

65

美容美发店◆经营指南

F-711.9
L14



美容美发 经营与接待技巧

MEIRONG MEIFA
JINGYING YU JIEDAI JIQIAO

蓝萍/编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

美容美发经营与接待技巧/蓝萍编著. —北京:中国纺织出版社,2002.9

ISBN 7-5064-2391-X/F·0239

I. 美… II. 蓝… III. ①美容-服务业-经济管理
②理发-服务业-经济管理 ③美容-基本知识 ④理发-基本知识 IV. ①F719.9 ②TS974

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 066829 号

责任编辑:王学军 插图制作:刘莹

责任印制:刘强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

<http://www.c-textilep.com>

e-mail:faxing@c-textilep.com

邮政编码:100027 电话:010-64160816

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2003年1月第1版第2次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:13

字数:280千字 印数:6001—9000 定价:28.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前 言

如今,美容美发已成为人们生活中不可缺少的一项重要消费内容。美容美发行业经过十多年的发展,以 120 万个网点、600 多万从业人员、240 亿可观的年营业额,一跃成为我国最大的消费行业之一。这个行业无论从理发、美发到形象设计,还是从化妆、护理到美甲美体,服务领域越来越宽,其竞争也越来越激烈。开一家美容美发店,不仅需要一定的经济实力和美容美发专业技能,还需要具备一定的经营管理技巧。而后者,往往是许多创业者所忽略与欠缺的。

那么,怎样去开一家赚钱的美容美发店呢?《美容美发经营与接待技巧》给你提供了一套理想而又全面的开店规划、管理技巧、美容美发专业知识指南。全书分为三个部分:

第一部分是经营管理篇。内容包括美容美发店的开业筹建、美容美发店的经营管理方法以及美容美发师的接待会话技巧。有关企业管理方法与理论的书籍很多,但对于美容美发店来说,都不一定适用。编者收集与整理大量资料,并实地考察了多家成功经营的美容美发店,总结出了一套切实可行的经营管理方法。

第二部分和第三部分分别是美发技能篇和美容护理篇。内



美容美发 经营与接待技巧

容包括头发护理、发型设计、头部按摩、脸部美容、身体美容及化妆设计,展示了行业的最新动态与流行趋势。

本书为美容美发店店主及从业人员量身订做,力求观点新颖独到、讲解实用到位,对美容美发店的创办与经营具有很强的指导作用。

编者

2002年9月于广州

目 录

经营管理篇

第一章 美容美发店的筹建事宜	3
如何选择店址	3
◆了解邻近社区	3
◆分析竞争对手	4
◆迎合周边店铺	4
◆考虑人流量大小	5
◆比较房租多少	5
◆寻找好位置的窍门	6
筹集资金	6
◆所需资金的预算	7
◆创办美容美发店的资金组成	7
◆资金来源	9
如何办理开店手续	10
◆工商营业执照的办理	10
◆其他手续的办理	10
装修店面	11



美容美发 经营与接待技巧

◆店面的区间设计	11
◆装修材料的选择	13
◆装修的技巧	13
◆店面装修实例	16
选购设备	19
◆美发设备	19
◆美发用品	20
◆美容设备	20
◆美容用品	21
聘请员工	21
◆员工的配置	21
◆员工的职业道德要求	22
制订价格的学问	23
◆美容美发服务项目	24
◆收费的依据和标准	24
第二章 美容美发店的经营管理方法	27
起步经营管理	27
◆树立专业服务口碑	27
◆实行双赢促销策略	28
◆建立顾客美容档案卡	29
日常管理	31
◆员工管理	31
◆收款管理	32

◆ 结算管理	32
◆ 定额管理	32
◆ 卫生管理	33
投诉管理	35
◆ 以预防为主	35
◆ 真诚地道歉	37
◆ 处理纠纷的原则	38
第三章 美容美发师的接待技巧	41
得体接待的原则	41
◆ 措词因人而异	42
◆ 语言讲究	44
◆ 遣词用句注意感情色彩	48
◆ 用眼睛说话	50
◆ 用声调说话	53
得体接待的要求	61
◆ 有礼貌地打招呼	61
◆ 用明快的语调说话	62
◆ 诚心诚意	62
◆ 选择合适的话题	62
◆ 避免“发号施令”	63
◆ 别喋喋不休	65
◆ 不要使用深奥的语言	66
◆ 话题要丰富	67



美容美发 经营与接待技巧

◆ 应答要自如	69
◆ 察颜观色,投其所好	73
得体接待的方法	75
◆ “Yes”、“No”会话法	75
◆ 提问会话法	76
◆ 转换话题会话法	76
◆ 举例会话法	77
◆ “回音”会话法	78
◆ 乒乓会话法	78
◆ “忽视”会话法	79
◆ “接龙”会话法	79
◆ 决定会话法	80
◆ 积极会话法	80
有效的询问技巧	82
◆ 状况询问、问题询问与暗示询问	83
◆ 开放式询问与封闭式询问	85
◆ 不恰当询问与圈套询问	86
实用接待会话演练	86

