

“十三五”国家重点出版物出版规划项目

图解服务的细节
056

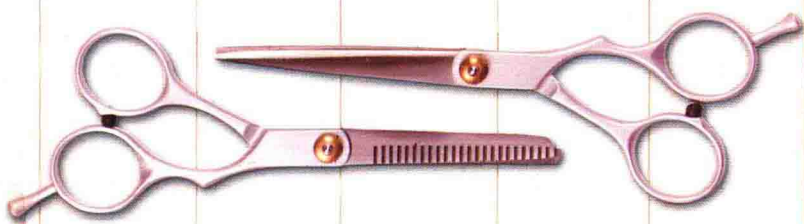
最新版“地域一番”美容院開業・経営のすべて

赚钱美发店 的经营学问

| 创业必备基础知识 | | 提升顾客回头率的方法 |

| 员工培养方法 | | 商铺选址 | | 装潢要点 |

一本书全方位掌握一流美发店经营知识



「日」山内义成 著
王思怡 译

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



東方出版社

The Oriental Press

图解服务的细节

056

最新版“地域一番”美容院開業・経営のすべて

赚钱美发店 的经营学问

[日] 山内义成 著

王思怡 译

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



東方出版社

The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

赚钱美发店的经营学问 / (日) 山内义成 著; 王思怡 译. — 北京: 东方出版社, 2017.2
(服务的细节; 056)

ISBN 978-7-5060-9506-8

I. ①赚… II. ①山… ②王… III. ①理发馆—商业经营 IV. ①F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第034505号

SAISHINBAN CHIIKI ICHIBAN BIYOUIN KAIGYO KEIEI NO SUBETE

© YOSHINARI YAMAUCHI 2014

Originally published in Japan in 2014 by DOBUNKAN SHUPPAN. CO., LTD.

Simplified Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO,
and BEIJING HANHE CULTURE COMMUNICATION CO., LTD.

本书中文简体字版权由北京汉和文化传播有限公司代理
中文简体字版专有权属东方出版社所有
著作权合同登记号 图字: 01-2016-0857号

服务的细节056: 赚钱美发店的经营学问

(FUWU DE XIJIE 056:ZHUANQIAN MEIFADIAN DE JINGYINGXUEWEN)

作 者: [日] 山内义成

译 者: 王思怡

责任编辑: 崔雁行 高琛倩 王高婷

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区东四十条113号

邮政编码: 100007

印 刷: 三河市中晟雅豪印务有限公司

版 次: 2017年5月第1版

印 次: 2017年5月第1次印刷

印 数: 1—6000册

开 本: 880毫米×1230毫米 1/32

印 张: 10.375

字 数: 207千字

书 号: ISBN 978-7-5060-9506-8

定 价: 52.00元

发行电话: (010) 85924663 85924644 85924641

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 85924602 85924603

前言

我也曾开过一家美发店，实现了自己的梦想。

为了实现“开一家美发店”的梦想，我生平第一次借了一大笔钱用作“创业资金”。

“借了这么一大笔钱，以后真的能还清吗？”“要是经营不顺利，后果会怎样呢？”

即便是现在，只要我一回想起当时的紧张和不安，仍心有余悸。

下面我就简单说说我开店的原委。

起初，我一边在美发店工作，一边在美发学校学习专业知识。毕业之后又过了几年，我就作为店长，被委任接手管理了一家店。后来因为要结婚，我就开始考虑能否自己开一家美发店，但终因资金等问题不得不放弃。当时日本国内正值美发店纷纷增开分店的热潮，而这一现状导致市场上慢慢出现了发型师不足的问题。因此，我借机开始了推荐发型师的中介事业。虽然经营慢慢地步入了正轨，但我却始终不想放弃自己想要开一家美发店的梦想。

思来想去，我终于下定决心，一切从零开始，去追求自己开家美

发店的梦想。

我本以为凭着自己从业至今的经验，加上对美发店经营拥有的相关知识，开店定会有十足的把握，然而到了真正开始准备开店的关键时刻，我才发现“自己几乎没有任何从还没租借店面的初始状态到店铺开业之前这段时期的开业知识”。

