



新农村十万个怎么办

精品装配“农家书屋” 智力支撑新农村建设

如何经营 美发屋

RUHE JINGYING
MEIFAWU

《新农村建设青年文库》编写组 编写



创业技能

新疆青少年出版社



1. 什么是商圈?	1
2. 商圈分析有何重要性?	1
3. 商圈内有哪些顾客群?	2
4. 商圈分析要考虑哪些要素?	2
5. 美发屋店址选择有何重要性?	3
6. 选择店址时应考虑哪些具体因素?	4
7. 合适的店址具备哪些特征?	7
8. 购置店面有哪几种方式?	8
9. 如何合法租赁店铺?	9
10. 有哪些是不能租赁的房屋?	10
11. 租金的谈判有哪些技巧?	10
12. 如何合法正规开店?	12
13. 投资开办美发屋有哪些费用组成?	13

14. 投资费用有哪些节省方法?	14
15. 给美发屋起个好名应遵循哪些原则?	15
16. 给美发屋起个好名有哪些禁忌?	17
17. 如何为美发屋装修设计?	19
18. 装修原则中包括的内容有哪些?	19
19. 招牌类型有哪些?	20
20. 招牌设计应遵循哪些原则?	21
21. 门脸装修的内容有哪些?	21
22. 店内环境的设计包括哪些内容?	22
23. 店内功能区的设计包括哪些内容?	23
24. 店铺装修需要注意哪些问题?	25
25. 美发屋需要采购哪些设备?	25
26. 美发屋应配备哪些员工?	26
27. 美发屋经营者应该具备何种素质?	27
28. 美发屋经营者有哪些职责?	28
29. 美发屋的员工应该具备哪些素质?	29
30. 美发屋招聘员工有哪些渠道?	30
31. 如何招聘到优秀员工?	30
32. 新员工培训包括哪些内容?	32
33. 店铺开张的准备工作有哪些?	33
34. 开业策划有何重要性?	34

- 35. 开业策划有哪些主要手段? 34
- 36. 顾客为什么要美发? 35
- 37. 顾客喜欢什么样的美发屋? 36
- 38. 做好美发屋的卫生管理有何实际意义? 37
- 39. 美发师的个人卫生标准有哪些? 38
- 40. 美发屋的环境卫生标准有哪些? 38
- 41. 理发用具的卫生应如何保持? 39
- 42. 怎样对员工进行人性化管理? 40
- 43. 怎样对员工进行激励体制? 42
- 44. 美发屋能够为员工提供哪些价值回报? 43
- 45. 如何给员工增加“心理工资”? 43
- 46. 薪酬的制定有何重要性? 44
- 47. 薪金制定应考虑到哪些因素? 45
- 48. 如何制定员工的薪酬? 46
- 49. 如何向员工支付薪酬? 47
- 50. 员工抱怨的原因有哪些? 48
- 51. 应对员工抱怨的原则有哪些? 49
- 52. 有哪些具体措施可以减少员工的抱怨? 51
- 53. 员工流失对美发屋有何影响? 52
- 54. 员工流失的原因有哪些? 52
- 55. 如何解决员工流失问题? 54

56. 优秀员工递辞呈怎么办?	56
57. 如何操作好服务流程?	57
58. 欢迎顾客时有哪些注意事项?	58
59. 欢送顾客时有哪些注意事项?	59
60. 顾客有哪些消费心理?	59
61. 如何分析不同年龄顾客的消费心理?	60
62. 怎样与不同性格的顾客打交道?	62
63. 如何有效地与顾客沟通?	63
64. 与顾客沟通时, 如何选择话题?	63
65. 与顾客沟通时, 不可谈论哪些话题?	64
66. 咨询顾客时要注意哪些方面?	65
67. 顾客抱怨的原因有哪些?	66
68. 顾客对美发屋服务有哪些抱怨?	68
69. 如何正确处理顾客抱怨?	69
70. 顾客流失的原因有哪些?	70
71. 如何防止顾客流失?	71
72. 如何开发新的顾客?	72
73. 如何进行顾客管理?	74
74. 收集顾客的反馈意见有何必要性?	75
75. 如何收集顾客的反馈意见?	76
76. 发品外卖有哪些好处?	77

77. 发品外卖的基本步骤有哪些?	77
78. 发品外卖不佳的原因有哪些?	79
79. 如何提高发品外卖业绩?	80
80. 如何向不同类型顾客推销美发产品?	82
81. 何时办促销?	83
82. 美发屋如何进行促销活动?	84
83. 有哪些实用的促销方法?	84
84. 美发屋为顾客办理哪些优惠卡?	86
85. 促销策划有哪些注意事项?	87
86. 怎样避开店铺促销的误区?	88
87. 怎样与同行做到双赢?	89
88. 在与对手竞争中应当特别注意哪几个问题?	91
89. 现在美发行业所面临的问题有哪些?	91
90. 美发屋收入来源有哪些?	92
91. 美发屋有哪些经营模式?	93
92. 如何成功经营美发屋?	95
93. 美发屋经营失败的常见原因有哪些?	96
94. 如何使利润最大化?	97

1. 什么是商圈?

商圈是指美发屋以其所在地点为中心,沿着一定方向和距离扩展,吸引顾客的辐射范围。通俗地说,商圈是美发屋对顾客的吸引力所能达到的范围,也就是美发屋顾客所居住的区域范围。

商圈由核心商圈、次级商圈和边缘商圈构成。核心商圈是指离美发屋最近、顾客密度最高的地方,约占顾客总数的55%~70%。次级商圈包括美发屋顾客总数的15%~25%,位于核心商圈的外围,顾客较为分散。边缘商圈内包含其余部分的顾客,这些顾客住得最为分散。

2. 商圈分析有何重要性?

美发屋的经营规模、店址、交通条件、经营产品和服务水平等决定商圈的范围;反过来说,商圈选定也影响着美发屋的店址选择、经营产品、经营规模和服务水平,进而影响经济效益好坏。

对美发屋经营者来讲,商圈分析具有重要的意义。它有助于合理选择美发屋店址;有助于明确哪些是美发屋的基本顾客群和潜在顾客群,制定合理的市场开拓策略,进而不断扩大商圈范围;有助于制定竞争策略,在

掌握商圈范围内顾客来源、顾客类型和顾客需求的基础上，投顾客之所好，赢得顾客信赖，从而赢得竞争优势。

3. 商圈内有哪些顾客群？

(1) 居住人群。指居住在美发屋附近的人群。他们是经常接受该美发屋服务的人群，是核心商圈中的基本顾客。

(2) 工作人群。指不居住在美发屋附近，而工作地点在美发屋附近的人群。这部分人很多利用下班就近进行美发消费，是次级商圈中基本顾客的主要来源。

(3) 流动人群。指过往美发屋的人群，是美发屋的潜在顾客来源，也是构成边缘商圈内顾客的基础。过往人口越多，可以捕获的潜在顾客就越多，美发屋的业绩也就越好。美发屋经营者要重视这部分人群，做好这部分顾客的服务，有助于招揽更多“回头客”，为美发屋树立良好形象。

4. 商圈分析要考虑哪些要素？

(1) 消费者情况。包括美发屋商圈内人口总量和密度、年龄分布、平均教育水平、居住条件、收入水平、职业分布、人口变化趋势、消费水平及消费习惯等。

(2) 交通便利条件。包括商圈内主要公交车路线、道路整建计划、商圈内主要道路与阻隔商圈道路、车站点与人潮动向有无直接关系等。

(3) 人潮聚集条件。即美发屋附近是否有吸引人群的机构或设施，如公园、公共体育场所、影剧院、展览馆、大商场、机关单位等。

(4) 竞争对手状况。包括美发屋附近的竞争店数量、营业面积、价格、顾客数量、服务种类、服务质量、员工人数及待客技巧等。

5. 美发屋店址选择有何重要性？

一家美发屋能否成功，店址的选择是最关键的因素。店址被视为美发屋的主要资源之一，有人甚至以“位置，位置，再位置”来着力强调选址的重要性。美发屋店址选择的重要性体现在以下几个方面：

(1) 正确选址可避免不必要的投资风险。美发屋的店址不管是租借还是购买的，一经确定，就需要大量的资金投入。当外部环境发生变化时，它不可以像人力和财物等经营要素方便作相应的调整。开店者凭感觉，随意选址设店，如果选址不当，可能增加以后经营的困难和投资的风险。必须深入调查，周密考虑，妥善规划，

才能做出最好的选择。

(2) 店址的确定是制定美发屋经营目标和经营策略的重要依据。不同的地区在社会地理环境、人口数量和密度、交通状况、市政规划等方面都有区别于其他地区的特征，他们分别影响着其所在地区美发屋的顾客来源、特点和美发屋对经营产品、价格和促销活动的选择。因此，经营者在确定经营目标和制定经营策略时，必须要考虑店址所在地区的特点。

(3) 店址的确定是影响美发屋经济效益的一个重要因素。店址选择得当，就意味着美发屋享有优越的“地利”优势。在同行业美发屋之中，如果在规模、产品构成、经营服务水平基本相同的情况下，选择合适店址的美发屋拥会有较大竞争优势。

(4) 店址的确定贯彻了便利顾客的原则。当然，这里所说的便利顾客不能简单地理解为店址最接近顾客。店址的确定之所以便利顾客，还体现在：选择合适的店址时，要对商圈内的消费者状况进行分析，充分考虑到目标顾客的需求特点和消费习惯。

6. 选择店址时应考虑哪些具体因素？

(1) 交通因素。①店址的停车设施。确定一个规模

合适的停车场，可考虑以下各种因素：商圈大小、美发屋规模、目标顾客的层次、其他停车设施和不同时间的停车量。一般来讲，规模不是很大的美发屋不用考虑这一点。②店址附近的交通便利条件。店址周围公车、地铁等交通状况，考虑顾客能否方便、快捷到来。③交通的细节问题。设在边沿区商业中心的美发屋要分析与主要商业街道的距离和方向，通常距离越近，客流越多。开设地点一般要依据客流来去方向而定，如选在面向车站的位置，以下车的客流为主；选在邻近市内公车站的位置，则以上车的客流为主。同时还要分析市场交通管理状况所引起的利弊，比如单行线街道、禁止车辆通行街道以及与人行横道距离较远都会造成客流量的不足。

(2) 客流因素。客流量大小是一个美发屋成功的关键因素。客流包括现有客流和潜在客流，通常店址总是力图选在潜在客流最多、最集中的地点，以便于多数人就近消费。①客流类型。一般分为三种类型：自身的客流，是指那些专门来本美发屋消费的顾客所形成的客流；分享客流，指一家美发屋从邻近美发屋获得的顾客形成的客流；派生客流，是指那些顺路进店的顾客所形成的客流，这些顾客只是随意来店参观或美发。②客流目的、速度和滞留时间。不同地区的客流规模即使相同，但其目的、速度和滞留时间往往不同，要做具体分析，以便

选择最佳的店址。③街道特点与客流规模的关系。十字路口客流集中，可见度高，是最佳开设地点。有些街道由于两端的交通条件不同或通向地区不同，客流主要来自街道的一端，表现为一端客流集中，纵深处逐渐减少的特征，这时候店址宜设在客流集中一端。还有些街道，中间地段客流规模较大，相应中间地段的美发屋就更能招揽潜在顾客。

(3) 竞争因素。选择合适的美发屋店址，必须要仔细分析美发屋周围的竞争情况。一般来说，没有经营特色的美发屋，竞争力弱，选址时应尽量避开同行过多的地段，避免过度竞争。尽管如此，美发屋的店址还是要尽量开设在美发屋同行相对集中且有发展前景的地方。当店址周围的美发屋类型协调并存，形成相关美发屋群时，往往会对经营产生积极影响。如果两间美发屋的服务项目相互补充，店址相邻，往往会因方便了顾客而共同赢利。

(4) 租金与租约。由于目前房价、地价经常让人望而却步，再加上地方难找、竞争激烈，房租成本成为业者最头痛的问题。对于美发屋而言，房租是最固定的营运成本，尤其在寸土寸金的大城市，房租往往是开店的一大负担。有些美发屋规模小，不怎么占空间，又定位在特色服务，可设于高租金区。而有些美发屋规模大，

需要较大空间，最好设址在低租金区。租约有固定价格及百分比两种，前者租金固定不变；后者租金较低，但房东分享总收入的百分比，类似以店面来投资做股东。对于初次创业者来说，最划算的方式是签定一年或两年租期，以备是否有更新的选择。

(5) 邻近社区。美发屋的顾客大多来自邻近社区，因此，选址时要尽量靠近社区，并对邻近社区的情况作详细调查，如社区居民的职业、年龄构成、消费水平等。

7. 合适的店址具备哪些特征？

一个合适的店址应当具备以下 6 个特征，如果不能全部具备，至少也要具备两个才行：

(1) 人口密度高的地区。居民聚集、人口集中的地方适合开设美发屋，能够使美发屋拥有相对较多的客源，固定顾客较多，营业额也比较稳定。

(2) 商业活动频率高的地区。在闹市区，商业活动非常频繁，这样的地方寸土寸金，是商家必争之地，当然也适合美发屋设址开店。把美发屋设在这样的地区，营业额自然很高。

(3) 客流量大的地区。位于这样的场所，光顾美发屋的顾客必定较多，美发屋业绩当然很好。

(4) 交通便利的地区。在汽车站、火车站、城市交通中转处等交通便利的地方开设美发屋，顾客来店消费较为方便，来店顾客也就较多。

(5) 人们聚集的场所。公园、展览馆、影剧院、舞厅、大企业、学校等处人潮聚集，美发屋容易拥有较多的客源。

(6) 同类美发屋聚集的街区。“同行密集客自来”，这是自古以就有的经营之道。同行密集的区域可以形成一个大的行业市场，使顾客慕名而来，但对美发屋竞争力的要求会更高。只有突出经营特色的美发屋才能在同行密集区脱颖而出。

8. 购置店面有哪几种方式？

选好店址以后，下一个该考虑的问题就是店面的问题了。购置店面不外乎以下几种方法：

(1) 购房。投资金额巨大，开店者要慎重考虑，注意以下几点：①是不是值得去购买店面？②购房后是否有足够的资金进行经营？③收回成本的周期多少？为确保成功，最好多找几个参谋商量一下。

(2) 租房。大多数开店者都会选择这种方式。这是因为，相对购房来说，租赁店面投入资金较少，而且一

旦发现选址有误或日后经营困难时，还可以迅速更换店面，受到约束小。

(3) 合租。如果开店者初期资金短缺，既无力购房，又不能承担好地段的租房费用时，就可以选择这种形式。不过，选择合租伙伴时，最好不要找同行，以免引发不必要的竞争问题。

9. 如何合法租赁店铺？

如果用自己的房屋作为美发屋铺，当然是天遂人意的好事，但更多的经营者必须得自己租赁经营场所。如何合理合法地将看好的铺面租赁下来，是精明的经营者能否首战告捷的关键。

在租赁房屋的过程中，要提防陷阱，小心行事。直接与房主接洽，面谈有关租房事宜，才能保证租赁房屋的合法性。与经营者洽谈租赁事宜的人有几种情况：真正的房主，受房主委托的代言人，转租者，诈骗人。

除了和真正的房主打交道外，还必须摸清其他情况，否则，拿在租赁者手中的合同有可能是不受法律保护的一张废纸。要谨慎解决以下几个问题：①防止委托人私自抬价为自己谋利；②从转租者手中租房而得不到房主的承认；③从诈骗人手中拿到的假合同。

正确的方法是，租赁人与出租者出具相关的证件，如房主的房产证及身份证等。如果怀疑证件的真伪，可以去相关部门多做调查研究，确保开店第一步万无一失。

10. 有哪些是不能租赁的房屋？

价格过于便宜的出租房屋要多加小心。天上不会掉馅饼，小心有诈，以为是拣了便宜，最后闹个资金尽失的后果。除了没有房产证的房屋不能租，出现以下情况的房屋也不能租：

- (1) 未经正式验收的新建房屋。
- (2) 没有出租证件的房屋。
- (3) 违章建筑。
- (4) 产权属于共有的房屋。
- (5) 已抵押的房屋。
- (6) 不符合安全标准及其他不符合居住条件的房屋。
- (7) 被法院查封的房屋。

11. 租金的谈判有哪些技巧？

有了合适的店铺，租金也得合适。有时虽然是黄金地段，租金过高则不适合小本开店。要事先计算自己能够承受多高的租金才能盈利，再考察店铺周围的租金是

多少，在心中有数的基础上就可以和房主谈价了。

(1) 以附加条件为谈判依据，要求减少租金。附加条件是指房屋建筑破损的情况、有无取暖、提供热能、水电是否齐全等。租金谈判时，要以这些附加条件为依据，要求出租人尽量减少租金。

(2) 可以谈自己资金紧张等客观情况，要求出租人延缓或减免缴纳部分租金，待经营走上正轨以后，再补缴租金。只要有道理，一般情况下，出租人都会给予一定的优惠条件，这样可以为创业初期赢得最宝贵的资金。

(3) 用利于自己的方式缴付租金。缴付租金的方式有许多，比较常见的有：①按月结算。一般在除了缴付月租费外、还要缴付承租者月收入一定比例的利润时采用这种方式。当然，出现这种情况，一般是经营规模比较大，经营效益比较好，另外和租赁人有某些社会关系。采取这种方式，一月一结算，要及时结算，不要拖欠，给出租者以信任感。②按年结算。指半年或一年、二年一次性缴付租金的方式。这种方法相对比较省心，也便于承租者一旦经营情况出现问题，可以及时转向。

(4) 长期租赁。承租人如果有一定的经济实力，而且对经营比较有把握，可以一次性缴付十年或更长时间的租金。这样可以避免出租人随意涨价，也可以防止别人出更高的租金从租赁人手中挖墙角，最终受益的还是