



欣太阳企管丛书

美容院 **超级** 赢销解密

杨柳根 编著

- 
- ◎ **美容师**如何销售会员卡?
 - ◎ 美容师如何对付杀价高手?
 - ◎ 美容师如何说服不同类型的客户?
 - ◎ 美容院应该如何做全年的促销策略?
 - ◎ 如何才能成为当地最顶尖的美容院?

中山大学出版社

中国美容业必修的 **68** 堂课



欣太阳企管丛书

美容院 超级 赢销解密

杨柳根 编著

中国美容业必修的 **68** 堂课

- ◎ 美容师如何销售会员卡?
- ◎ 美容师如何对付杀价高手?
- ◎ 美容师如何说服不同类型的客户?
- ◎ 美容院应该如何做全年的促销策略?
- ◎ 如何才能成为当地最顶尖的美容院?

中山大学出版社
· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

美容院超级营销解密: 中国美容业必修的 68 堂课/杨柳根编著. —广州:
中山大学出版社, 2005. 3

ISBN 7-306-02469-8

I. 美… II. 杨… III. 美容—服务业—商业经营—经验 IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 014771 号

责任编辑: 安 洋 徐诗荣

封面设计: 八 度

版式设计: 八 度

责任校对: 张 斌

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

编辑部电话 (020)84111996, 84113349

发行部电话 (020)84111998, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传真: (020) 84036565

印 刷 者: 广州市官侨彩印有限公司

经 销 者: 广东新华发行集团

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 15.875 印张 170 千字

版次印次: 2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元 印数: 1-5000 册

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

春风化雨 润物无声
本书立意高远，具有前瞻性、专业性和
指导性，是一本美容行业从业人员必备的
经营宝典和教科书。

马娅

春风化雨 润物无声

本书立意高远，具有前瞻性、专业性和指导性，是一本美容行业从业人员必备的经营宝典和教科书。

广东省美容美发行业协会会长 马 娅



● 作者与恩师张锦贵教授合影



● 作者在西安参观医学美容杂志社时与辛映继社长合影



● 张锦贵教授接受马来西亚国王接见

● 下图左起：广州金仪美美容美发用品有限公司董事长刘岳军、广州市翔拓科技开发有限公司总经理五十岚克幸、作者杨柳根、台湾美容交流学会秘书长王宏文、广州市天河美利化妆品厂董事长尹卫群



