



STYLING

**美发**  
**服务流程/销售话术**

赵小宝著

PROCESS

世界科学教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务流程/赵小宝著

—香港: 世界科学教育出版社, 2006.5

ISBN 962-8680-23-6

I.服… II.赵… III.流程—话术—HK IV.R161

责任编辑: 张翠丽

责任校对: 吴贵洪

封面设计: 柳 钢

技术编辑: 梁国强

---

出版: World Science and Education Publishing House  
世界科学教育出版社

社长: LAI PING SUM

地址: Flat A4,7/F, Block A, Prat Mansion, 26-36  
Prat Avenuc, Tsimshatsui, Kowloon, Hongkong  
香港九龍尖沙咀寶勒巷華寶大廈7字樓A4座

电话/传真: 852-23697512

E-mail: wicmlps@public.szptt.net.cn

国际统一标准书号: ISBN 962-8680-23-6

定价: 68元

---

本书已向香港政府正式注册, 版权所有, 翻印必究





三言

发廊不赢利就是死亡/发廊不赚钱就是犯罪/没有好的管理方法就去死吧/愿做旷野里奔啸的群狼,不做传统发廊漂亮的老虎/我的经营管理已不满足客户认可/更要求客户成功/好方法得不到完善的执行/我们一样愤怒/因为我们渴望成为英雄

王中宝

# 前言

中国发型师及助理都存在会做不会说的现象，一个顾客进店，发型助理在整个洗头的流程中，只会说一句话：“冲水”；发型师在剪发的过程中也只会说“留长一点还是短一点”；收银员只会说“找你多少钱。”整个店内基本上处一种“哑巴”状态。

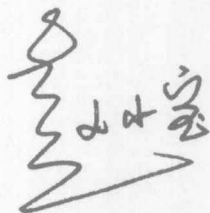
我在很多次经营管理课程中，在诊断店内损益表时，发现很多发廊经营者出现城亏损现象。经过大量的调查分析，我发现除了部分是管理和技术上的原因，而大数是服务流程和销售话术上出现了问题。一、没有一套完善的服务流程，不能让顾客消费时感觉到快乐和有安全感。二、不懂销售项目，造成洗剪吹客多，甚至还有很多店男客多于女客的现象。看上去店内是热热闹闹的火爆场面，可烫染客少，外卖产品少，造成客单价低和业绩不能提升。

面临以上现象，我忍不住拿笔开始写我第三本书，《美发服务流程/销售话术》。书中大多数内容是我们直营店及加盟店一直在坚持做的服务流程及销售话术。这本书也是我们员工的必备手册，很多员工都把他当成是一把能让个人及团队业绩倍增的秘密武器。

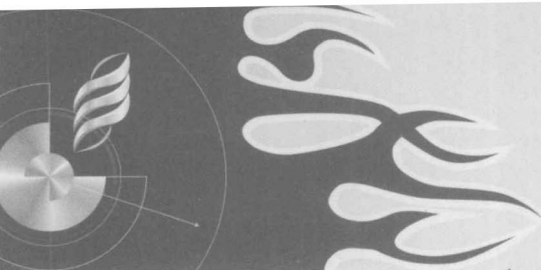
1、一个不好的服务流程和不懂销售话术，可导致一个原本你店有烫染消费意识的顾客，只做了一个洗发项目。

2、一个好的服务流程和能运用恰当的销售话术，原本是一个洗发客，可沟通成烫染护客。

我写这本书的目的，就是想让美发界同仁经过学习，训练变为第二种类型的发廊员工，提高业绩，增加利润，让所有的发型师及助理都能富起来，经营者也能富起来，中国美发业有权富起来！







# 香港迪士DSHO烫染品牌 全国连锁加盟

- **成功经历** 1986年迪士进入美发行业，1990年创办迪士美容美发学校，1996年创建迪士连锁沙龙，10年来，成功的将100多家传统发廊转型为烫染品牌店。90%以上发廊成功的创造业绩翻倍增的奇迹，被业界人士视为中国成功美容美发连锁的一匹黑马。
- **独特运营模式** 香港迪士建立成熟完整的管理体系。从加盟开始，帮您建立组织架构、免费员工培训、招工计划、装潢设计、广告策划、电脑软件管理，各项制度建立，全年活动方案，每周业绩分析跟踪服务、帮助解决疑难问题，让您一步到位。真正成为最赚钱的美发沙龙。
- **特色群狼训练** 从学员入校第一天起，迪士注重技术、服务品质的强化训练，纯军事化管理，从站门迎宾、接待客人等服务流程，到洗发、卷杠、剪发、烫、染护和推销话术等技能，必须考核过关。在剪烫染学习的过程中，学员每天必须有在外创造三个顾客进店的能力，合格后到总部直营店实习，真正的把成功经营管理模式复制到每个连锁店。
- **目标使命** 在五年内，帮助中国5000家美发同行花最少的钱，学最实用的方法、走最捷径的路、快速的富起来，迪士成为国际知名品牌。

## 品牌加盟

### 我们提供：

- 1、享受全国注册商标——迪士品牌授权及香港迪士国际品牌授权；
- 2、发廊装璜设计；
- 3、首期助理、发型师、免费培训
- 4、免费提供经营管理课程2个名；
- 5、店长、收银员驻直营店免费培训；
- 6、每月活动布达和月中会议；
- 7、每周诊断店务工作和数字分析；
- 8、提供店内全面管理制度；
- 9、提供全面财务数据报表管理制度；
- 10、享受迪士学校课程学费折扣；

## 技术管理加盟

### 我们提供：

- 1、首期中小工发型师整店免费培训；
- 2、免费提供经营管理课程一个名额；
- 3、每月活动布达和月中会议；
- 4、每周诊断店务工作和数字分析；
- 5、店长、收银员驻直营店免费培训；
- 6、提供店内全面管理制度；
- 7、提供全面财务数据报表管理制度；
- 8、享受迪士学校课程学费折扣。

广州公司校址：广州美博城三层129号 电话：020-62690578 传真：020-62690579

北京公司校址：北京美博城四层F416A号 电话：010-86385988

湖北公司校址：宜昌雅戈尔大厦5层 电话：0717-6852068 传真：0717-6851575

香港公司法定地址：香港九龙旺角弥敦道678号华侨商业中心20楼 电话：00852-30780628

试网址：[www.dsdfd.com](http://www.dsdfd.com) 在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

# 目 录

## 第一章 美发店销售话术

---

- 一、美发店现场销售烫发项目话术.....003
- 二、美发店现场销售染发话术.....004
- 三、美发店外卖倒膜销售话术.....005
- 四、美发店现场外卖造型产品话术.....006
- 五、美发店电话销售话术.....006
- 六、外出创造新顾客话术.....007

## 第二章 吸引顾客的服务品质

---

- 一、什么是服务.....011
- 二、我们常说美发业是服务业的一种，但服务业  
是什么呢.....011
- 三、服务业具有以下四种特质.....012
- 四、顾客要的是什么，以下是一些有形以及无形  
的资源，都是顾客所需要的.....012
- 五、顾客服务品质包含五个范畴.....013

# 目 录

六、顾客服务品质的改善对营业店整体经营环境会产生以下一些好处	013
--------------------------------	-----

七、美发店建立服务品质应做到的基本	014
-------------------	-----

## 第三章 美发服务人员的应具备心理建设

一、以下是美发服务人员必须具备的一些基本条件，请进行自我评价，并进行自我改善。	018
---	-----

二、你是否承担起美发服务人员的工作角色	018
---------------------	-----

三、身为美发服务人员，问题意识乃是必备的基本。以下三项问题意识更不可或缺。	019
---------------------------------------	-----

四、你对身为组织成员是否做过自我评价	020
--------------------	-----

五、顾客心目中评估信赖的条件	020
----------------	-----

六、尊重顾客的原则	020
-----------	-----

七、美发业的服务层面	021
------------	-----

八、顾客服务的内容	021
-----------	-----

九、顾客最不满的服务人员	021
--------------	-----

## 第四章 了解女性顾客消费趋势与消费心理

---

- 一、了解顾客的类型与应对方法 . . . . . 024
- 二、女性顾客的性格倾向 . . . . . 025
- 三、各种女性消费群对各种服务的关心度 . . . . . 025
- 四、你知道各年龄层女性顾客的美发需求吗 . . . . . 025
- 五、女性前往美发店消费的原因 . . . . . 026
- 六、顾客到美发店消费的消费心理 . . . . . 027
- 七、女性消费的实际状况 . . . . . 029

## 第五章 服务顾客的基本礼仪与应对技巧

---

- 一、美发服务的流程 . . . . . 032
- 二、工作守则 . . . . . 032
- 三、接待服务的标准动作 . . . . . 033
- 四、顾客对于美发服务员的好恶，打从第一印象就已决定，而且一旦给了顾客印象，若非发生重大事情，否则难以改变。其次，如此重要的第一印象，据说百分之九十是看服装仪容而定。



五、3S服务	039
六、实践3S服务	039
七、时常保持明朗的微笑	040
八、服务动作要迅速切实	041
九、用诚意来接待顾客	041
十、对待顾客要一视同仁	041
十一、服务时应具备的精神	042
十二、正确的行礼角度	042
十三、正确记住顾客的姓名	044
十四、制造与顾客交谈的机会	044
十五、实践说话技巧三原则	045
十六、实践十二点有效的谈话技巧	046
十七、声音的魅力	046
十八、待客时的应对用语	048
十九、哪些口头禅让人听了觉得反感	050

二十、使用不当的言词	050
二十一、让人讨厌的说话方式	051
二十二、应该如何赞美顾客	051
二十三、灵活运用美发店待客赞美话集	052
二十四、有效的问话方式	053
二十五、擅长倾听的重要性	054
二十六、诚心诚意认真处理顾客抱怨	054
二十七、处理顾客抱怨的应对之道	055
二十八、谈话礼仪	055
二十九、接电话的礼仪	056
三十、实践打电话的礼仪	057
三十一、人际关系的处理能力	058
三十二、提升个人的思考能力	061

## 第六章 发廊店贩环节中的服务技巧

---

- 外卖过程的重要性(交流) ..... 064
- 在专业沙龙内购物, 顾客会有的排斥心理 ..... 064
- 发廊外卖的必备准备工作 ..... 065
- 交谈是服务的润滑剂 ..... 065
- 购买源于需求 ..... 066
- 问题实例 ..... 067
- 与顾客沟通的一般常识及注意事项 ..... 067

## 第七章 标准专业美发服务技术考题

---

- 一、服务态度与敬业精神 ..... 073
- 二、毛发理论 ..... 079
- 三、美发用品与器具的使用维护 ..... 088
- 四、洗发、护发、理论与头皮部分的处理 ..... 092

## 第八章 美发店星级服务管理流程

---

- 一、店内营业作业程序及重点·····097
- 二、服务流程的规范·····100

## 第九章 美发店开发顾客及保留顾客技巧

---

- 一、了解客户开发的几个步骤·····117
- 二、新顾客开发的方法·····120
- 三、建立客户资料·····127
- 四、客户开发绩效考核·····128
- 五、店内烫染项目及产品销售·····130
- 六、留住顾客靠服务·····133

## 第十章 美发店流程岗位责任制

---



<b>大堂经理培训</b> .....	142
一、大堂经理的使命 .....	142
二、大堂经理的工作要求 .....	142
三、岗位描述或工作流程图 .....	142
四、大堂经理与客户关系 .....	143
五、大堂经理成功观点 .....	144
<b>收银员工作流程说明</b> .....	145
一、收银员的岗位使命 .....	145
二、收银员岗位流程描述 .....	145
三、收银员工作要求 .....	146
四、收银员与员工关系 .....	147
<b>助理工作流程</b> .....	148
<b>发型师的工作流程</b> .....	151
<b>员工成功法则</b> .....	153

## 第十一章 美发店产品销售流程

---

- 一. 取得正规的营业手续..... 156
- 二. 了解和界定自己的市场..... 156
- 三. 经营信息收集(每次组织活动的例子,如下可供参考)..... 157
- 四. 针对市场特点确定产品销售卖点---销售成功有效..... 157  
取对顾客需求分析,把握满足顾客需求
- 五. 确定经营策略..... 157
- 六. 制定经营计划..... 160
- 七. 实施经营计划..... 165
- 八. 评估经营计划..... 168

## 第十二章 美发连锁经营流程分析

---

- 店务管理的作用..... 171
- 一、每天店务..... 171

二、每周店务 .....	172
三、每月店务 .....	172
店内生产流程表 .....	173
店务日志详细记载表 .....	174
店营业绩利润分析表 .....	175
有效资源利用 .....	177
物品进货流通 .....	178
上课时间课程安排 .....	183
员工工作、学习意识自我评估 .....	185

# 第1章

美发店销售话术



