

- 有意义人生是实现自己的梦想
- 首要的是搭建平台……
- 店铺生意的关键是内部人员的配置和管理
- 打造服务品牌需要做大量艰辛工作

王 结 / 编著

创办和管理 你的 按摩店



中国盲文出版社

创办和管理你的按摩店

王 结 编著

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

创办和管理你的按摩店/王结编著. —北京:中国盲文出版社,
2007.5

ISBN 978-7-5002-2442-6

I. 创... II. 王... III. 按摩—服务业—商业经营 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 151455 号

创办和管理你的按摩店

编 著: 王 结

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码: 100072

电 话: (010)83893585 83895215

印 刷: 北京市凯鑫彩色印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32

字 数: 120 千字

印 张: 6.25

版 次: 2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5002-2442-6/F·74

定 价: 12.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

《中国盲人就业培训指导丛书》 编审委员会成员名单

编委会主任：吕世明

副主任：李志军 李伟洪 景湛国

编委：（按姓氏笔划排列）

王建军 王虹 王结

马问轲 刘金勇 刘继国

汪中求 张伟 洪学滨

赵峰 席卫东 海建军

韩春玲 滕伟民

前 言

按摩是盲人实现就业的主要渠道之一，各级残联及其相关部门为此做了大量的工作，组织举办盲人按摩培训班，创建盲人按摩学校，在一些中医药大学专门设立了盲人按摩专业，并将盲人按摩工作列入“中国残疾人事业发展纲要”。盲人按摩队伍日益壮大，盲人按摩事业得到空前发展，并已成为社会普遍公认的一种服务行业，为广大人民群众的健康事业发挥了积极作用。同时，盲人按摩从业人员的生活状况也得到明显改善。

但是，我们在调研中也发现了一些新的问题，许多盲人通过辛勤的劳动积累了一定的资金，在自己开办按摩店的过程中，由于缺乏必要的创业经验和科学有效的管理知识，从而导致开店失败，血本无归，这种现象在盲人创业的过程中屡见不鲜。针对这一情况，我们组织编写了《创办和管理你的按摩店》一书，旨在帮助准备开办按摩店或已经开办了按摩店的盲人朋友，掌握必要的创业与经营管理知识，梳理创业的思路，化创业的激情为理性的思考，转盲目的行为为科学的管理，从而成功创业。

帮助和指导一个盲人成功创办一家按摩店就可以

解决几个或更多盲人的就业问题。这不仅符合我国以创业带动就业，实现就业倍增效应的积极就业政策，而且将成为促进盲人就业工作的强劲动力。相信本书的出版对提升盲人按摩行业的整体服务水准将发挥积极的作用。

在本书的编写过程中，联合国国际劳工组织(SIYB)中国项目专家办副主管、高级培训师邓宝山先生，北京博士德文化发展有限公司首席管理顾问、北京汪中求细节管理咨询有限公司董事长兼首席培训师汪中求先生，宁夏消协秘书长、著名学者王继峰先生都提出了宝贵建议，杨学明、周立军、朱清毅、高丽、王志勇、冯丽芝、杨启君、闫波、邵丽华、李铁鑫、刘荣、王静文、王静云、王家和等同志做了大量的工作，银川亚伟速录服务有限公司给予了友情支持，在此一并表示衷心感谢！

由于时间仓促，水平有限，对书中疏漏与错误之处，诚请广大读者批评指正。

《中国盲人就业培训指导丛书》

编审委员会

二〇〇七年四月

目 录

第一章 创办你的按摩店	(1)
第一节 开店前的自我评估	(1)
第二节 调查你的市场	(10)
第三节 筹集启动资金	(16)
第四节 选择店址	(22)
第五节 租赁房屋	(30)
第六节 房屋装修	(34)
第七节 店名设计	(37)
第八节 人员配备	(38)
第九节 登记注册	(42)
第十节 购置设备及用品	(46)
第二章 经营你的按摩店	(50)
第一节 确定服务项目与服务价格	(50)
第二节 广告宣传	(55)
第三节 促销	(59)
第四节 优质服务	(63)
第五节 服务流程	(67)
第六节 与不同的顾客交往	(72)

