

美容美髮系列 01

美容美髮人員 自我管理寶典

全方位服務要領 掌握經營勝算

「自我管理，發展自我」已逐漸成為服務人員必修及成長的一條路徑；本書即根據這個理念，來引導讀者如何做好自我生涯規畫。



◆——會員訓練委員會顧問

蕭 力 恆〔著〕

世界商業文庫

美容美髮系列01.

美容美髮人員 自我管理寶典

作者 / 蕭力恆

世界商業文庫

美容美髮人員自我管理寶典／蕭力恆
作。——初版。——[臺北縣]中和市
：世界商業文庫出版；旭昇總經銷，
1997[民86]

面；公分。——《美容美髮系列
：1》

ISBN 957-9568-18-9(平裝)

1. 理髮業 2. 美容業 3. 人事管理

489.11

85012439

美容美髮系列 01

美容美髮人員自我管理寶典

定價250元

ISBN 957-9568-18-9

作 者 蕭力恆

出 版 者 漢湘文化事業 世界商業文庫

• 地址／中和市中山路2段350號5F

電話(02)245-2239 傳真(02)245-9154

郵撥帳號／1697754-9

郵撥戶名／漢湘文化事業股份有限公司

執 行 編 輯 陳意華

美 術 編 輯 俞志瑜

行 政 秘 書 黃鳳賢

行 銷 部 陳程·張飛鴻

登 記 證 行政院新聞局局版臺業字第5711號

國內總經銷 旭昇圖書有限公司

• 電話(02)245-1480 傳真(02)245-1479

郵政劃撥／1293504-1

郵政戶名／旭昇圖書有限公司

排 版 法德電腦排版有限公司

印 刷 德一實業有限公司

初版一刷 1997年1月

版權所有·翻印必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

目錄索引

序

李艾儒序.....	3
茉莉序.....	7
林俊仁序.....	9

楔子	13
----------	----

第一篇 觀念引導

1 讀書工作生活守則.....	23
2 認識『資訊』.....	24
3 成功的本錢.....	26
4 『技藝』小格言.....	31
5 成為一位現代『資訊師』的條件.....	32
6 『設計』箴言.....	36
7 廿六種失敗的思考模式——你曾有過這些想法嗎？.....	37
8 九項『要忘記』的事.....	40
9 自己爭取加薪.....	41
10 生命的意義——把握今天·每分每秒	44
11 『勝敗』之隔——取決瞬間思維.....	46

12 百句激勵箴言	48
-----------------	----

第二篇 全方位服務

1 服務，從「心」開始	61
2 顧客不喜歡的美容院	63
3 設計師提昇自我檢核表	68
4 全方位服務的要領	69
5 掌握經營勝算——真正瞭解顧客的心底需求	71
6 顧客他真正想要的是	74
7 抱怨處理的藝術	76
8 正視售後服務	79
9 二流的服務是	82
10 一流的髮廊	84
11 技術者的自我管理——三大目標·十六法則	86
12 生意興隆的『訣竅六招』	89

第三篇 經營理念

1 員工的『忠誠度』	93
2 技術者的就業理念	97
3 提昇服務品質——『給自己一巴掌』	103
4 教育就是領導	104
5 規劃教育課程的幾點建議	108
6 給廠商排課的建言	112
7 探討建教生的技術教育	115
8 『全員行銷』概念是突破業績的重要法門	120

9 生意經	123
10 掌握經營契機——做好市場調查	124
11 你的員工住的安全嗎？	126
12 報表管理的認識與應用	130

第四篇 領導與管理

1 成功領導者的自律觀	139
2 『管理』物語	141
3 『管理者』我們需要你	142
4 晨會激勵口號	146
5 成為一位盡職的管理者	148
6 老闆與領導者的風格	153
7 幹部行事檢核計畫表	156
8 再上一層樓——談高階主管的功能	160
9 松下幸之助的領導主義	161
10 管理者對部屬說的真心話	164
11 全方位領導的必備才能——集會，報告的要訣	166
12 主管人員用詞的禁忌	170

第五篇 個人生涯規畫系列自我管理

《前言》

1 提昇能力——自我分析	178
2 你的時間管理	179
3 人生月曆表	180
4 人生的六大目標	182

5	這一生最想做的十件事	184
6	年度收入計畫表	186
7	每月記事表	187
8	工作日報	188
9	事件處理優先順序訓練	189
10	自我管理計畫	191
11	訓練解決問題的方法	193
12	行動計畫模擬表	195
13	個人行動計畫表	196
14	年度計畫行事曆	197
15	每月行動計畫表	198
	後記	

美容美髮系列01.