美发技能篇

第四章 头发护理	101
头发护理的基本常识	101

◆头发的构造	101
◆头发的强度	102
◆头发的耐热程度与生长速度	102
◆头发的酸碱度	103
护发的基本方法	103
◆洗发水的选择	103
◆洗发水的用量	106
◆洗发的周期	106
◆洗发的方法	106
◆护发素的作用	107
不同类型头发的洗理方法	107
◆短发的洗理	108
◆长发的洗理	108
◆长卷发的洗理	110
不同时期的头发护理	111
◆孕期头发的护理	111
◆幼儿期头发的护理	111
◆青春期头发的护理	112
◆老年期头发的护理	112
不同发质的头发护理	113
◆枯黄头发的护理	113
◆多油细发的护理	114
◆脱发的护理	116



美容美发 经营与接待技巧

◆过于卷曲的头发的护理	117
◆天生卷发的护理	118
染发与烫发的护理	120
◆染发的护理	120
◆烫发的护理	122
第五章 发型设计	127
发型设计的基础	127
◆修剪前的构思	127
◆发型与脸型	128
不同脸型的发型设计技巧	129
◆圆形脸型	129
◆方形脸型	138
◆长形脸型	142
◆三角脸型	146
◆菱形脸型	148
◆鹅蛋脸型	151
不同体型的发型设计	153
◆高瘦型	153
◆矮小型	154
◆高大型	154
◆矮胖型	154
染发	155
◆染发剂的选择	155

◆染发前的测试	156
◆彩色染发	158
◆染色方法与风格	159
◆染发对脸型的修饰	160
◆染发注意事项	161
烫发	162
◆烫发的常用方法	163
◆烫发的步骤	166
◆烫发的护理	167
发型设计范例	168
◆自然发型类	168
◆动感发型类	175
◆直发发型类	184
◆电烫发型类	192

美容护理篇

第六章 头部按摩	203
头部按摩的有关穴位	203
按摩的基本手法	220
◆按法	220
◆揉法	221
◆拿法	221



美容美发 经营与接待技巧

◆摩法	221
◆擦法	222
◆推法	222
头部按摩的常用技法	222
◆叩啄按摩法	223
◆清洁仰卧按摩法	228
◆指压按摩法	229
◆头部穴位按摩法	235
◆坐位按摩法	236
◆仰卧按摩法	239
第七章 脸部美容	247
清洁脸部	247
◆开始程序	247
◆面部卸妆程序	250
皮肤脱屑	251
◆磨砂膏脱屑	252
◆去死皮膏脱屑	252
面部按摩	253
◆按摩需注意的事项	253
◆按摩动作的分类	253
◆按摩的步骤	256
◆穴位按摩	258
面膜的操作	265

◆普通面膜、软膜的操作方法	265
◆硬膜的操作方法	266
◆蜡膜的操作方法	267
第八章 身体美容	269
胸部美容	269
◆丰胸的护理程序	269
◆胸部的按摩方法	270
手部美容	273
◆手部护理	274
◆手部修饰	274
◆美甲艺术	277
◆手部按摩	278
足部美容	282
◆足部的护理程序	282
◆足趾甲的护理技巧	285
◆足部按摩	287
第九章 化妆设计	301
化妆用品与工具	301
◆化妆用品	301
◆化妆工具	304
化妆的基本技巧	307
◆化妆的步骤	307
◆眉毛的修整方法	311



美容美发 经营与接待技巧

◆眼部化妆的艺术	314
◆鼻部化妆的方法	319
◆唇部化妆的艺术	321
不同脸型的化妆方法	322
◆梨形脸型	322
◆长形脸型	323
◆菱形脸型	323
◆圆形脸型	324
◆鹅蛋脸型	325
◆方形脸型	325
化妆设计实例	326
◆强调少女五官明朗的化妆设计	326
◆自然、便捷、活泼的化妆设计	331
◆突出时代感的化妆设计	333
◆展现成熟的化妆设计	336
◆新娘妆的化妆设计	339
[附录 1] 常用美容美发店服务英语	343
[附录 2] 公共场所卫生管理条例	367
[附录 3] 美容师职业技能鉴定规范	372
[附录 4] 美发师职业技能鉴定规范	385

经营 管理篇



美容美发行业从“易变型”员工到“感性”消费的顾客，最能体现其“个性化”需求。对投资经营的老板来说，好的员工和顾客犹如手心手背都是肉。顾客盈门离不开专业技能和经营管理，而“贴心服务”需要全体员工真情合作，只有客人满意，才能创造口耳相传的佳绩。但现代型员工恰恰又多会看菜吃饭，讲得是实惠。身为老板若不善于协调，只怕穷一身之力也很难赚到钱。



第一章 美容美发店的筹建事宜

近年来,人们生活水平的不断提高,为第三产业的蓬勃发展提供了巨大的空间。其中,美容美发业经过短短 10 多年的发展,以 120 万个网点、600 多万从业人员、240 亿营业额一举成为我国最大的消费行业之一。

美容美发业巨大的市场容量与美好的发展前景,吸引了大批创业者。开办一家美容美发店,是一条实现致富梦想的捷径。

那么,成功开设一家高获利、高回报的美容美发店,究竟有哪些方法与技巧呢?下面,我们将从店址的选择、资金的筹集等七大方面来进行论述。

如何选择店址

对于从事服务性行业的美容美发店来说,其店址的选择是能否成功经营的重要因素之一。这好比钓鱼一样,即使是技术再好的钓鱼高手,若在死海垂钓,也将注定会一无所获。

在你选择美容美发店的开设地点时,需考虑下列 6 个因素:

◆了解邻近社区

美容美发店的服务对象,主要来自邻近的社区。因此,你必须了解下列问题: