

美容院经营管理

# 优质接待 技巧

本丛书将美容院营运分为“经营”“管理”两部分。从营运具体环节入手，吸收世界著名美容院的先进经营理念，并结合中国本土特色，为我国的美容院经管工作者提供一套迄今最完备、最实用、最系统的工作方案。

中国第一套美容院经营管理实用操作手册

李萍 著



美丽产业丛书

第2册

南方日报出版社

7-719.9  
1

97115

美容院经营管理  
**优质接待技巧**  
Perfect Serving Guide—The Beauty  
Salon Management

李萍◎著

南方日报出版社

51104/01

## 图书在版编目 (CIP) 数据

美容院经营管理——优质接待技巧/ 李萍著. —广州: 南方日报出版社, 2003  
ISBN 7-80652-297-2

I. 美... II. 李... III. 美容—服务业—经济管理 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 107055 号

本书经由台湾汉湘文化事业

股份有限公司授权独家出版

### 美容院经营管理——优质接待技巧

李萍 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 清远建北(集团)股份有限公司广州开发区印务分公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 9.5

字 数: 200 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。



# 出版者序

## 经营美丽人生

对聪明人来说，每一天都是一个新的生命。

明天的重担加上昨天的重担，就会成为今天的障碍；精力的浪费、精神的苦闷，都会紧随着一个为过去和未来担忧的人。因此，要把未来和过去紧紧地关在门外。我们应该养成一个习惯：生活在“完全独立的今天”。为明天准备的最好方法，就是集中你所有的智慧、所有的热诚，把今天的工作做得尽善尽美，这是你能应付未来的唯一方法。

我们大多数人都梦想着远在天边的玫瑰园，而不去欣赏今天就开放在我们窗口的玫瑰。他们总是无法及早领会：生命就在生活里，就在每一天和每一时每一刻里。

人生总是充满着无穷的 Hope 与一连串的挑战，有人能够勇于面对挑战，克服困难，为自己开创美好的未来，创造无穷的财富，而有些人总是沉溺于幻想中，幻想自己有美好的未来却不知努力，到头来只能是一场空！

对于财富的追求是每一个人生存的目标，有些人只为了求得温饱而努力，有些人则为了求得更美好的物质生活而努力。每一个人的目标相同但意义却不同，那么要如何追求财富进而充实自己的人生呢？这一套美容院经营管理系列丛书将指引你不断前进！

目前这类型的书籍，一般多为翻译之作品，缺乏本土性。我们有所鉴于此，特聘请了知名的学者，为国内读者撰写了这本书。有些部分虽源头来自国外，但经过我们改写，加入了许多国内最新的资讯，希望对大家的事业有所助益，在人生旅途中充满无穷的 Hope！



这一套书经过了长时间的规划，但仍有部分疏漏之处。读者如果有更深的见解及不同的看法，欢迎各位来函，我们会尽快和您联络。谢谢！

编 者

2003 年 12 月



# 前言

## 美容院“待客技术”

现在已经进入了 21 世纪,美容院的经营形势已经不容乐观,现代的美容院能否生存和发展,完全是由消费者主宰。如果想在激烈的市场竞争中不被淘汰,一方面要靠精湛高超的业务技术,另一方面要靠热忱周到的待客服务。这两种技术是美容院经营中缺一不可的两大法宝。只有在市场竞争中不断地磨炼自己的这两种技术,才能永远立于不败之地。

对于广大的美容院经营者来说,已经到了必须正确看待、接受“另外的一门技术——待客技术”的时候了。所谓的“待客技术”,不是什么新鲜玩意儿,而是很早以前就有的。经过漫长的岁月,这种技术在美容院逐渐形成、发展,并且一直延续到了今天。经过一番新的包装,这门源远流长的优良技术逐渐与现代社会接轨,与现代顾客的需求相适应,重新登上了舞台,变成了“现代待客技术”。

一个现代美容院,不管它是在何等优越条件下的地段经营,也不管其经营的主要硬件——铺面、设备、技术、资金、宣传力度等多么令人满意,要想保证持续不断地向前发展,唯一关键仍然在于其从业人员是否具有很高的素质。也就是说,从管理美容院的老板,到见习生,从业人员的所有这些素质是决定该店究竟是生意兴隆,还是门前冷落、破产倒闭的主要因素。

“待客技术”这几个字,其含义究竟是什么呢?顾名思义,就是把“接待顾客”作为一门技术来研究考察,从实际生活中的待客的典型例子中,总结出来的经验、方法和技巧等。即回答“怎样才能恰到好处地对待顾客”的技术。由于待客技术也是一门技术,与美发技术



