

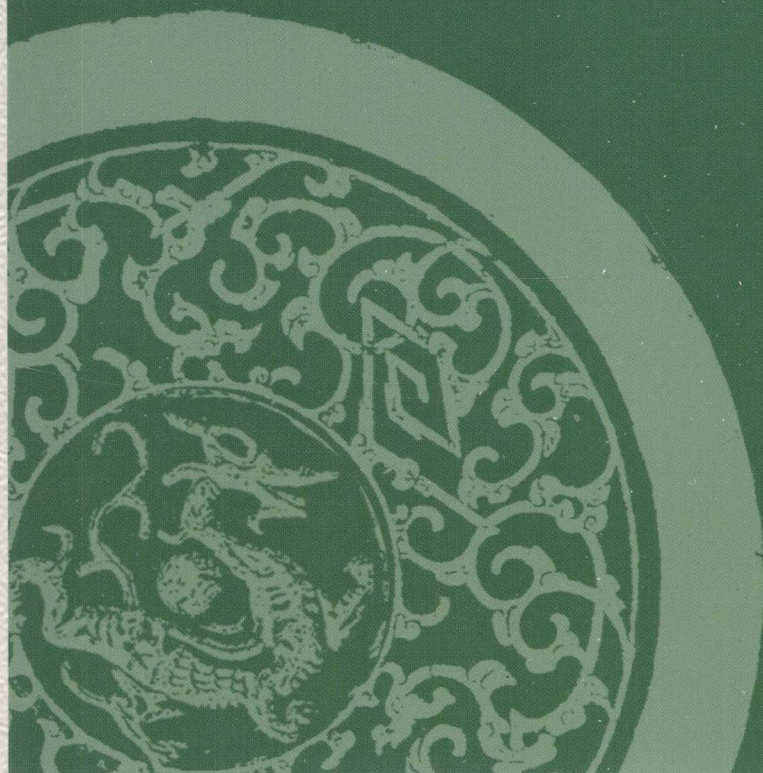


国家出版基金项目

盲人按摩师职业技能提高丛书

怎样创办与管理按摩店

王结 主编



*MANGREN ANMOSHI ZHIYE JINENG
TIGAO CONGSHU*

中国盲文出版社



国家出版基金项目

盲人按摩师职业技能提高丛书

怎样创办与管理按摩店

王结 主编



中国盲文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样创办与管理按摩店/王结主编. —北京: 中国盲文出版社,
2012.8

(盲人按摩师职业技能提高丛书)

ISBN 978-7-5002-3877-5

I. ①怎… II. ①王… III. ①按摩—服务业—商业经营
IV. ①F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 207176 号

怎样创办与管理按摩店

主 编: 王 结

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市西城区太平街甲 6 号

邮政编码: 100050

电 话: (010) 83190019

印 刷: 北京中科印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 183 千字

印 张: 18.25

版 次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5002-3877-5/F·96

定 价: 19.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

《盲人按摩师职业技能提高丛书》编委会

学术指导 卓大宏 王之虹 范吉平

主 编 李志军

副 主 编 张明理 赖 伟 刘明军

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 军	王 结	成为品	刘 飞
刘丽波	刘洪波	刘 鹏	刘 颖
齐 伟	关雪峰	李红科	李雁雁
何 川	张 欣	陈幼楠	卓 越
周世民	赵润琛	郭长青	谢玉秋
谢金梁	薛卫国		

《怎样创办与管理按摩店》编委会

主 编 王 结

副主编 刘海庆 杨学明 邓亚利

编 委	王继峰	高 丽	杨丽娟	邵丽华
	王静云	朱清毅	宋凌霄	肖 鹏
	王爱武	王晓明	王建有	周 倩
	熊 伟	杨 君	王晓龙	李保军
	马金贵	张 澜	田晓娟	李 莉
	倪 旺	刘晓东	王静海	王晓云
	马曲灵	侯 亮	任 兵	赫万龙
	何平平	李 翔		