第七节 顾客异议的处理	(73)
-------------	------

第八节 经营亏损的应对措施	(82)
---------------	------

第三章 管理你的按摩店	(86)
-------------	------

第一节 员工素质要求	(86)
------------	------

第二节 员工岗位职责与行为规范	(100)
-----------------	-------

第三节 服务规范与程序	(112)
-------------	-------

第四节 员工薪酬与考评	(116)
-------------	-------

第五节 员工抱怨与流失的处理	(123)
----------------	-------

第六节 员工的培训	(130)
-----------	-------

第七节 卫生与安全管理	(133)
-------------	-------

第八节 按摩禁忌与异常情况的处理	(139)
------------------	-------

第九节 突发事件的预防与应对	(142)
----------------	-------

第十节 财务管理	(145)
----------	-------

附录	(161)
----	-------

附录一:《残疾人就业条例》	(161)
---------------	-------

附录二:《盲人按摩工作“十一五” 实施方案》	(168)
---------------------------	-------

附录三:《关于做好盲人保健按摩职业技能 培训、鉴定及就业工作的通知》	(174)
---------------------------------------	-------

附录四:《中华人民共和国消费者权益保 护法》	(178)
---------------------------	-------

参考书目	(191)
------	-------

第一章 创办你的按摩店

自主创业开办按摩店，既能解决个人就业，又能帮助他人就业，造福社会，实现人生价值。同时，为了你的梦想，当你真正打算创办自己的按摩店时，将面临风险与挑战，有许多问题需要考虑和解决，并且是千头万绪，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、租房装修、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，为你找到顺利解决相关问题的办法，从而将创业的激情转化为理性的思考，变盲目的行为为科学的实践，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业主个人的性格、技能水平和经济状况。在决定创办按摩店之前，你必须真实地审视自己，目前是否具备创办按摩店的基本条件，以判断自己是否适合创办按摩店。要知道你负责全面的经营和管理工作，主宰着按摩店的前途和命运。所以，你不但要具有良好的心理素质，更要具有一个业主所需具备的基本条件。

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不具备，也不要气馁，因为很多人创办按摩店获得了成功，但他们在最初并不具备开店必需的所有技能和条件。技术可以学习，素质可以培养，条件可以改善。你应当克服自己的弱点，将其转变为优势。

一、健全的人格

（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，一些细小的事情交给员工办理就可以了。这种认识其实十分有害。因为在经营管理过程中“不注意细节，做不成大事”。细节决定成败。注意细节不仅是对你自己的事，而且对别人的事也要抓得非常细致才行。比较成功的创业者都知道，心思细致经常会达到事半功倍的效果。心思细致，注重抓住细节，由此而养成的严谨的工作作风是获得成功的必备素质。

（三）高度的责任感

作为业主要想成功经营管理按摩店，必须要有高度的责任感，做到诚实守信，合法经营。认真兑现自己做出的各种承诺。要把你的责任看得非常重要，如果做事不重信誉，名声会不太好，这对你创办按摩店是不利的，会对你的经营产生负面影响。因此，你不但对员工要负责，而且要对顾客、对家庭、对社会乃至国家承担起一个业主所应承担的责任。

（四）宽阔的胸襟

胸襟宽阔能容人是业主必须做到的。如果你是一个争强好胜之人，那么，必然会由于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，这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。同时，作为业主，你还承担着协调按摩店内、外运转的职责。因此，你应该具有宽阔的胸怀，对于他人所犯的失误不要斤斤计较。

（五）善于控制自己的情绪

驾驭情绪的能力就是情商，情商高的人在创业中更具成功的可能，作为业主你应该善于控制自己的情绪。无论是市场出现机遇或挑战，还是按摩店内部出现的各种情况，都容易使你在心理上产生影响，从而导致情绪上的大起大落、大喜大悲。这就要求你应该具有比较稳定的情绪，要能够做到处变不惊。因为人只有在情绪比较稳定的情况下，才有可能做出较为正确的判断与决定。

（六）长怀感恩的心

感恩不但是美德，感恩还是一个人之所以为人的基本条件！作为创业者，你要真诚的、发自内心的感谢，感谢国家，感谢社会，感谢你的亲朋，你的员工和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！这样有助于你获得成功。然而，有些业主可以为一个陌路人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，这种观点是不利于业主与员工和谐相处的。因此，你要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、帮助你周围的人和你的员工。

二、充分的心理准备

创办按摩店存在一定风险。所以，在决定开店做生意之前，你不仅要做好物质和资金的前期准备，充分的心理准备也非常重要。

（一）准备迎接人生的转折

要时刻提醒自己：我要开店创业了，这是属于我自己的事业。从此，可能没有星期天，没有节假日，我将时常工作到深夜……是的，对你而言，开店是你人生的一个重大转折，它意味着从此你将过一种比普通人更加忙碌的生活，如果没有心理上的准备，真的干起来，你可能会很不适应。因为，创办按摩店意味着你要去从事纷繁复杂的经营管理活动，这与受雇于

人只拿工资的情况是完全不同的。你必须全力以赴，做大量艰辛的工作，只有这样，才能使你成功创办按摩店。当然，一旦获得成功，你为之付出的努力会使你获得经济等诸多方面的收益。

（二）对风险有正确的认识

世上没有绝对保险的生意，失败的风险随时可能发生。你必须具有冒险精神，甘愿承担风险，但又不能盲目地去冒险。先看看你可以冒怎样的风险，做到心中有数，然后再采取行动。例如：失去稳定的工资收入，拿自己的积蓄去经营；为发工资和债务担忧，甚至拿不到自己的那份工资；不得不做自己不喜欢的事，甚至经营失败，血本无归。但是，风险并不可怕，只要你能正确地认识它，保持平和的心态，做到有勇有谋，就可以将风险控制在最小的范围。

（三）要有积极的态度

“一个人的人生态度决定了人生的高度。”态度是一种重要的影响力量。开店的过程从来都不会一帆风顺，只有保持积极的态度，才会在面临困难时不畏缩，自强自信，轻松跨越障碍。

三、必要的个人能力

作为按摩店的业主，你的综合素质直接决定着按摩店的发展前景，因此你应该具备以下能力：

（一）技术能力和行业知识

在经营管理过程中，你不但要具备一定的技术能力和专业知识，而且要对按摩行业的发展变化、市场

需求等有足够的了解。要充分认识到懂行易成功，隔行不取利。

（二）按摩店管理技能

业主应该尽可能学习较多的管理知识。通过科学的管理来降低按摩店的运行成本，提高按摩店的运行效率。在按摩店的经营过程中，你要全面负责其经营和管理。如果你不具有这方面的技能，定会一头雾水，不知从何做起。所以，你要掌握一定的经营和管理知识，熟悉按摩店的各种经营项目，灵活应用营销策略，懂得如何管理按摩店和员工，掌握成本核算等方面的技能，从而合理、正确地经营管理按摩店。

（三）协调能力

协调能力也就是我们通常所说的公关。公关这个概念最简练的表述是：对内讲团结，对外求发展。

1. 对内讲团结。主要是协调你与员工之间、员工与员工之间的人际关系。通过人际关系的协调，实现工作关系的顺畅，从而形成一股使按摩店天天向上的合力。你必须相信，要经营好一个按摩店，如果仅靠你一个人，即使你有三头六臂也是不行的。必须把每一个员工的力量都调动起来。要搞好内部团结，关键在于你本人。作为一店之主，对员工要以诚相待，与他们平等相处。新员工总是有这样那样的问题，在试用期间对他们的过失不宜重罚，要耐心地帮助和教育他们。做人的工作一定要讲究方式方法，不可急躁粗暴，更不可辱骂员工。如果是你自己的错，要敢于承认并改正错误。这些方面都做好了，你与员工、员工

与员工之间的关系协调就好办了。最后还要注意，你与员工的关系平等融洽是应该的、有利的，但也要保持一定的距离，这样才能使你始终具有一个业主的威信，便于你公正处事和经营管理。