一样，如果没有把它最起码的东西牢牢记住，你就不可能达到自己希望的目标。任何一种技术都是如此，有这样一条基本的规律不可违背：那种忽视基础，只求速成的行为是愚蠢的，也是行不通的。

作者

2003 年 10 月

# CONTENT

## A 优质待客技术·基础篇 1

- A-1 优质待客的实际业务——“语言” 3
  - 待客技术的基本思路 3
  - 真正认识语言的重要性 4
  - 预习一下初级内容 6
  - “聊天”与“会话”之间的差异 8
- A-2 做到会话得体的方法 13
  - 会话应注意的几个倾向 13
  - 会话的原则、应酬会话的方法 20
  - 巧妙地利用眼睛是做到言辞得体的诀窍 24
- A-3 会话语言的练习方法 31
  - 会话的语调 31
  - 重音 42
  - 美容院里待客会话的三个原则 42
  - 待客应答要因人而异 55
  - 选择与顾客相适应的措词 55
- A-4 美容院里使用的敬语 61
  - 恰当的措词和不恰当的措词 61
  - 在营业场所里应使用正式措词 64
- A-5 实际应用会话的练习 71
  - 措词 71
  - 在特定情况下的会话练习 73
- A-6 动作、表情的练习 83
  - 手的姿势 83



行礼 84

## **B 待客营业实际·业务篇 89**

B-1 与四种情况相对应的练习 91

会话练习 91

检查练习结果的几个要点 93

美容院里的实际业务练习 96

待客技术要点小结 106

B-2 关于如何处理客人不满的一些心得 111

要尽量避免困扰的发生 111

道歉时要表示出诚意 113

表示歉意时语言要清晰、郑重 113

出现问题时的具体解决办法 114

## **C 关于“优秀的美容待客” 121**

座谈会:关于“优秀的美容待客”——日本篇 123

A

优质待客技术·基础篇





## A-1 优质待客的实际业务——“语言”

### ■ 待客技术的基本思路

首先我们来揭示一下这本书的最大课题——待客技术的基本思路。

**待客技术如果只靠纯粹的理论，那它是很难达到精湛和完美的。**

待客技术中最重要的因素是实施者的内心世界。单纯的理论、拘泥于形式的技术是极其苍白无力的，不可能打动顾客的心，更谈不上达到让顾客流连忘返的完美境界。

也就是说，待客技术实际上是教我们如何时时刻刻地、清醒地站在自己的立场上，去揣摩对方的心情、意图，而后恰到好处地对待顾客。

出于这种基本考虑，我想先请大家来巩固一下初级美容待客技术的一些基本理论，即在美容院的日常营业中如何待客的最低要求，然后，再来初步探讨一下语言发声练习中的发声方法、语调的高低等知识，以及营业时会话所需的基本词汇、句型，还有表情和动作等等。

换言之，初级知识说到底也只不过是一种单向学习，即执行待客工作的美容师如何对待顾客，实际上，它忽略了美容师与顾客之间的双向交流，或者说，它没有把所有可能出现的情况——做深入细致的分析。我之所以要把这些复杂情况下的待客方法安排到中级教材，是为了能让大家从简单入手，逐步深入地掌握待客技术知识。众所周知，在现实生活中，当我们在美容院接待顾客时，面临的情况是复杂多样而又瞬息万变的。如果只靠在初级知识里学到的那一点点皮毛，远远做不到得心应手。在这个时候，就要求我们必须具备中级水准。我迫切地盼望着具备下列条件的专业美容师能成长得更多更早：努力学习中级待客知识，并可以在实际操作中充分、灵活地应用；能出色地发挥自己的

想象力，接待形形色色、各行各业的人都能应付自如；能使美容院的服务收入与销售收入与日俱增——这也是美容院经营的最终目的。要想成为这样一位真正出色的美容师，一是要靠学习，二还是要靠学习，除此之外别无选择。那么，就让我们一起来学习吧。

这本中级教材，以初级理论为基础，在待客的三大要素“语言”、“表情”、“动作”中（特别是把“语言”作为主要课题）加进了“解放感”、“恍惚感”、“幻觉错觉”这三个待客时常有的感觉。可以说，本书是帮助专业美容人员出谋划策的良师益友。

