

邓创 编著

专业美容顾问 手册

ZHUANYE MEIRONG GUWEN
SHOUCE



辽宁科学技术出版社

LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

邓 创 编著

专业美容 顾问手册

ZHUANYEMEIRONGGUWENSHOUCE

辽宁科学技术出版社

沈 阳

图书在版编目 (CIP) 数据

专业美容顾问手册 / 邓创编著. — 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2007.3

ISBN 978-7-5381-4932-6

I. 专... II. 邓... III. 美容—手册
IV. TS974.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 133539 号

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳七二二二工厂

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 175mm×230mm

印 张: 13.25

字 数: 200 千字

印 数: 1~7000

出版时间: 2007 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2007 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 李丽梅

封面设计: 耿志远

版式设计: 丁 浪

责任校对: 王春茹

封面人物图片提供: 中国美容时尚报

定 价: 25.00 元

投稿热线: 024-23284063 QQ: 542209824

邮购热线: 024-23284502

作者联系方式:

地址: 广州市天河区北路364号都市华庭天怡轩20D 邮编: 510620

电话: 020-38815758 38817482 传真: 020-38818965

网站: 中国美容网 (<http://www.chinabeautynet.com>)

E-mail: dengchuang@21cn.com



前言

对于美容院而言,美容顾问的重要性可以用医生对于医院的重要性来形容。在美容院中,美容顾问负责向顾客提供优质的美容咨询服务,为顾客制订美容护理方案,提供美容方法指导和美容产品使用建议等。此外,美容顾问在向顾客提供专业美容咨询的同时,还要进行产品和服务的销售。

因此,不管怎么说,美容顾问的角色已经变得越来越重要。特别是随着美容业竞争的加剧,离开美容顾问人情化的咨询服务及其专业的诊断技术,要想建立一支忠诚的顾客群可以说是难上加难。如果促销、管理、培训等已引起了美容院经营者的高度重视,那么,依靠美容顾问出色的表现招徕并留住顾客将是新一代美容院利润的增长点。

在写这本书之前,笔者一直认为作为美容顾问应该具有多方面的知识,特别是对各种皮肤病的诊断技术应该是一流的,只有这样才能让顾客心服口服。限于篇幅,本书不是美容皮肤病诊断的百科全书,但可以说是国内第一本最全面指导美容顾问工作实践的图书。这从全书的组织框架可略见一斑:

第1章为准备工作。此章不仅对美容顾问作了全面的透析,还介绍了不同顾客的识别方法与接待技巧、不同类型皮肤的护理、不同季节皮肤的护理及不同年龄段的人皮肤的护理等。

第2章为顾客接待。此章详细介绍了美容顾问正确的会话方法、接待话术、技巧及案例等。

第3章为专业咨询。这是本书的重点,内容囊括了咨询的概念和方法,顾客档案的运用、肤质诊断、各类皮肤问题的诊断、咨询案例及电话跟踪服务等。

第4章为疗程设计。此章不仅介绍了各种问题皮肤问题的疗程设计,还列举了各种各样的疗程推荐话术以及疗程推荐案例。

第5章为产品推荐。此章介绍了各种顾客的购买动机及应对策略,提出推销产品的原则与技巧,提供了十多个产品推销实战案例。

本书最大的特点是案例贯穿全书。这些案例,不管是顾客接待、专业咨询,还是疗程设计,都是美容顾问工作中的实战精华,读者信手拈来即可现学现用,因此,本书是美容顾问训练口才不可或缺的素材。



本书是笔者广泛汇集美容行业精英的经验宝典，在写作中参考了大量的出版物，但由于信息量大，来源广泛，在最初收集资料时没有写上具体的出处，现在又难于考究原文，借此对所引用原资料的作者表示诚挚的谢意。

邓 创

2006年12月于北京邮电大学

目 录

第1章

准备工作

第一节 美容顾问全面透析	001
一、美容顾问的角色定位	001
二、美容顾问的工作职责	001
三、美容顾问的工作程序	003
四、美容顾问的基本要求	004
五、美容顾问的服务规范	006
六、美容顾问的自我改进	011
第二节 美容顾客全面透析	013
一、美容顾客的不同心理	013
二、美容顾客的不同性格	014
三、美容顾客的不同年龄阶段	023
第三节 不同类型皮肤的护理常识	026
一、正常皮肤	026
二、干性皮肤	027
三、油性皮肤	029
四、老化皮肤	031
五、混合性皮肤	033
六、敏感性皮肤	035
七、毛细血管破裂皮肤	036
八、痤疮皮肤	038
第四节 不同季节皮肤的护理常识	042
一、春季护肤	042
二、夏季护肤	042
三、秋季护肤	043
四、冬季护肤	044