美容美髮人員 自我管理寶典

作者 / 蕭力恆

世界商業文庫

§ 李艾儒序

邁入廿一世紀，美容業所面臨的過度競爭，絕不再是只憑專業技術就能生存；取而代之的是，整體組織的運作、專業化的經營、管理。因為，技術服務業所販賣的，除了技術外，就是整體環境所孕育出的溫馨感覺，這種抽象的感受，大部份須依靠「人」去營造和引導；美容與美髮異曲同工的可以說是——這份商品——「感覺」。而美容美髮不同的，是在整個服務流程的差異，其差別如下：

美髮——現場工作人員多，大部份採分工制，講究的是工作伙伴彼此的默契與銜接，而個人與顧客接觸的時間較美容短，因此，只要謹慎一點就不致出狀況。（但工作現場空間大，工作人員多，也較易暴露其不必要的缺點；因此，現場公關、調度人員的設置，有其必要性）。

美容——現場工作人員少，整個服務流程大部份依靠美容師獨立完成，平均客消費亦比美髮高出甚多。（收費高，顧客對服務品質的要求，相對提高）個人與顧客接觸的時間長（長時間的接觸，易露出本性與暴露個人缺點）。因此，除了小心以外，得再更加用心，更須要講究技巧、方法、持續的服務精神；這種長期的耐力性考驗，是決定個人服務品質最重要的關鍵。加上工作空間小，顧客注意力集中。美容師的一言一行（一舉手、一投足），

都在傳遞感覺。因此，其服務的技巧和困難度，都不比美髮低。

縱觀坊間不祇缺少，而是幾乎沒有相關方面的完整教育素材，有的只是憑經驗或收集來的片斷，（用口語指導或講義傳遞）。這些種種都需靠經驗累積，並作有系統整理規畫。否則，很難達到實質的教育效果，更難落實到實際工作現場。而現在，大家有福了，因為，我從蕭力恆的第四本書，「服務人的自我管理」，發現其完整並面面俱到的方法，替個個不同的服務階層，寫出該有的正確觀念、心態和方法。這本書，我覺得對我們美容業的老、中、青三代，都有其參考價值，依次建議如下：

多年資歷的經營、管理者，可藉其增加、強化其經營、管理教育的具體性與完整性。

中生代最須要的是經驗的累積，及教育素材的搜集、參考，以豐富其「被利用的價值」。此書可紮實的幫助妳，在未來獨立時，自用；教人兩相宜，也更具生存力。

年輕一輩的孩子，因缺乏生活歷練，如無參考資料，對所學的片片斷斷，很難作有效的結合；在一知半解之下，更無法落實在自己工作中，也造成很多不必要的學習挫折。推薦妳看這本書，相信可以幫妳克服許多不必要的學習挫折。推薦妳這本書，相信可以幫妳克服許多在學習心理上不必要的想法與技巧上的諸多盲點。

總括言之，它提供給服務業和服務人對『服務』的完

整認知，更從上至下，做一個整體觀念上的有力結合。

從兩年前的『廿一世紀的服務人』，到今天的『服務人的自我管理』，蕭力恆有明顯的蛻變與進步。他不但有心整理、用心累積經驗，更把書中的觀念和方法落實在自己身上。另外，在平常的接觸當中，這幾年下來，不改其對人的熱誠，以及對理念的堅持與執著；特別一書的是，當他對其所堅持的無法持續時，寧願放棄，而不怕從頭開始的『執著精神』，確實被業界許多人不以爲然，但何妨讓我們用另一個角度來觀之——如果沒有像他這樣的人，一直在默默地爲業界努力和付出，相信我們會像其他諸多行業一般，沒有進步；而且，我們會有太多東西將會失傳和無法突破！

在即將出書的前夕，蕭力恆，感謝你！！讓我先睹爲快，也不自禁地要告訴你：往日辛苦的付出，今天，這本『服務人的自我管理』，就是你給自己最好的一張成績單。

祝福你！好友。並以此爲之序。

美容顧問
全國美容雜誌編輯

李艾儒一九九二年八、廿

§ 茉莉序

知道蕭力恆老師要再出第四本書時，我的確替美髮界群想觀念紮根、技術落實的人士高興。因為，我也是他忠實的讀書；深知他每篇談「理」說「論」的文章，都要比小說更入味。

本書事由他親自所輔導的個案，加以改篇整理，因此我們所看到的都是活生生、血淋淋的真實歷鍊。其中的一些事件，就發生在我們的店內或同事間，於是乎我們也就會迫切想了解，這些事件從，專家的角度看又如何呢？我們可不可以參考呢？

人生已錯綜複雜，美髮業又人口多且煩燥嘈雜，甚至比其他服務業還要令人頭痛！所以，細讀蕭老師細緻搜集，娓娓道來的諍言，實是難以釋手，非要讀到給自己一劑清涼或一些建議才能罷手。然而後，再期待當事人能照「方」抓「藥」，服下去則「心病」痊癒也。

和髮界多位資深老師們對蕭老師的感覺是一樣的：「相當用心投入，那怕撞得頭破血流，依然執著以赴。」我深深覺得蕭老師是一位用「真情」在擁抱業界的通俗人生學者，他把自己這些年來，投入業界所感受酸、甜、苦、辣一併搓揉，再把自己的最專精透過文筆，以喚醒業界，給一般業者做為解疑答難的參考。在業界，「臨床醫

師」尚不普遍之下，為有「心病」（需要）的人分析「病情」，理出「病因」，進而提出「解藥」。尤其，他用漸次循進的筆法，談情論理，掌人握性，勉人勵己，不管在層次或心理的接受度上，它皆屬於多元易懂的。

這本書，比起他的第三本書——「廿一世紀的服務人」，內容更成熟，更豐富了！拜讀完後，令我沉思良久……

髮界多少明流暗礁，皆被蕭老師所搜集了！其細膩之心及為業界貢獻之意，吾不禁肅然起敬。

我尤其喜歡書上第90頁的「題外話」……流行是什麼？它的闡釋：「流行」是什麼？流行即是一睹為快蕭老師的作品。

衷心地希望，這本書能讓很多很多的有緣人得到！也更全心祝福蕭力恆老師——訃位輔導業界的不老漢，能握筆如注，思結如流，永為髮容界導航！

克莉絲髮型美容教學示範中心
茉莉（張玲玉）寫於一九九二、九、十九

§ 林俊仁序

隨著國民生活所得的提高，資訊時代的來臨，人們重視個人的風格、品味、美麗、感覺，而美髮界受到專業的需求更是急切。

身為顧客，一旦踏入美髮院，就是為了解決「頭髮問題」。直到一個光鮮亮麗髮型完成。走出美容院，對顧客而言，這次洗髮、梳髮的經驗，正是下次是否再踏入同一家店的關鍵。而現在的消費者，不再只是洗洗頭就好了，他重視的是他的「皇冠」，是否能交給一位有專業知識素養，有一雙變化造型的巧手，更重要的是，能否有「心」；因為，他重視踏入店中被招待的感覺，重視他的美髮師是否了解他的「問題」，是否能帶給他「愉快的感覺」。

美髮界所扮演的角色，已經不只是技術服務的領域了，它更是一門——「美」的行業，每個人的心胸蘊藏無比豐富的境界；每一個髮型是件藝術品，每位員工的親切招待是催化劑，全體員工的專業知識，不斷吸收新資訊的態度，在這眾多需求及消費的刺激下，美髮業對人員的教育訓練及管理上就相當重要。為廿一世紀美髮美容精英們，提供資訊，最精心的教育小冊——服務人的自我管理——書於是問世了。蕭老師為了這本書能趕快呈現給業

界，白天工作，只有利用深夜、凌晨，在他的智慧泉湧下，一節一節、一篇一篇的完成。

當蕭老師把整本書拿給小弟過目時，小弟徹夜看完，實是感動。蕭老師致力於美髮界經營及從業人員成長的心意，從這本書上表露無遺。這本書從「觀念的引導」來起頭，其中從正面的——要加倍自己的價值就必須加倍自己的行動；從反面的——最大的失敗就是在未行動之前，思考方式的偏差、悲觀，給自己預留失敗的空間；再詮釋如何「全方位的服務」，希望從業人員從「心」開始，多一分關心、多一分用心，擁有一顆充滿感恩及親切的心，正視售後服務，讓顧客更窩心的不想離開你用「心」所經營的店。

「經營理念」「領導管理」對一心只想當老板的年輕人，有如一記當頭棒喝。中國人在這方面相當不能認清，手中有點錢了就想頂家店當老板，一來面子好，二來不用別人管，三來自己賺；殊不知，看別人在收帳時感覺錢好賺，卻不知在整個管理經營上沒有學道地，不但自己的教育沒紮根，又製造錯誤的觀念給店中其他的人，若此循環下去，豈不美髮界的悲哀。

因此，蕭老師在書中對如何掌握經營契機，如何成為一位盡職的管理者，盡述其言。最後，在個人生涯規畫中，先從自我管理開始，如何邁開自己的人生旅途。在這一系列的自我檢視中，希望人人能跨出成功的第一步。