2. 对外求发展。创业伊始，有如逆水行舟——不进则退，因此，按摩店的发展壮大是你必定要追求的目标。应该明确的是，发展问题不是等到你要扩大投资时才考虑的问题，而是在你创业之初就要认真加以考虑的。

对外求发展，就是要求你在按摩店的日常经营过程中，注意处理好按摩店外部的各种关系。这些关系主要包括：常客、熟客的关系；与楼上楼下、左邻右舍的关系；与主管部门如工商、税务、残联、卫生等部门的关系等。

处理好这些关系的要点：

- (1) 记住他们的单位以及个人的姓名和电话；
- (2) 即使在按摩店以外的地方碰见他们也要主动打招呼，表示问候；
- (3) 偶尔请请客也是必要的，以沟通信息并联络感情；
- (4) 记住重要关系人的生日，在他们过生日时寄上一张生日贺卡表示祝福；
- (5) 逢年过节一定给对方打一个祝福电话或发条信息，表示问候与关心。发信息时不要将别人发给你的内容转发给对方，同时注意一定要有落款，使对方知道你的按摩店名，知道你是谁。这是你的“名片”，

逢年过节发送，对方乐意接受，宣传效果好。

总之，协调好外部关系的方法是很多的，只要掌握得当，花费也不会太大。要知道，你的发展机遇和解决某些问题的条件，往往就存在于这些关系中。

（四）决策能力

作为按摩店的关键人物，应具有把握全局、谋求发展的能力。在经营过程中了解和掌握按摩店各方面的运作情况，帮助你做出正确的决定，及时发现和纠正经营中出现的偏差，使按摩店始终朝着正确的方向发展。当要做出对按摩店有重大影响的决定而又难以抉择时，你必须果断。请务必牢记：“想好了就马上去做！”

（五）学习能力

作为业主一定要在创业过程中坚持学习，不断地在实践中总结经验，充实自己。学习与创办按摩店有关的各类知识和按摩技能。能够从任何的细节，所有的人身上学习和感悟，并且要懂得举一反三。同时还要具有教导员工的能力，把自己的知识和经验与员工们共同分享，力求把按摩店经营得更好。

（六）行动能力

只有行动才会有结果。行动不一样，结果也不一样。知道了不去做，等于不知道；做了没有结果，等于没有做。不犯错误，一定会错，因为不犯错误的人一定没有尝试。错了不要紧，一定要善于总结、修正然后再做，一直到正确的结果出来为止。

此外，健康的身体和家庭的支持对你很重要。没

有健康的身体，你将无法兑现自己的承诺。要知道，为按摩店操劳会影响你的健康，你要衡量一下你的身体条件，是否适应创办按摩店的需要。经营按摩店将占用你很多时间，因此，得到家庭的支持尤为重要。你要征求家庭成员的意见，如果他们同意你的开店想法，支持你的开店计划，你就会有强有力的后盾。

根据以上的分析判断，看一看你自身的个人条件，其中哪些方面是你的弱项？你应该通过不懈地努力，想方设法弥补这些弱项，以完善自身的创业条件。

四、必要的资金

资金是创办按摩店的基础保障。如果没有一定的资金，那么你开店的计划就无法实现。你自己得有一定的积蓄或能够向亲友及相关部门（如残联、银行等）借贷，以此获得开办按摩店的资金。

你在开店之初，不能把自己所有的钱都投进去。如果你的家庭没有其他收入来源，所有的生活开支就得从你的积蓄中支付，直到能靠按摩店赢利来支撑你的家庭生活为止。一般情况下，创办一家新按摩店需要运转3个月以上，才会产生一定的利润来支付业主及其家庭的生活费用。

你应准备一份个人财务状况表，列出从现在起到按摩店能够支撑你的家庭生活这段时间的收入。这份财务状况表也反映这段时间里你需要开支的各种款项。扣除家庭所需之后，你可以启用余下的资金来创办按摩店。预算你可用来创业的资金：