第五节 不同年龄段皮肤的护理常识	044
一、儿童期——尽量避免引起皮肤过敏	044
二、青少年时期——对抗“青春痘”要得法	045
三、二十多岁——认真卸妆	045
四、三十多岁——定期做面膜护理	045
五、四十多岁——注意补水	046
六、老年期——对症治疗皮肤疾病	046

第2章

顾客接待

第一节 学会正确会话	047
一、交际语言的运用	047
二、会话必备的五种能力	049
三、待客会话的三个技巧	054
四、咨询会话案例	057
第二节 接待话术集锦	060
一、服务用语	060
二、常用情景应对语言	062
三、美容院服务忌语与敬语	067
第三节 接待实战	069
一、接待流程	069
二、祛斑顾客的接待案例	070
三、减肥顾客的接待案例	073

第3章

专业咨询

第一节 咨询全面透析	077
一、给咨询下个定义	077
二、咨询的重要性	077
三、易引起顾客不满的咨询方法	078
四、合格的咨询环境	079
五、咨询要贯穿从顾客进店到离店的全过程	081
六、咨询的一般步骤	083



七、认真对待护理后咨询	085
第二节 顾客档案的灵活运用	087
一、顾客资料登记表	087
二、美容咨询卡	090
三、咨询的优先顺序	093
四、咨询档案——培训的最佳教材	094
五、建立咨询档案的注意事项	095
第三节 肤质诊断	097
一、肤质诊断的重要性	097
二、肤质检测的方法	098
三、肤质诊断的注意事项	099
四、肤质诊断基本程序	099
五、肤质诊断的具体过程——观察、分析、诊断	100
第四节 各类皮肤问题的诊断	107
一、肤色晦暗	107
二、黄褐斑	109
三、雀斑	111
四、晒斑	111
五、老年斑	112
六、敏感性皮肤	113
七、痘痘	123
八、老化或衰老性皮肤	130
第五节 咨询案例	131
一、因小失大	132
二、给顾客增加压力	134
三、对顾客言听计从	135
四、在不经意的谈话中获取顾客信息	137
五、过分专业的说教让顾客无法明白	140
六、美容顾问要用心服务	142
七、做一名善解人意的美容顾问	143
第六节 电话跟踪服务	146
一、设立咨询电话的作用	146
二、接听电话的技巧	146



三、电话跟踪服务案例	153
------------------	-----

第4章

疗程设计

第一节 各种皮肤问题的疗程设计	154
一、美白祛斑	154
二、除皱抗衰老	156
第二节 疗程推荐话术	159
一、各种护理项目的推荐话术	159
二、顾客接待中疗程推荐案例	162

第5章

产品推荐

第一节 顾客的购买动机及应对策略	170
一、什么是购买动机	170
二、购买动机的分类	171
三、应付不同顾客的对策	172
第二节 推销的原则与技巧	174
一、把握产品的推销原则	174
二、成功推销的四个必要条件	182
三、推销技巧的灵活运用	184
四、有效的提问技巧	185
五、讨价还价的技巧	187
六、报价的技巧	189
七、美容顾问销售中的常见错误	190
第三节 推销案例	192
一、产品推销案例	192
二、项目推销案例	199

第1章

准备工作

第一节 美容顾问全面透析

一、美容顾问的角色定位

美容顾问是向顾客提供专业美容咨询，进行产品和服务销售的专业人士。

美容顾问的工作，是向顾客提供优质的美容咨询服务和顾问服务，为顾客制订美容方案，提供美容方法指导和美容产品使用建议。简言之，美容顾问的工作就是咨询，而咨询的目的就是销售——销售美容院的产品、技术和服务。同时，美容顾问的形象和作用还在于向顾客证明美容院的专业程度。

二、美容顾问的工作职责

因美容院的规模不同，设置接待顾客的形式也有所不同。规模大的美容院，可以像酒店似的设置前台，小型的可直接设美容咨询室。但美容顾问的职责都是一样的，她们肩负着接待、咨询、分析病情、介绍疗程与价位、介绍疗效、开票、收费、划卡、安排并帮助顾客预约美容师的重任。

美容顾问最先接触顾客，欢迎他们的到来；最后为顾客结账，送别他们。她给顾客的是对美容院的第一印象。也是最后的印象，在这一过程中，美容顾问认识其工作职责的重要性可通过以下具体细节反映出来。

1. 当顾客走入美容院大门时

美容顾问应主动地招呼，如：

“您好！请问您咨询什么？”“您好，请问您是来做美容的吗？第一次来吗？”

如果是经常来做美容的顾客则可问：

“有卡吗（指包月卡或各种优惠卡）？约好美容师了吗？”

我帮你安排一位美容师，您喜欢手法轻点的，还是手法重点的？

这样做可以使顾客有一种归属感，得到被人尊重的感觉，避免了有问题不知找谁问的难堪，同时，也可避免一些闲杂人员到美容院四处走动，消除一些不安全的隐患。如果顾客走进美容院后，无人问候，无人理睬，甚至可以在美容院里四处走动，那么，只能说明美容顾问目中无人，整个美容院管理不到位。

2. 顾客不知该做哪一项美容而来咨询时

尤其是第一次来做美容的顾客，有美容的愿望，但是对美容不太了解，美容顾问应做好引导工作。

【step1】首先要凭借自己娴熟的观察能力，准确地指出顾客目前的状况，如“您的眉毛有点短”或“您的皮肤有点干燥，眼睛周围已出现细小皱纹”等。

【step2】指出具体治疗的方法，如“您可以淡淡地文一下眉毛”或“您应该定期做一做皮肤养护，尤其应该加个眼护”等。

【step3】详细介绍治疗的疗程、价位、疗效，如“文眉半个小时就可完成，收费是350元，您可以看看我们这儿文眉术前、术后的对比照，很自然，您放心”等。

3. 咨询后，仍然不做的顾客

此时，顾客会说出各种理由，如“今天有事，改天再来”或“要去接孩子，有时间再来”等。此时，美容顾问决不可有“白费口舌”的感觉，无论顾客说什么，都应该微笑着说“没关系，您再考虑一下”或“没关系，您安排好时间再来，我们这儿要到晚上九点钟才闭店，中午也不休息，欢迎您随时来”，千万不可因顾客不做，便立刻将满面春风化做一脸秋霜，这样做，只会使顾客真的不来了，古人说“买卖不成仁义在”、“和气生财”，起码的胸怀还是应该有的。

4. 咨询后，顾客决定试试

此时给顾客办理手续、开票，请顾客去交费，负责登记顾客的发票或优惠卡，安排并将顾客亲自交给美容师，将顾客的情况向美容师做简要的介绍，如：

“这位是××小姐，这是××美容师，××小姐的眉毛要文得自然些，别太浓了。”

或：“××小姐的皮肤有点过敏，××美容师，你做的时候多加注意”等，尔后，应向顾客简要地介绍一下美容师的特点，如“××美容师做了许多年，文得很好，您尽管放心。”

切忌在顾客交完费后，让顾客自己去找美容师，或把顾客放在一边不理，使顾客心理上产生不平衡。

5. 如果是经常来做美容的顾客

应先咨询做完美容后的感觉如何。如果能记得住顾客第一次来时的情况,应将变化告诉顾客,如“看起来好多了”或“您自己感觉怎么样”,并安排好美容师为其服务,如顾客约好的美容师尚没做完前一项工作,可请求顾客耐心等待一会儿。

6. 顾客做完美容离开时

应跟顾客说“再见,欢迎再来”等告别语,使顾客从头至尾感受到热情周到的服务。

7. 当顾客有抱怨要投诉时

避免与顾客在顾客接待区吵闹,应将顾客请进单独的咨询室,先给顾客倒杯水,然后,耐心地听顾客诉说,但不可偏听顾客的一面之词,要向顾客保证一定要“调查清楚,马上处理”。如果顾客对美容后的效果不满意,应该做耐心的解释,安抚顾客。如果确属责任、技术事故,导致顾客不满,那么,就应该满足顾客的一切合理要求。

8. 当顾客需要等待时

美容顾问负责为顾客安排好先后顺序,安抚顾客,告之等候的大约时间,以缓解顾客的焦虑心情。

9. 负责接听咨询电话

①当电话是咨询美容事宜时

建议应作简单扼要的介绍,并请顾客亲自来一趟。

②当电话是预约美容师时

应将顾客的姓名、预约时间记录下来,并告之美容师。

③当电话是找美容师时

原则上,工作期间,美容师不得接私人电话,美容顾问接到电话时,应负责转告或将对方的电话及姓名记录下来,转告美容师,待其方便时再回电话。

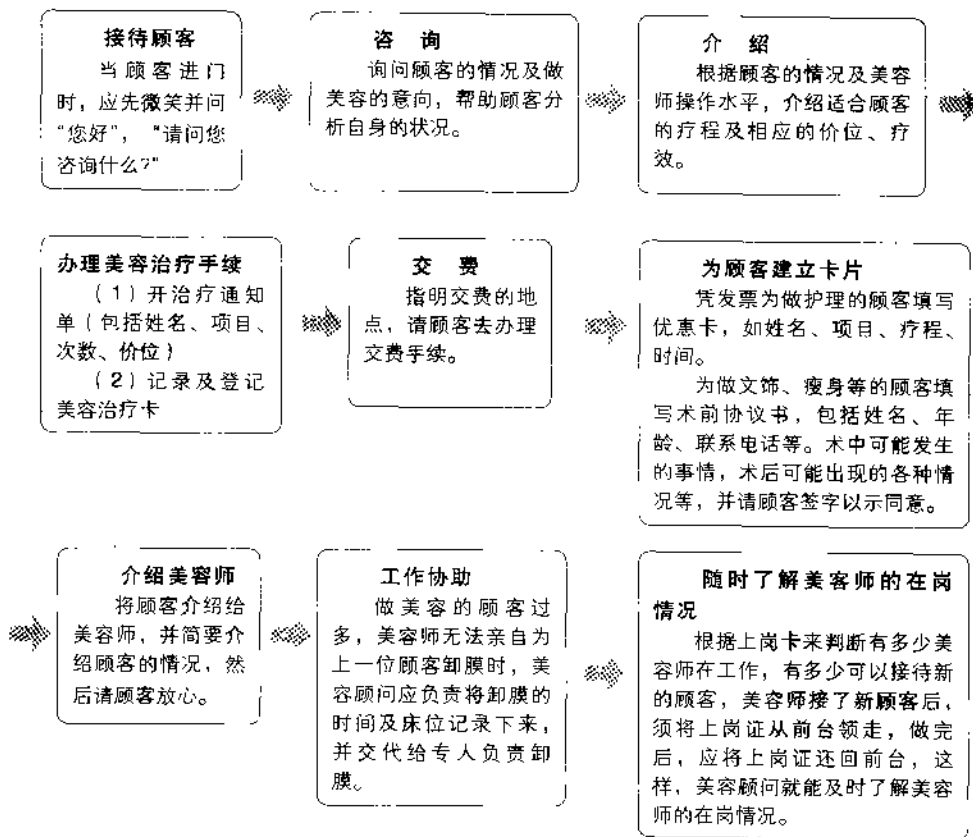
10. 当突然停水、停电时

美容顾问应负责与水、电部门联系以确保工作的正常运行。

从以上具体情况我们可以清楚地看到,美容顾问的工作,虽不涉及具体的护理操作,但顾客的美容咨询至关重要,它要求能够在短时间内,对顾客做出准确而迅速的诊断,迅速将等待的顾客分流到各个护理室,并保持美容院安静、温馨的氛围。

三、美容顾问的工作程序

由美容顾问的工作职责,可以得出美容顾问的工作程序如下:



四、美容顾问的基本要求

1. 会微笑

作为专业的美容顾问,应该始终面带微笑,尤其是当顾客进门时,更应以诚恳自然的微笑迎接,使顾客感到温暖,感到放松,消除陌生感。

微笑应该是自然的,发自内心的,商家常说“和气生财”,儒家提倡“与人为善”,西方的理论则是“微笑是女人最好的化妆品”,可见微笑的重要性,所以,美容顾问应该首先会微笑。

2. 会问好

语言是沟通人际关系的桥梁,“良言一句三冬暖”。在你微笑的同时,问声:“您好!请问需要我帮助吗?”一句话,既可打破彼此间的隔阂,又可使顾客有一种“宾至如归”的感觉,直接将顾客的话题引出,让顾客体会到了被尊重、被重



视的服务,即便是面对有怨言的顾客,一个微笑,一声“您好!”多少也会缓解他愤怒的情绪。俗话说:“伸手不打笑脸人。”