首先，让我们来学习“语言”。

## ■真正认识语言的重要性

不言而喻，“语言”、“表情”、“动作”是待客技术中不可缺少的三大要素。这三者中，不管哪一方面做得有欠缺，在待客时，都不会使顾客称心如意。而且，虽然这三个要素分别具备不同的作用，但在为顾客服务时，单靠某一种作用是很难有良好效果的。有时，不但显示不出良好的效果，反而会有反作用。这一点也是大家必须清楚的。我们作为服务行业的人，来研究、学习待客技术，其目的不外乎是要达到“优雅大方地待客”。因而，在待客的三要素里，我们绝不能单独地、纯粹地只使用其中一个。对于一个要素来讲（特别是我们首先要探讨的“语言”这个要素），必须和其他的要素具体地、完整地统一起来，才能发挥最好的效果。例如，要想使自己的语言表达得更准确、生动，就必须借助于“表情”和“动作”，做到表情自然、举止端庄大方，再加上得体的语言，你就很容易被顾客接受和认可。

如果你只是凭着伶牙俐齿，而不去研究“表情”和“动作”方面的学问，那么，不管你怎么挖空心思地编织语句，说得天花乱坠，也都是对牛弹琴、白费工夫。这种舍本逐末的行为将会让你走入一个危险的误区。

人类在几万年的漫长岁月里，逐渐地学会了语言，依靠语言把自己想表达的东西表达出来，达到了互相沟通、互相了解的目的。而且，还通过语言，共同创造了一个生存空间，创造了人与人之间相互联系的社会，并把人类文明的



成果代代相传、保留至今。

也就是说,“语言”并非单纯地指人类发声时的语音。一个人在讲话过程中,在发音的同时,就会把自己的态度、立场、意志等心理活动不断地向对方传达。因此可以说,“语言”是人类相互交流、沟通的一种工具,而且是相当重要的工具。

但是,在语言这个大范围里面,又有各种不同的情形。除了人与人之间交流思想、传递信息时使用的“对话”外,还有其他种种。比如,一个人独处时发出的自言自语,与不直接见面的对方交流时使用的电话语言,还有如写信、写文章时使用的书面语言等等。凡此种种,尽管类型很多,但我们在待客技术里要学习的,只是其中的一种,即人与人之间直接交流时使用的语言。我们这里研究和探讨的待客语言体现了这样一条基本规律:永远把顾客放在第一位,永远把顾客视为上帝。它也是我们待客的前提和基础。

因此,我们的行业使用的语言应该是经过仔细推敲、经得起考验的语句。能够把自己的想法准确无误地表达给顾客,或者说,能够通过自己的语言让顾客满意,这并非一件易事。从这一点我们可以看出,学习“语言”很有必要。

如果我们在营业中,不留心自己谈吐的话,那么,一旦面对某位得罪不起的顾客,而又不小心说错了,那将非常失礼。即使你的美容技术超凡脱俗,人家恐怕也不会买你的账。这就好比一个棒球队在一场重大的比赛里,就位的投手投球时,如果一不留神,随随便便地把球掷出去了,那么,全体队员好不容易齐心协力取得的成果就会毁于一旦。正所谓“一招出错,全盘皆输”。

■语言要斤斤计较——意思是,在几个表达相同意思的句子里,要深思熟虑,选出精心修饰过的、最为得体的句子。

■语言里暗藏针砭,语言里下鸩投毒,语言似风刀霜剑。——同样是“语言”,听起来的效果却与上述语言截然相反:给对方强烈的刺激,严重地挫伤对方的自尊心,充满了恶意、故意。

■语言是心灵的窗口——不管你使用的是何种性质的语言(善意的或恶意的),它都可以把你心里的想法逼真地显现出来。

■语言是人的一面镜子——它能清清楚楚地映照出一个人的性格(与生俱

来的本性)。

■语言是人格的象征——措词的恰当与否体现了一个人的性格。

上述语句都是大家比较熟悉的谚语。我们平时使用的语言常常是没有经过认真推敲、仔细筛选的,从谚语所讲的来看,同样的意思,如果说法不同,带给对方的感受也不同。仅仅从这种意义上讲,语言的使用也是不容忽视的。

那么,在现实生活中,你是否想过,你在美容院里使用的语言能否充分地发挥作用呢?它能否准确简练地把你的意图传达给顾客呢?

对于从事待客工作的我们来说,确实应该牢牢记住一些最低限度的待客用语,然后学会恰当地使用它们。不过,这种待客用语的“语言”,又能否把我们所有的意图都正确地传达给顾客呢?在这里,我不得不承认,回答是否定的。

“语言”一旦脱口而出,是一个简单的音符也好,是一句完整的会话也好,都能送到对方的耳朵里去,但是,由于每个人的语言表达能力、表达方式不尽相同,有时,自己的意图不一定被对方所了解。比如说,我们常说“某某老师满腹经纶可惜说不出来”、“感激之情,难以言表”,在这样的情况下,语言就失去了它的作用和价值。如果我们待客人员也常常发出“有话说不出”的感慨,那么,问题就严重了。我们将很难加强与顾客之间的感情沟通与交流,也就失去了与顾客之间的感情基础,难以有长期的、固定的顾客,甚至将失去所有的顾客而导致关门停业。

## ■“预习一下初级内容

让我们先来预习一下初级发声的基本要点。

待客技术的第一步要求是达到“正确地发声”、“清楚地发声”,这两点是最基本的。只要你能完全地做好它们,就可以开始学习中级会话技术。顺便说一句,与其他方面的技术相同,如果不把基础巩固好,只想着“一口吃成个胖子”,那么就会根基不稳,最终一事无成。

首先,请大家反复地练习基本发声,掌握后再进入下面的中级练习。

请大家依下面的要求进行练习。①基本练习每天都要坚持不误。在早晨或



晚上,每天至少大声朗读三遍,要保证字字清楚。②朗读时尽可能地把嘴张大。如果你为此而觉得难为情的话,那么你就没有做专业美容师的资格!③最开始练习时,必须慢慢地、一字一句地准确发音。这一点丝毫马虎不得。④每字每句都能做到发音准确后,再逐渐地加快速度。最后达到即使以很快的速度朗读,也能保证发音准确无误。⑤发音要按照字义力求连贯,如果发音断断续续,读得再清楚准确也毫无意义。此外,对自己不熟悉的词与句,必须重点突破,多读多练。只有把语言中的这些“拦路虎”一一消灭掉,我们才能顺顺当当地进入“会话技术”的大门。

下面仍然是对初级知识的复习,同时,它又是中级会话技术的基础,我们把它称作“待客技术用语十一句”。这十一句用语都是美容院营业时每天都要大量使用的基本语句,必须高度重视,加强练习。

(1) 基本发声,aoeiü……。

(2) 基本发声:绕口令。

①十四是十四,四十是四十。

②黄梁吊刀刀倒吊。

③吃葡萄不吐葡萄皮,不吃葡萄倒吐葡萄皮。

④妞妞轰牛,牛拧,妞妞扭牛。

⑤山羊上山,山碰山羊角。

⑥水牛下山,牛没水牛腰。

⑦大妈妈大模大样骑大马。

⑧老姥姥老夫妻赶老牛。

⑨姥姥喝酪,酪落姥姥捞酪。

⑩舅舅架鸠,鸠飞舅舅揪鸠。

⑪打南边来个白胡子老头,手拄个崩白的白拐棒棍。

⑫一平盆面烙一平盆饼,盆平饼,饼平盆。

(3) 基本待客用语十一句:

①欢迎您的光临。

②请您稍等。

Be a Successful Beauty Salon Manager

- ③让您久等了。
- ④请到这边来好吗？
- ⑤十分抱歉。
- ⑥对不起。
- ⑦我知道了。
- ⑧请您原谅。
- ⑨谢谢。
- ⑩再次感谢您的光临。
- ⑪欢迎您下次再来。

请大家先把这十一句话背下来，然后注意把自己的感情融进去，做到吐字清晰、发音准确、语调轻柔、声情并茂。

## ■ “聊天”与“会话”之间的差异

从事待客工作的朋友在为顾客服务时，无不想创造一种友善祥和的人际关系。那么，承担起这项重任的，不用说，主要就是“会话”了。

志同道合、关系亲密的伙伴们在一起轻松地交谈，这时的会话严格讲起来，应该属于“聊天”的范畴。即使使用了一些不礼貌的甚至粗野的语言，大家也不会反目成仇、互相敌视。但是，当交谈的对象换成了顾客以后，就算稍稍有一点儿措词不当，有时也会让顾客不快，甚至可能拂袖摔门而去。一个人的为人品如何、生活态度、工作态度怎样，往往可以通过他的语言判断出来。所以请您务必注意自己的谈吐，做到用词恰当。不过，如果你过分谨慎，盲目地使用尊称、尊敬语的话，对方恐怕也会觉得浑身不舒服，好像你在嘲弄讽刺他。而且，这种对人敬而远之的会话也很难创造出良好的人际关系，很难营造出轻松愉快的谈话环境。