由于太缺乏开业相关知识，我陷入了“对于开业不知如何下手”的危机中，并对此感到深深的愤怒。

于是，我开始阅读开店创业类的书籍，并参加了各种各样的研讨会。但是，我并没有从中获得充分的相关信息和知识。我最想了解的是“如何做才能在开业后尽可能多地招徕顾客”以及“如何提高顾客的回头率”等能令店铺在开业后尽早实现平稳经营的更具体、实用的信息。

据悉，日本的中小企业和个体经营业者，在开业后仅一年之内就宣布破产的大约占 60%，五年之内就有将近 80% 倒闭，而十年内几乎 95% 的企业都会不复存在。也就是说，在新开业的 100 家美发店里，十年后仍然能继续运营的仅有 5 家而已。

开业，说到底就是站在起跑线上。重要的不是“开业”，而是“保证稳定收益并持续经营”。

考虑到美发业界越来越严峻的经营环境，应该首先认识到美发店经营不是仅仅靠学习开业相关的知识就能获得成功那么简单的，这条路绝不是什么康庄大道。

本书是 2006 年出版的《打造“区域第一”美发店的开业与经营

知识》的最新版。在我执笔创作初版时，日本全国的美发店数量共有 215719 家，每个家庭每年用于烫染、剪发等的支出金额为 11589 日元（约合人民币 591 元）。

而到了 2012 年，全国美发店的数量则增至 231134 家。与此相对，根据 2010 年的调查，每个家庭每年用于烫染、剪发的支出金额减少至 10650 日元（约合人民币 542 元）（以上数据均来自日本厚生省国民生活基础调查、总务省家庭支出调查）。

今后，少子化和老龄化问题将进一步发展，导致日本社会可用劳动力不足，因此，美发沙龙的经营业者将会面临日趋严峻的挑战，这是不争的事实。

在这样的现状下，哪里才是今后店铺经营的着力点呢？大多数的店主都已经意识到：那就是“员工培养”。在本书中，笔者以尽可能多的篇幅充分地讲解了如何培养和教育“能够提供高水平服务并提高顾客满意度的员工”的重点以及具体方法。如果能给读者一些参考和帮助，将是我最大的幸福和满足。

