

HAIR IMAGE SHOP

后东升 主编



开个店赚大钱系列丛书

美容美发店

成功经营的170个诀窍



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

美容美发店成功经营的 170 个诀窍

后东升 主编

中华工商联合出版社

责任编辑:李怀科
封面设计:山水美源

图书在版编目(CIP)数据

美容美发店成功经营的 170 个诀窍/后东升主编. - 北京:
中华工商联合出版社, 2005. 2
(开个小店赚大钱系列丛书)
ISBN 7-80193-229-3

I. 美… II. 后… III. ①美容 - 服务业 - 商业经营②理
发 - 服务业 - 商业经营 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 142076 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.gslebs.com.cn

北京卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张:8 190 千字
2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-229-3/F·94

全套定价:89.00 元

本册定价:19.80 元

本书编委会名单

主 编	后 东 升			
	吴 天 宝			
编委会成员	甘 长 江			
	刘 昊 昌			
	范 普 森			
	魏 伟			
	杨 艺 明			
	舒 文 娟			
	樊 伟 伟			
	李 路			
	张 道 深			
	熊 婉 芬			
	程 日 芳			
	傅 珠 军			
	赵 望 海			
	斯 廉 松			
	谭 美 凤			
	乔 世 荣			
	龙 梅 林			
	袁 良 喜			
	金 耀 华			
	沈 宏 昌			
	徐 怀 明			
	钱 丹 舟			
	林 静			
	马 世 泰			
	王 露 晓			
	鲁 耘 耕			
	方 木 黎			
	田 良 中			
	花 永 芳			
	汤 玉 升			
	黄 宏 深			
	孔 会 伯			
	姜 本 立			
	范 宏 喜			
	孙 方 圆			
	高 克 敏			
	沈 冉 由			
	华 特 欣			
	卫 辉 球			
	夏 南 星			
	韩 得 谊			
	尹 尚 连			
	曹 立 芳			
	郑 洛 宁			
	蒙 正 久			
	肖 亚 敏			
	牛 准			
	于 干 天			
	宋 方 士			
	胡 今 声			
	由 晓 强			
	熊 午 书			
	戴 松 吟			
	周 亚 芳			
	贾 凤 喜			
	林 慧 洲			
	冯 伯 如			
	罗 斯 点			
	石 成 军			

前 言

近年来，美容美发业的蓬勃发展有目共睹。如今，不经意间你就会发现，美容美发店如雨后春笋一般，不知不觉地遍布你的四周。据有关调查显示，目前我国的美容美发业有200万个营业网点，600多万名从业人员，年营业额达240亿元，一跃成为我国发展最快最大的消费行业之一。

曾几何时，美容美发店仅靠一般的皮肤护理和剪发服务就能引得顾客纷至沓来，或是凭借精明的促销点子就能让顾客毫不吝惜地购买金卡、银卡、包月卡、疗程卡，这些确实曾让一些美容美发店老板在短时间内就赚取了巨大利润。可如今，美容美发店开遍了大街小巷，甚至在一个住宅小区内就有好几家美容美发店。因此，单靠老一套经营方法就能大赚一笔的美容美发店已不多见。而且美容美发店的市场空间已十分狭窄，谁再想凭借“独此一家，别无他店”招徕顾客，根本就是不可能的了。

不管哪个行业，赔本赚吆喝、发财梦成空者大有人在，但赚得盆溢钵满、喜上眉梢的人也不少。此地有人热热闹闹开张营业，彼地有人在血本无归后，铩羽落寞地离去，这些现象见多不怪。原因何在呢？一句话，一家店铺经营的成功与否，全在于其

经营者所掌握的经营诀窍。那么，在美容美发店满天飞的今天，如何才能成功经营一家高盈利、高收益的美容美发店呢？

本书在系统总结美容美发店成功经验和充分吸收国内外先进的管理经验和技巧的基础上，从细思量、精包装、出奇招、妙管理、重服务、巧营销这六个方面为你全面系统地提炼出了170条美容美发店经营的成功诀窍。内容涉及美容美发店的开业筹备、取名装修、经营理念、管理方法、服务技巧、营销策略等方方面面。书中理论与案例相结合，通俗易懂，且篇幅短小精悍，具有全面性、实用性、可读性、可操作性强的特点。

我不敢说读了这本书就能让你的美容美发店门庭若市，生意更上一层楼，但可以毫不夸张地说，美容美发店经营者要是不掌握本书所介绍的诀窍，那么，他经营的美容美发店就难有兴旺之日也就不会遥远了。相信不论是初入此行者，还是已经拥有了自己的美容美发店者，都能从中得到收获，对美容美发成功经营充满信心。

开卷有益，真心祝愿你能在读过本书之后，从此走上成功、富裕之路。

编 者

————— 目 录

前 言 //1

第一章 细思量，把准航向好开业 //1

诀窍1：细致调查，知彼知己 //1

诀窍2：做好心理上的准备 //4

诀窍3：美容业对创业女性最适宜 //4

诀窍4：广收各种相关的开店信息 //6

诀窍5：列出开业准备的要点 //8

诀窍6：核对美容美发店开业的必需品 //9

诀窍7：选对地址是关键 //10

诀窍8：寻找开店“黄金宝地” //11

诀窍9：开店前实施具体详实的地点调查 //13

诀窍10：小区内藏大商机 //14

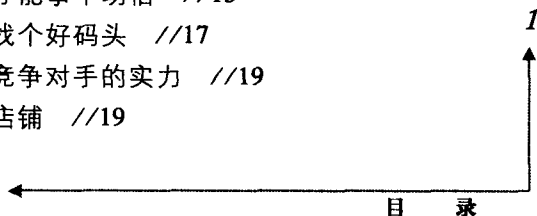
诀窍11：收集地点情报 //15

诀窍12：找准商圈才能事半功倍 //15

诀窍13：花大价钱找个好码头 //17

诀窍14：分析周围竞争对手的实力 //19

诀窍15：迎合周边店铺 //19



- 诀窍 16: 比较房租多少 //20
诀窍 17: 做一个详细的资金预算 //20
诀窍 18: 明确开店的资金组成 //22
诀窍 19: 靠自己积蓄一点资金 //23
诀窍 20: 选择合伙经营 //25
诀窍 21: 精打细算, 减少开业初期投资 //26
诀窍 22: 申请银行贷款 //26
诀窍 23: 利用利率差异降低筹资成本 //27
诀窍 24: 不能忽视开店手续 //28
诀窍 25: 参考观摩其他美容美发店 //31
诀窍 26: 一流设备体现一流品质 //33
诀窍 27: 店里人员配置力求少而精 //35
诀窍 28: 录用视服务为自己主要工作的员工 //36
诀窍 29: 根据自身能力突出服务强项 //37

第二章 精包装, 尽展店铺新风格 //39

- 诀窍 30: 店铺名称就是店铺的品牌 //39
诀窍 31: 给店铺起一个怪趣名称 //40
诀窍 32: 店铺名称力求“音、形、意”的完美结合 //40
诀窍 33: 根据顾客喜好确定店铺风格 //41
诀窍 34: 店面设计要注重整体效果 //43
诀窍 35: 体现时尚前卫的设计风尚 //44
诀窍 36: 利用色彩抓住顾客的眼睛 //45
诀窍 37: 店内配色既要科学又要明快 //48
诀窍 38: 表现美容的乐趣 //49
诀窍 39: 装饰出醒目高雅的休闲环境 //50
诀窍 40: 营造欢乐明快的气氛 //50

- 诀窍 41: 店面招牌设计应醒目 //51
诀窍 42: 场地设计要有利于提高工作效率 //52
诀窍 43: 从墙、地、顶突出店铺个性 //54
诀窍 44: 由内而外呈现美的质感 //55
诀窍 45: 内部装饰突出新颖别致 //56
诀窍 46: 美体塑身生意大有作为 //57
诀窍 47: 最终开一家不同凡响的店 //59

第三章 出奇招, 市场竞争立潮头 //62

- 诀窍 48: 预约上门美容服务 //62
诀窍 49: 经营特色店赚钱 //65
诀窍 50: 可兼做些美发用品生意 //66
诀窍 51: 开一家美容健身专门店 //66
诀窍 52: 闲聊理发店大受欢迎 //67
诀窍 53: “技术、经营”两手都要硬 //68
诀窍 54: 开发有特色的技术 //69
诀窍 55: 美容、保健二合一 //70
诀窍 56: 经营顾客喜爱的美容美发店 //72
诀窍 57: 从细节上加倍在意 //73
诀窍 58: 提供个性化服务: 美甲 //73
诀窍 59: 抓住旺季的黄金时段 //74
诀窍 60: 二合一发廊 //77
诀窍 61: 根据季节决定重点零售商品 //78
诀窍 62: 生意从心理做起 //79
诀窍 63: 创造与众不同的技术和服务 //81
诀窍 64: 适时推出“整套特价优惠”牌 //82
诀窍 65: 从店内活动开拓客源 //83

- 诀窍 66: 让员工随时了解经营状况 //84
- 诀窍 67: 注重内在气质的挖掘 //85
- 诀窍 68: 针对高收入消费群实施会员制 //86
- 诀窍 69: 流动美容服务 //87
- 诀窍 70: 紧随社会的潮流 //88
- 诀窍 71: 充分利用“顾客地图” //91
- 诀窍 72: 紧随时尚或开创潮流 //92
- 诀窍 73: 美容“专门店”式经营 //94
- 诀窍 74: 开拓老年人美容市场 //95
- 诀窍 75: 美容方法力求多姿多彩 //96
- 诀窍 76: 选择顾客满意的美容产品 //99
- 诀窍 77: 连锁经营
——美容美发店未来发展的方向 //102
- 诀窍 78: 新项目救活美容美发店 //104
- 诀窍 79: 服务力 + 销售力 = 持久赢利 //108
- 诀窍 80: 敏锐地把握
——未来美容美发店的主流模式 //110

第四章 妙管理，有序经营步步赢 //115

- 诀窍 81: 有好人才，才有好服务 //115
- 诀窍 82: 要有一个“灵魂”人物 //116
- 诀窍 83: 环境卫生要做好 //116
- 诀窍 84: 法律是你经营的守护者 //118
- 诀窍 85: 早收工早休息 //120
- 诀窍 86: 精明老板铁算盘 //121
- 诀窍 87: 让员工感觉到受尊重 //122
- 诀窍 88: 制定年度营业计划 //123

- 诀窍 89: 用福利政策来加强老板和员工的思想交流 //124
- 诀窍 90: 根据自我情况制定就业规则 //125
- 诀窍 91: 用“家庭式”的管理稳住人心 //126
- 诀窍 92: 人才是企业发展的关键 //127
- 诀窍 93: 制定统一的工作章程 //130
- 诀窍 94: 给不同类型的员工以发展机会 //131
- 诀窍 95: 经营者要言传身教 //133
- 诀窍 96: 明确美容美发店的服务宗旨 //134
- 诀窍 97: 把顾客当作“资源”来管理 //135
- 诀窍 98: 建立一个健全的顾客服务部门 //136
- 诀窍 99: 给员工增加“精神薪资” //138
- 诀窍 100: 全面协调分店工作 //140

第五章 重服务, 精神物质双丰收 //142

- 诀窍 101: 留客得先留住客人心 //142
- 诀窍 102: 从修指甲开始 //143
- 诀窍 103: 见什么人说什么话 //143
- 诀窍 104: 理发伴歌剧 //145
- 诀窍 105: 顾客不是“教育”和“改造”的对象 //146
- 诀窍 106: 从心理来美化“顾客的面貌” //147
- 诀窍 107: 把“顾客是上帝”放在心上 //148
- 诀窍 108: 服务不仅要“超前”还要“延伸” //149
- 诀窍 109: 服务项目操作时以预防为主 //150
- 诀窍 110: 美容美发店是“出售”服务的 //152
- 诀窍 111: 熟记顾客的姓名 //153
- 诀窍 112: 做“感情上的富有者” //155
- 诀窍 113: “自家成员”谈话也要有礼貌 //157

- 诀窍 114: 服饰知识不可少 //158
- 诀窍 115: 美容美发店是出售梦境的商店 //158
- 诀窍 116: 最重要的是“对自己满意” //160
- 诀窍 117: 构思你店的独特暗号 //161
- 诀窍 118: 先假定顾客是“对的” //162
- 诀窍 119: 服务越便利越好 //163
- 诀窍 120: 不要对顾客“发号施令” //164
- 诀窍 121: 眼睛是心灵的窗户 //166
- 诀窍 122: 做顾客满意的一面“好镜子” //167
- 诀窍 123: 将顾客成本降低为零 //167
- 诀窍 124: 做好防护伤害事故的预案 //168
- 诀窍 125: 把自己放在顾客的角度 //170
- 诀窍 126: 顾客不是比高低、争输赢的对象 //172
- 诀窍 127: 服务到顾客心坎里 //173
- 诀窍 128: 十句“不该说的话” //175
- 诀窍 129: 通过细节也可赢得顾客的好感 //177
- 诀窍 130: 照一照镜子再上岗 //179
- 诀窍 131: 靠服务品质树立美容企业文化 //179
- 诀窍 132: 用“不说话”的方式“说话” //180
- 诀窍 133: 规划“一条龙”特色服务流程 //181
- 诀窍 134: “听”与“说”是同等重要 //184
- 诀窍 135: 制造与顾客交谈的机会 //185
- 诀窍 136: 自如应答顾客谈话的内容 //186
- 诀窍 137: 服务用语也要“美容” //190
- 诀窍 138: 与顾客进行亲切的美容交流 //192
- 诀窍 139: 不对顾客“说理”，力争“双胜无败” //192

第六章 巧营销，顾客自然上门来 //195

- 诀窍 140: 街头散发 DM 传单，小兵立大功 //195
- 诀窍 141: 用“心”的语言突破价格障碍 //196
- 诀窍 142: 以“新”留客心 //197
- 诀窍 143: 洗发送香波 //198
- 诀窍 144: 推销要以“提供服务”的方式来实现 //199
- 诀窍 145: 攻心是成功销售的前提 //201
- 诀窍 146: 降价不如赠送与折扣 //204
- 诀窍 147: 物美价亦廉 //205
- 诀窍 148: 店面广告会说话 //206
- 诀窍 149: 从容相迎来店顾客 //210
- 诀窍 150: 利用女性行为特点 //211
- 诀窍 151: 团体顾客不容忽视 //213
- 诀窍 152: 想顾客所想，急顾客所急 //214
- 诀窍 153: 恰到好处的心理营销 //215
- 诀窍 154: 适时参与 //216
- 诀窍 155: 网上淘金不是梦 //217
- 诀窍 156: 以退为进 //219
- 诀窍 157: 梦想营销：让消费者梦想触手可及 //220
- 诀窍 158: 通过电话将顾客吸引到美容美发店来 //220
- 诀窍 159: 实际感受胜过千言万语 //222
- 诀窍 160: 营销计划是营销活动的指南 //223
- 诀窍 161: 美容也要讲乐趣 //224
- 诀窍 162: 免费化妆巧促销 //225
- 诀窍 163: 摸清顾客的一些基本情况 //226
- 诀窍 164: 创意开辟你的新天地 //228
- 诀窍 165: 不求购买只求倾听 //230

美容

美发店成功经营的170个诀窍

mei fa dian cheng gong jing ying de 170 ge jue qiao

诀窍 166: 客户资料收集六大手法 //231

诀窍 167: 转移顾客视线 //232

诀窍 168: 美容美发店自我推销 17 招 //233

诀窍 169: 流动组合易推销 //236

诀窍 170: 抓住顾客关心的问题 //237

参考书目 //239

第一章

细思量，把准航向好开业

开家美容美发店赚钱是一个有挑战性的好想法，要把这个想法付诸实施，必须定下周密的计划，做好全面的准备，不可疏忽开店过程的任何一个步骤，否则将会功败垂成。除了全面周密的准备，还要有坚强的意志力，如果遇到困难就退缩，那是什么事都干不成的。

美容美发店开业前的筹备工作是成功开店的关键，但往往容易被经营者所忽视。其实，从市场调查、店址选择、筹集资金，到人员的招聘，开业的具体策划、操作，这一系列的细节都有诀窍可循，而这些诀窍正是美容美发店成功经营并赢利的基石。

诀窍1：细致调查，知彼知己

进行细致的市场调查是美容美发店开业前必须要做的一项工作。调查结果的准确与否直接关系到美容美发店经营的成败。下面简要介绍美容美发店开业的市场调查步骤。

1

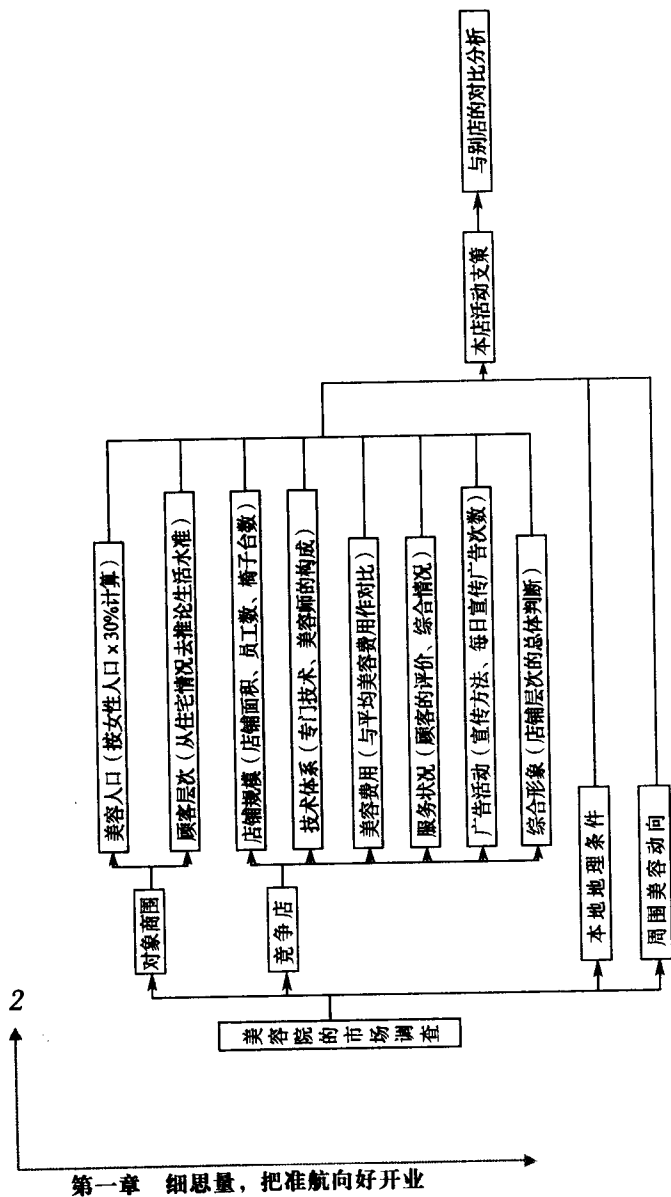


图 1-1 美容美发店开业前简略市场调查步骤流程图

由上图可以看出,调查的对象由对象商圈、竞争店、本地地理条件、周围美容动向这四部分组成。其中,以商圈调查和竞争店调查为重点调查对象。

1. 商圈调查

(1) 制作以本店为中心的商圈图。

(2) 在商圈图上以本店为中心,分别以200米、400米、600米、800米、1000米为半径画圆。

(3) 在地图的区域、街道处标明根据人口统计推测的美容人口数。美容人口可以女性人口乘以30%来计算。

(4) 从商圈图的地图上,依据高级住宅区、一般住宅区、聚集区、公寓密集区和其他情况来推测顾客层次。

(5) 在地图上标明竞争店的所在位置,仔细研究与本店的距离以及同周围美容人口的关系。

2. 竞争店调查

(1) 竞争店数量:可利用行业电话本,或亲自实地调查。

(2) 竞争店规模:从外观上判断,或以客人身份去店内调查。

(3) 竞争店的技术水平:可在美容美发店外做判断,或以顾客身份亲自去体验。

(4) 美容费用:利用电话询问等方法打听。

(5) 服务状况:听周围顾客评价,再看综合情况。

(6) 广告活动:以3~6个月发布的广告来推测。另外,可以顾客的身份深入调查,或者找周围顾客了解情况。

(7) 顾客的消费层次:根据现有美容美发店的美容资金、当地的条件、周转动向、店铺形象可以判断出当地顾客的消费档次。

总之,只有在对以上两点进行了细致的市场调查的基础上,才可以知彼知己,从而进一步筹划美容美发店的开业。