出版说明

为了满足广大盲人按摩师提高职业技能、强化能力建设的需要，在国家出版基金的大力支持下，我们组织编写了这套《盲人按摩师职业技能提高丛书》。

近几十年来，随着经济社会发展和人们康复保健意识的不断提高，社会对保健、医疗按摩人员的需求不断增长，数以百万计的健全人进入按摩行业，使得该领域的竞争日趋激烈，盲人按摩师面临越来越严峻的挑战。为了帮助盲人按摩师更好地适应日益升级的市场竞争，本丛书着眼于强化盲人按摩师的综合能力建设，旨在充实盲人按摩医疗知识储备、丰富盲人按摩手法和技法，以便帮助广大盲人按摩师更好地提高理论水平和实践技能，推进盲人按摩事业科学健康发展。

本套丛书共计 23 种，内容包括以下 5 个方面：第一，总结盲人按摩专家特色技法经验，挖掘与整理我国近 50 年来较具代表性的百位盲人按摩专家的特色技法，为盲人按摩师提供宝贵借鉴，如《百位盲人按摩师特色技法全书》；第二，着眼于提高临床按摩技能，深化盲人按摩师临床技能培训，如《颈肩腰腿病名家按摩技法要旨》、《内科按摩名家技法要旨》、《妇科按摩名家技法要旨》、《儿科按摩名家技法要旨》及《医疗按摩误诊误治病案总结与分析》；第三，挖掘与整理古今按摩学理论与实践经验，夯实盲人按摩师专业功底，如《古代经典按摩文献荟萃》、《中国按摩流派技法精粹》、《名家推拿医案集锦》及《现代名家按摩技法总结与研究》；第四，强化盲人按摩师综合能力建设，消除盲人按摩师与患者的沟通障碍，如《盲人怎样使用计算机》、《盲人按摩师综合素质培养》及《盲人按摩师与患者

沟通技巧》；第五，拓宽盲人按摩师视野，为盲人按摩师掌握相关知识和技能提供帮助，如《实用康复疗法手册》、《美容与减肥按摩技法要旨》、《美式整脊疗法》、《亚洲各国按摩技法精髓》与《欧式按摩技法精髓》。

本丛书编撰过程中，得到中国盲人按摩指导中心、中国盲人按摩协会、中国中医科学院、中国康复研究中心、北京中医药大学、长春中医药大学、辽宁中医药大学、黑龙江中医药大学、天津中医药大学、中山大学、北京按摩医院等专业机构相关专家的指导和帮助，编委会成员、各分册主编和编者为本丛书的编撰付出了辛勤的劳动，在此谨致谢意。

鉴于本丛书集古今中外按摩学知识之大成，信息量大，专业性强，又是首次对全国数百位盲人按摩专家的经验进行系统挖掘和整理，在编写过程中难免存在不足甚或错漏之处，衷心希望各位读者在使用中给予指正，并提出宝贵意见，以便今后进一步修订、完善，更好地为盲人按摩师职业技能提高提供切实帮助。

《盲人按摩师职业技能提高丛书》编委会
2012年8月

前 言

按摩以其纯物理、无毒害的特点，备受人们喜爱和信赖，为人类的健康发挥了积极作用，同时作为古老而新型的服务行业，为现代社会提供了大量的就业岗位，也是有志之士成就创业梦想的最佳选择之一。特别是盲人群体，以其触觉灵敏、精力集中的优势，加之政府的大力扶持，使从事按摩工作的盲人数量不断增多，盲人按摩店的规模也不断壮大，且已形成特色鲜明的朝阳产业。然而，随着按摩业的快速发展，不可避免地突显出一些问题，如重形式而轻技术，重利益而轻管理……这些问题成为按摩经营者难以突破的瓶颈。针对这一情况，我们编写了《怎样创办与管理按摩店》一书，旨在帮助准备开办按摩店或已经开办了按摩店的同仁，帮助他们掌握必要的创业与经营管理知识，梳理创业思路，化创业激情为理性思考，转盲目经营为科学实践，从而获得事业的成功。希望本书的出版能够对提升按摩行业的经营管理水平发挥一定作用。

由于时间仓促，水平有限，对书中疏漏与错误之处，恳请广大读者给予批评与指正。

《怎样创办与管理按摩店》编委会
2011年6月

目 录

第一章 稳步起航	(1)
第一节 开店前的自我评估	(1)
一、优秀的品格	(2)
二、充分的心理准备	(4)
三、应具备的个人能力	(5)
四、必备的资金基础	(9)
五、客观的综合测评	(10)
第二节 调查市场	(16)
一、确定商圈	(16)
二、了解商圈内的目标顾客	(18)
三、了解商圈内的同行情况	(20)
四、预测营业额	(21)
第三节 筹集启动资金	(22)
一、预测启动资金	(22)
二、筹集启动资金	(24)
第四节 选址与租赁房屋	(28)
一、选择店址	(28)
二、租赁房屋	(35)
第五节 装饰与店名设计	(39)
一、房屋装饰	(39)

二、店名设计	(42)
第六节 人员配备	(44)
一、人员组成	(44)
二、确定招聘人数	(45)
三、岗位说明	(45)
四、招聘步骤	(46)
五、新员工入职	(51)
第七节 登记注册	(52)
一、选择合适的企业法律形态	(53)
二、工商行政登记	(57)
三、税务登记	(58)
四、办理卫生许可证	(59)
第八节 购置设备及用品	(59)
一、基本设备及用品	(60)
二、采购流程	(63)
第二章 成功经营	(69)
第一节 确定服务项目与服务价格	(69)
一、确定服务项目	(69)
二、确定服务价格	(70)
第二节 广告宣传	(74)
一、利用媒体进行广告宣传	(74)
二、分发宣传单	(75)
三、赠送贵宾卡	(75)
四、宣传画册	(76)
五、灯箱、广告牌	(76)
六、形象和实力宣传	(77)

七、口碑宣传	(77)
第三节 促销	(78)
一、赠送服务项目	(78)
二、有奖促销方式	(78)
三、优惠促销方式	(79)
四、人员促销方式	(80)
五、顾客档案促销法	(80)
六、名人效应促销法	(81)
七、绿色理念促销法	(81)
第四节 优质服务	(82)
一、打造品牌	(82)
二、强化品质	(83)
三、提升顾客信任度	(85)
第五节 服务流程	(86)
一、建立服务流程的原则	(86)
二、按摩店的服务流程	(88)
第六节 顾客心理	(92)
一、具有成熟消费心理的顾客	(92)
二、具有试探性消费心理的顾客	(92)
三、性格挑剔的顾客	(93)
四、实在型的顾客	(93)
五、性格急躁的顾客	(93)
第七节 顾客异议的处理	(93)
一、顾客产生异议的原因	(93)
二、处理顾客异议的原则	(97)
三、处理顾客异议的方法	(98)

第八节 经营亏损的应对措施	(103)
一、亏损原因分析	(103)
二、扭亏为盈训练	(104)
第三章 善待员工	(106)
第一节 员工素质要求	(106)
一、按摩师的职业道德	(106)
二、仪表	(108)
三、谈吐	(111)
四、服务礼仪	(112)
五、上进意识	(117)
六、基本精神理念	(119)
第二节 岗位职责与行为规范	(120)
一、按摩师岗位职责	(120)
二、员工守则	(121)
三、员工行为规范	(123)
四、员工奖惩条例	(126)
五、编写《按摩店员工手册》	(130)
第三节 服务规范与程序	(132)
一、前台服务规范与程序	(132)
二、按摩师服务规范与程序	(134)
第四节 员工薪酬与考评	(135)
一、薪酬方式与确定原则	(135)
二、员工福利	(138)
三、精神薪酬	(139)
四、员工考评	(140)
五、员工奖励办法	(143)

第五节 员工抱怨与流失的处理	(144)
一、员工抱怨及处理	(145)
二、员工流失及预防	(149)
第六节 员工培训	(153)
一、正确认识培训	(153)
二、培训内容	(155)
三、培训途径	(156)
第四章 确保安全	(158)
第一节 卫生安全	(158)
一、环境卫生	(158)
二、用品、用具卫生	(161)
三、员工的个人卫生	(162)
四、员工的健康要求	(163)
第二节 按摩禁忌与异常情况的处理	(165)
一、按摩禁忌	(165)
二、按摩异常情况	(167)
三、按摩异常情况的处理	(168)
第三节 意外事故的预防与应对	(171)
一、顾客安全	(171)
二、员工安全	(172)
三、财务安全	(175)
第四节 突发灾害自救	(176)
一、火灾自救	(176)
二、地震自救	(177)
第五章 高效财务	(178)
第一节 财务人员岗位职责	(178)

一、收银员岗位职责	(179)
二、出纳岗位职责	(179)
三、会计岗位职责	(180)
第二节 账户、账本、发票	(181)
一、银行账户	(181)
二、账本	(182)
三、发票	(185)
第三节 实用记账方法	(187)
一、记账管理	(187)
二、记账分析	(194)
第四节 有效控制成本	(198)
一、成本构成	(199)
二、成本计算	(200)
三、成本控制	(201)
附录	(203)
附一 开店必读	(203)
附二 房屋租赁合同范本	(249)
附三 劳动合同范本	(254)
附四 按摩店常用管理表格	(262)
附五 按摩店实用管理软件	(273)
参考文献	(276)

第一章 稳步起航

创办按摩店既能解决个人就业，又能帮助他人就业；在造福社会的同时，还可实现自我人生价值。然而，当你真正着手创办自己的按摩店时，将面临诸多的风险与挑战，有许多问题需要考虑和解决，千头万绪，难以入手。下面，我们将从开店前的自我评估、市场调查、选择店址、租房装饰、登记注册等方面进行系统讲解，帮助你梳理创办按摩店的思路，帮你找到顺利解决问题的方法，将创业激情转化为理性思考，变盲目行动为科学实践，从而规避风险，成功创业。

第一节 开店前的自我评估

一个按摩店的成功创办很大程度上取决于市场需求以及创办者个人的性格、技能水平和经济状况。在决定创办按摩店之前，你必须客观地审视自己，目前是否具备创办按摩店的基本条件。要知道：在未来的日子里，你将肩负着按摩店全面的经营和管理的工作，主宰着按摩店的前途和命运。所以，你不但要有良好的心理素质，更需具备一个管理者所应拥有的基本条件。

看看以下这些条件，如果你的答案是肯定的，那么可

以进行下一步工作。如果有些条件目前你暂不具备，也不要气馁，因为技术可以学习、素质可以培养、条件可以改善。

一、优秀的品格

（一）成功的信念

树立成功的信念是开创辉煌人生的重要前提。作为一个创业者，最重要的是要有坚定不移的信心，不畏艰险的勇气，再加上勤奋努力、吃苦耐劳、坚持不懈地奋斗进取，这样才有可能实现自己的理想。当你回顾一生中获得的成就时，最值得你回味的可能就是克服了重重阻力获得成功。因此，坚守成功的信念，在商战中永不言败，是创业者取得成功的秘诀。

（二）严谨的工作作风

许多人认为，只要把大事做好，一些小事交给下属办就可以了。其实，这种认知十分有害。因为在经营管理中，如不注重细节，往往做不成大事。细节决定成败，心思缜密常会达到事半功倍的效果。注重细节，并由此养成严谨的工作作风是获得成功的必备素质。

（三）诚实守信

作为按摩店管理者必须要有高度的责任感，做到诚实守信，认真兑现自己做出的各种承诺。作为按摩店的管理者，如果自己做事不重信誉，那么必然也会连带按摩店的声誉受到影响，对创办与发展按摩店都是极其不利的。

（四）宽阔的胸襟

胸襟宽阔也是管理者必须具备的良好品质。如果你凡事斤斤计较，那么必然会因过多的意气之争而与员工产生这样或那样的矛盾，从而增加内耗，必将降低按摩店的生存与竞争能力，对按摩店的发展极为不利。因此，管理者应有豁达的胸襟，宽以待人，严于律己。

（五）善于控制自己的情绪

作为按摩店的管理者，无论是市场运营中出现的机遇或挑战，还是按摩店内部出现的各种状况，都容易导致情绪上的大起大落、大喜大悲。此时，管理者应学会控制自己的情绪，沉着应对，运筹帷幄。因为，只有在冷静的情绪下，人们才能做出正确的判断与决定。

（六）常怀感恩的心

感恩是一种美德。作为创业者，你要真诚地、发自内心地感谢社会，感谢亲朋、员工以及所有关心帮助过你的人。说出你的感谢，让他们知道你感激他们的信任和帮助。请注意，一定要说出来，并且要经常说！这样将有助于你获得成功。

有些管理者可以为一个陌路人的点滴帮助而感激不尽，却无视朝夕相处的员工的种种恩惠，将一切视之为理所当然，视之为纯粹的商业交换关系。这种观点绝不利于管理者与员工之间的和睦相处。因此，一位优秀的管理者应怀有一颗谦和感恩的心，以自己点滴的实际行动去感谢、关心、理解、帮助你周围的人，包括自己的员工。