JSC 美发店经营综合研究所代表 山内义成

“服务的细节”系列



《卖得好的陈列》：日本“卖场设计第一人”永岛幸夫

定价：26.00 元



《为何顾客会在店里生气》：家电卖场销售人员必读

定价：26.00 元



《完全餐饮店》：一本旨在长期适用的餐饮店经营实务书

定价：32.00 元



《完全商品陈列 115 例》：畅销的陈列就是将消费心理可视化

定价：30.00 元



《让顾客爱上店铺 1——东急手创馆》：零售业的非一般热销秘诀

定价：29.00 元



《如何让顾客的不满产生利润》：重印 25 次之多的服务学经典著作

定价：29.00 元



《新川服务圣经——餐饮店员工必学的 52 条待客之道》：日本“服务之神”新川义弘亲授服务论

定价：23.00 元



《让顾客爱上店铺 2——三宅一生》：日本最著名奢侈品品牌、时尚设计与商业活动完美平衡的典范

定价：28.00 元



《摸过顾客脚才能卖对鞋》：你所不知道的服务技巧，鞋子卖场销售的第一本书

定价：22.00 元



《繁荣店的问卷调查术》：成就服务业旺铺的问卷调查术

定价：26.00 元



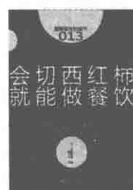
《菜鸟餐饮店30天繁荣记》：帮助无数经营不善的店铺起死回生的日本餐饮第一顾问

定价：28.00 元



《最勾引顾客的招牌》：成功的招牌是最好的营销，好招牌分分钟替你召顾客！

定价：36.00 元



《会切西红柿，就能做餐饮》：没有比餐饮更好做的卖卖！饭店经营的“用户体验学”。

定价：28.00 元



《制造型零售业——7-ELEVEN的服务升级》：看日本人如何将美国人经营破产的便利店打造为全球连锁便利店 NO.1！

定价：38.00 元



《店铺防盗》：7大步骤消灭外盗，11种方法杜绝内盗，最强大店铺防盗书！

定价：28.00 元



《中小企业自媒体集客术》：教你玩转拉动型销售的7大自媒体集客工具，让顾客主动找上门！

定价：36.00 元



《敢挑选顾客的店铺才能赚钱》：日本店铺招牌设计第一人亲授打造各行业旺铺的真实成功案例

定价：32.00 元



《餐饮店投诉应对术》：日本 23 家顶级餐饮集团投诉应对标准手册，迄今为止最全面最权威最专业的餐饮业投诉应对书。

定价：28.00 元



《大数据时代的社区小店》：大数据的小店实践先驱者、海尔电器的日本教练传授小店经营的数据之道

定价：28.00 元



《线下体验店》：日本“体验式销售法”第一人教你如何赋予 O2O 最完美的着地！

定价：32.00 元



《医患纠纷解决术》：日本医疗服务第一指导书，医院管理层、医疗一线人员必读书！ 医护专业入职必备！

定价：38.00 元



《迪士尼店长心法》：让迪士尼主题乐园里的餐饮店、零售店、酒店的服务成为公认第一的，不是硬件设施，而是店长的思维方式。

定价：28.00 元



《女装经营圣经》：上市一周就登上日本亚马逊畅销榜的女装成功经营学，中文版本终于面世！

定价：36.00 元



《医师接诊艺术》：2 秒速读患者表情，快速建立信赖关系！ 日本国宝级医生日野原重明先生重磅推荐！

定价：36.00 元



《超人气餐饮店促销大全》：图解型最完全实战型促销书，200 个历经检验的餐饮店促销成功案例，全方位深挖能让顾客进店的每一个突破点！

定价：46.80 元



《服务的初心》：服务的对象十人百样，服务的方式千变万化，唯有，初心不改！

定价：39.80 元



《最强导购成交术》：解决导购员最头疼的 55 个问题，快速提升成交率！
定价：36.00 元



《帝国酒店——恰到好处服务》：日本第一国宾馆的 5 秒钟魅力神话，据说每一位客人都想再来一次！
定价：33.00 元



《餐饮店长如何带队伍》：解决餐饮店长头疼的问题——员工力！让团队帮你去赚钱！
定价：36.00 元



《漫画餐饮店经营》：老板、店长、厨师必须直面的 25 个营业额下降、顾客流失的场景
定价：36.00 元



《店铺服务体验师报告》：揭发你习以为常的待客漏洞 深挖你见怪不怪的服务死角 50 个客户极致体验法则
定价：38.00 元



《餐饮店超低风险运营策略》：致餐饮业有志创业者 & 计划扩大规模的经营
者 & 与低迷经营苦战的管理者的最强支援书
定价：42.00 元



《零售现场力》：全世界销售额第一名的三越伊势丹董事长经营思想之集大成，不仅仅是零售业，对整个服务业来说，现场力都是第一要素。

定价：38.00 元



《别人家的店为什么卖得好》：畅销商品、人气旺铺的销售秘密到底在哪里？到底应该怎么学？人人都能玩得转的超简明 MBA

定价：38.00 元



《顶级销售员做单训练》：世界超级销售员亲述做单心得，亲手培养出数千名优秀销售员！日文原版自出版后每月加印 3 次，销售人员做单必备。

定价：38.00 元



《店长手绘 POP 引流术》：专治“顾客门前走，就是不进门”，让你顾客盈门、营业额不断上涨的 POP 引流术！

定价：39.80 元



《不懂大数据，怎么做餐饮？》：餐饮店倒闭的最大原因就是“讨厌数据的糊涂账”经营模式。

定价：38.00 元



《零售店长就该这么干》：电商时代的实体店长自我变革。

定价：38.00 元



《生鲜超市工作手册蔬果篇》：海量
图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：38.00 元



《生鲜超市工作手册肉禽篇》：海量
图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：38.00 元



《生鲜超市工作手册水产篇》：海量
图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：38.00 元



《生鲜超市工作手册日配篇》：海量
图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：38.00 元



《生鲜超市工作手册副食调料篇》：
海量图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：48.00 元



