times\times$ 元。

(七)关于员工休假及奖项的规定

1. 员工每月可获3天带薪假期,但不能在节假日休息,并且由店长安排轮休。

2. 规定的休假员工没有休息坚持上班的,可争取累积假期,有需要时补休或以加班费计当天薪酬。

3. 每月评选优秀员工1名,奖励 $\times\times$ 元,评选营业冠军1名,奖励 $\times\times$ 元。