3. 会说话

俗话说:“恶语伤人六月寒。”在咨询时,要多站在顾客的角度考虑问题,少使用指令性的语言,不得使用嘲讽的口气取笑顾客的要求,不能硬让顾客接受自己的审美观,而应循循善诱,以平等的口吻与顾客沟通。

4. 会倾听

用一副善于倾听的耳朵耐心地听顾客叙述,让顾客多说,才能抓住问题的关键,才能真正明白顾客的需要。同时,在倾听的过程中,要将“耳、目、口、头、颈”一起利用起来,即对顾客的叙述要有身体反应,即使顾客过于啰唆,也不应轻易打断他的谈话,最好在他讲了几句后,及时询问验证一下,确定自己已领会到顾客的意思,以保证不出任何差错。

5. 准确回答顾客的问题

作为美容顾问,一般会遇到各式各样的顾客和千奇百怪的问题,只有具备扎实的理论基础,丰富的实践经验,了解当前本行业的最新发展动向及趋势,才不会被顾客的问题难住,最好能够给出深入浅出、通俗易懂的解答。

6. 丰富的临床护理经验

美容顾问如果能熟悉每一护理过程、操作程序、护理效果,那么,在咨询时,就能做到有的放矢,不说大话、空话,实事求是地为顾客解决疑难问题。

7. 熟练的业务知识

美容顾问应该将所有项目及其价位、疗程熟记在心,做到对答如流。

8. 相关的心理学知识

美容的目的不同,期望值也不同,对美容效果的认可程度也不同。因而,在咨询时,一定要注意顾客做美容的根本动机和顾客来店时的情绪反应,并对顾客多加劝导。但话切不可说得过多,也不能对顾客遇到的事多加评论,最好说一些常用的安慰语言,如“开心就好”、“自己要善待自己”等。美容顾问应始终保持中立的态度,情绪平稳。

9. 灵敏的反应力

培养自己眼观六路、耳听八方的敏锐能力,当咨询的顾客很多时,应能做到“答一、接二、迎三”。“答一”,即嘴到,对第一位顾客的问话及时给予回答;同时“接二”,即手到,说话的同时将咨询宣传册先递给第二位顾客,请他先看一下;“迎三”,即眼到,如果此时又有顾客前来咨询,要用眼神问候第三位顾客,请他稍候片刻,总之,要做到忙而不乱,既不敷衍任何一位顾客,也不冷淡



任何一位顾客。

10. 巧妙的产品推销术

在有可能的情况下，美容顾问还担负着向顾客介绍一些家居护理产品的使命，但原则是不能强买强卖，不能做夸大的广告，应该实事求是根据顾客自身的具体情况，再介绍产品的特点、成分、作用机制等是否适合顾客。另外，可适当介绍别人使用后的感觉，但一定要用事实说话。

11. 会化妆

美容顾问，应着淡妆——即修眉、画眉、描口红，以饱满的精神状态、淡雅的精神风貌出现在顾客面前。夏天可使用气味淡雅的香水，若涂指甲油，应以无色透明为宜。诚然，十个手指甲都涂得红艳欲滴可以衬托一双玉手的美艳，但这却更像是化妆品柜台里推销化妆品的小姐的手，而不应该是一位美容顾问的手。因此，美容顾问的发饰、发型也不应过于前卫（如将发染成各种颜色），应该给顾客一种稳重感，才能赢得顾客的信任。

12. 会穿衣

在美容院里，应着统一的制服，除此之外，工作服里面的衣着也是很重要的，首要的一条就是大方、文雅、整洁，不可过于华丽，也不可过于薄、露、透。但也不可不修边幅，穿着过时、没有品味，同样不会赢得顾客的信服。

五、美容顾问的服务规范

1. 迎接顾客

头牌美容顾问应站门头位：

- 按标准站姿，将双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上，两眼目视前方，表情自然，不拘谨，等候为顾客服务。

- 当顾客离你10步远时，你需要点头示意。

- 距离门口1.2米时，左手拉门，身体略向前倾，且与身体成30°角，手臂伸直，五指自然并拢，掌心稍稍向上，手势范围在腰部以上、下颏以下。

- 用亲切的目光和灿烂的笑容道出欢迎语：

“您好，欢迎光临。”

“请这边走”。

引领顾客到接待区，按行进指引时的姿态规范，步伐从容，步幅适中，走在顾客的右前方。

- 同时向顾客询问：

“请问小姐贵姓?”

直至入座,入座后介绍自己:

“×小姐,您好,我是美容顾问××,很高兴为您服务!”

当进来的恰好是美容院的老顾客时,应送给她一句像老朋友似的问候语:

“您好,×小姐,很久没见到您了。”

顾客会很喜欢这种被重视的感觉。

●头牌美容顾问带领顾客走向咨询室时,二牌美容顾问应及时补位,三牌美容顾问及时倒茶送给顾客,然后回到二牌美容顾问的位置上。在营业期间不能空岗。

2. 接待顾客

①请顾客入座后,美容顾问按标准姿势入座,尽量轻稳,缓缓坐下,坐好后亲切地询问顾客:

“×小姐您好!我是美容顾问××,请问您今天需要做面部还是身体呢?我很高兴为您介绍。”

在聆听顾客咨询时,应双眼注视顾客,面带微笑,在倾听过程中以“嗯”、“对”等不时和顾客保持回应。

②知道顾客的姓氏后,应在每次说话前在原称呼上加上班顾客的姓氏,如:“×小姐”,以示对顾客的尊重和亲切感。

③在回答顾客咨询的过程中,如顾客表现出没听懂的表情,则应耐心地为顾客再解释一遍。此时,要注意换一种更容易明白的解释方法,如:

“对不起,×小姐,可能刚才我没说清楚,允许我再说一遍好吗?”

④当前台顾客较多时,可以根据情况将顾客分散到休闲区等候,按顺序由专属顾问接待(如果都是新客,由当牌美容顾问按轮牌顺序接待)。假如一群顾客出现,要求当值美容顾问全部到头牌位置接待。如果顾客要求由一人接待,美容顾问应这样回答:

“为了节省您的时间,另外每个人的皮肤状况也有差异,最好由我们为各位提供专门的咨询,您看好吗?”

如果人手不足,这时可以说:

“您好,×小姐,现在人比较多,请您先喝杯水,在这里等一下好吗?”

⑤咨询解答完毕时,你需要征询顾客的意见,得到顾客对你咨询的确认。这时你可以这样说:

“请问,我的解释您满意吗?”

⑥当遇到无法解决的问题时(如没有美容师服务),应首先向顾客致歉,求



得顾客的谅解，并寻求值班经理的帮助或引导顾客到休闲区等待。

“×小姐，对不起，因现在顾客太多，来不及排位。如果您时间充裕的话，我带您到休息区用点茶，等候×分钟好吗？到时候，我来迎接您。”

如果顾客没有等待的时间，就说：

“真的很抱歉，×小姐，如果方便，我会电话为您预约留位，好吗？您什么时间方便呢？”

⑦需要顾客签名时，应将资料整齐、正向摆放在顾客面前，并用右手的拇指、食指和中指夹住靠近笔尖的位置，用笔背示意应填写的位置，同时向顾客解释：

“×小姐，麻烦您在这里签名好吗？”

当遇到顾客正在打电话或喝水等情况时，绝不允许干扰顾客，美容顾问可以用眼睛注视手中的顾客档案卡，并用眼角的余光观察顾客，待顾客进行完手头的事情后，再让顾客确认签名。

⑧办理顾客档案资料时，如发现当日是顾客生日，可适时地为顾客送上一些生日祝福语，如：

“真巧，今天是您的生日，衷心地祝您生日快乐！”

同时，可以预备生日赠送项目（当日免费），顾客会因你细心的服务而感到意外的惊喜。

⑨当顾客向美容顾问提出超出美容院规定的服务范围时，应有礼貌地解释清楚，请顾客谅解：

“×小姐，对不起，我们暂时还没有引进该项目，请问您对这个项目的哪方面功能感兴趣呢？”

如果顾客提出某些方面的要求，就可推荐相关的项目或产品：

“×小姐，对于您刚才提到的去黑眼圈，我们的‘氧美人’去黑眼圈也极其有效，您是否尝试一下呢？”

如果顾客说“我只要做这个项目”，美容顾问则可这样回答：

“×小姐，很抱歉，我们暂时没有引进这个项目，如果我们一旦引进这个项目，我会第一时间通知您。”

⑩当个别顾客有过激言行时，要尽量克制忍耐，即使“得理”也要先“让人”，不与顾客争辩顶撞，并直接道歉：

“×小姐，对不起，这是我们的责任，请原谅！我一定马上解决。”

然后，请值班经理协助解决，或直接在权限内给予顾客补偿。尽量避免顾客再提出其他条件，因为这时顾客已经很生气了。