《生鲜超市工作手册POP篇》：海量
图解日本生鲜超市先进管理技能
定价：38.00 元



《日本新干线7分钟清扫奇迹》：我们
的商品不是清扫，而是“旅途的回忆”
定价：39.80 元



《像顾客一样思考》：不懂你，又怎
样搞定你？
定价：38.00 元



《好服务是设计出来的》：设计，是对服务的思考

定价：38.00 元



《让头回客成为回头客》：回头客才是企业持续盈利的基石

定价：38.00 元



《餐饮连锁这样做》：日本餐饮连锁店经营指导第一人

定价：39.00 元



《养老院长的12堂管理辅导课》：90%的养老院长管理烦恼在这里都能找到答案

定价：39.80 元



《大数据时代的医疗革命》：不放过每一个数据，不轻视每一个偶然

定价：38.00 元



《如何战胜竞争店》：在众多同类型店铺中脱颖而出

定价：38.00 元



《这样打造一流卖场》：能让顾客快乐购物的才是一流卖场

定价：38.00 元



《店长促销烦恼急救箱》：经营者、店长、店员都必读的“经营学问书”

定价：38.00 元



《餐饮店爆品打造与集客法则》：迅速提高营业额的“五感菜品”，马上可以实践的“集客步骤”

定价：58.00 元



《赚钱美发店的经营学问》：一本书全方位掌握一流美发店经营知识
定价：52.00 元



《新零售全渠道战略》：新零售的本质是通过服务与技术满足消费者的即时消费需求

定价：48.00 元

更多本系列精品图书，敬请期待！

亲爱的读者朋友们：

东方出版社秉承“新思想、新知识、新生活”的理念，致力于国内外优秀的经济、管理、文艺、少儿、生活、历史、学术、教育等人文社科类图书的出版，每年出版的图书品类达千余种。

为答谢读者朋友们长期以来的厚爱，特推出系列优惠馈赠图书活动。只要您通过微信关注“东方出版社”（微信公众号：dfcbs2011）并自付邮费，就有机会获取百本免费区或百本三折区里的任意一本图书。每月两次我们将从热心读者中抽取 100 名幸运朋友，更为优惠的活动信息详见微信公众号。

感谢您的支持，汲取知识与力量，我们将与您一路同行！



（活动具体信息及时间详见微信公众号）

若有任何咨询和疑问，敬请联系读者服务部：010 - 85924616

前言 / 001

第一章 独立创业必备基础知识 / 001

- 1 迈向成功的第一步——下决心“独立创业” / 003
- 2 成为美发店经营者意味着什么 / 006
- 3 辞职后再开始准备创业风险高 / 009
- 4 熟记创业准备的内容 / 012
- 5 让独立创业进展顺利的“创业笔记” / 014
- 6 熟记开业前的流程① / 017
- 7 熟记开业前的流程② / 020
- 8 运用“兰切斯特法则”找出“战斗方法” / 023
- 9 面面俱到反而无法集客 / 026
- 10 如何推导出美发沙龙的经营理念 / 029

第二章 吸引顾客的商铺位置和内部装潢 / 033

- 1 商铺选址的基础知识 / 035
- 2 不要凭感觉！通过数值把握市场 / 038
- 3 市场调查的重点 / 041
- 4 制定战略前先了解敌方 / 044
- 5 倾听消费者心声就能找到正确的战略 / 047