● 下图左起：广州市美时美刻生物科技有限公司总经理杨馥憶、作者杨柳根、广州市美时美刻生物科技有限公司董事长李昌儒





● 左起：《经典美学》出品人卢方、法国芳妍集团总经理许潮明、作者杨柳根



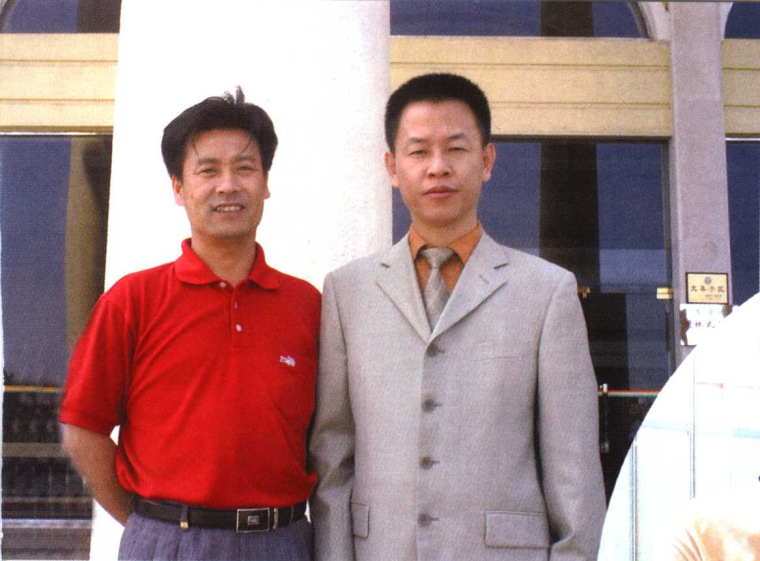
● 作者与香港美容杂志社总编辑叶世雄合影



● 作者与美植集团郭瑞平在美植四周年年庆招商会时合影

● 下图左起：朗斯国际姜今、安和集团白广才、雅兰国际何毅彬、作者杨柳根

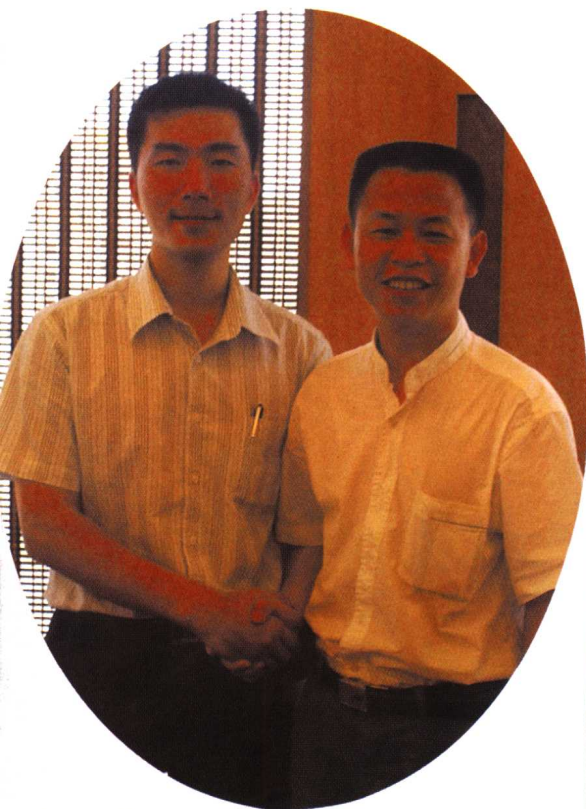




● 作者与尹姬集团董事长程文平合影



● 作者与大荣集团董事长胡志标合影



● 作者与美博城CEO林言官合影



● 右图：作者与兰妮集团总经理毛屡安合影



● 左起：广州宝宜生物科技有限公司董事长龚永标、广州超妍美容用品有限公司总经理周裕湛、广州市金仪美美容美发用品有限公司董事长刘岳军、作者杨柳根



● 作者与捷谊集团董事长魏新合影



● 作者在长沙为鸿胜化妆品公司做招商会时与湖南卫视主持人李响合影



● 下图：作者与纤姿美董事长曾庆西合影

序

有幸与柳根相识，是在一个教育培训的场合里，虽然只是短暂的相处与寒暄，却能感受到柳根的智慧、才华与气度！随后几次的相处了解，更发现柳根不只是在培训知识上有杰出的表现，更是一位热心公益、热爱乡土的奉献者。他的人生更是充满了传奇。

在一个处处以功利挂帅的环境里，柳根能秉持一贯服务社会的精神，将自己所学的知识，毫不保留地传授给需要的人，这种精神令人感佩！

追求成功是每一个人一生的理想，但真正能如愿的人却不多。为什么？因为一件事情的成功，一个家庭的成功，以及事业的成功，背后均有一个成功的道理，若一个人能够信守其道理，坚决去执行，矢志不渝，终究会有成就的。

柳根这一部大著，其内涵给人的启示，便是如何掌握成功的秘诀。若能将此书所言之道理，完全融会贯通、按部就班地去做，相信必能协助你经商致富，做任何事能如意，而使你的人生充满幸福与快乐。

今逢柳根新书付梓之际，有幸应邀写序，我愿将柳根的大著，推荐给每一位想追求成功与理想的你。

三升科技股份有限公司 董事长

中华政大企经管理协会 教授

亚洲八大名师 首席经营顾问

張·錦·貴

2005年2月



作者与张锦贵教授合影

目 录

序	张锦贵/1
---------	-------

第一章 美容院开业前的准备	1
---------------------	---

- 美容院选址及开业前应考虑的问题 2
- 美容院的设计与装修 4
- 如何加盟品牌和产品的挑选 6
- 招聘美容师的途径和如何选择美容师 9
- 开业前美容师的培训工作和培训制度 11
- 美容院开业的主要企划内容 13

第二章 美容院的人才经营	16
--------------------	----

- 如何留住优秀的美容师 17
- 如何处理与美容师之间的关系 23
- 如何才能成为一名优秀的美容院院长 25
- 美容师的薪酬待遇 29

第三章 美容师的实战销售技巧	32
----------------------	----

- 如何说服不同类型的客户 33

● 美容师不要讲太多的客气话	38
● 不要在顾客面前讲太多的专业术语	40
● 配合对方的习惯与说话方式	42
● 美容师要学会察言观色	44
● 美容师与顾客沟通的基本能力	46
● 美容师要把顾客当成情人而不是朋友	48
● 美容师要如何赞美顾客	50
● 美容师如何建立与顾客的人际关系	52
● 美容师与顾客交流时的态度	54
● 美容师在说服顾客购买产品时应注意什么	56
● 美容师要学会用眼睛说话	58
● 美容师如何处理顾客的拒绝	60
● 美容师如何对付杀价高手	62
● 客户说太贵了怎么办	63
● 美容师如何销售会员卡	65
● 如何应付犹豫不决的客户	71
● 美容师的态度决定销售业绩	73
● 美容师在销售产品时的三种促成方法	76
● 一名优秀的美容师要学会倾听	81
● 美容师如何才能了解和消除客户的戒备心理	84
● 让顾客相信你的 7 种战术	89
● 美容师如何利用“免费赠品”的成交战术	92
● 美容师做电话销售的技巧	94
● 销售美体内衣的基本素质和专业技巧	100

第四章 如何成为当地顶尖美容院	114
● 成功经营美容院的八大秘诀	115
● 美容院如何了解和开发市场	120
● 打造一个成功美容院的五大关键	124
● 美容院如何才能保持长久赢利	129
● 美容院促销的流程	135
● 如何有效地防止客户的流失	139
● 如何开发更多的新客户	144
● 处理顾客异议的八种方法	146
● 美容院的规范操作流程和注意事项	149
● 美容院要有完整的广告计划	152
● 应对客户拒绝的七种方法	155
● 成功与失败的策划案例对比	157
● 美容院促销前要准备的工作	160
● 美容师的素质	162
● 美容顾问的职责及工作程序	164
● 电话拜访（沟通）规范	169
● 美容师待岗、服务过程制度	171
● 美容顾问行为规范	173
● 美容顾问职责、职务规范	175
● 美容院员工的日常规范	177
● 未来美容行业的趋势	179

第五章 美容院常用的促销类型	186
● 超市促销	187
● 优惠促销	189
● 赠品促销	191
● 联谊会促销	193
● 水晶促销	196
● 讲座促销	198
● 广场促销	206
● 名师坐堂促销	211
● “情感营销、魅力女人”活动促销	216
● 存折促销	220
● 套卡促销	222
● 全年促销时机及方案	224
附录 企业之声	231
参考文献	236
后记	237



第1章

美容院开业前的准备

美容院选址及开业前应考虑的难题

1. 美容院选址时要对城市及区域规划情况作必要的了解。有的才开张不久的美容院门前的道路拓宽了，原来的停车场也被迫取消。停车场地的消失，使很多驾车前来的老顾客也随之消失了。美容院选址时要弄清门前的道路是主干道还是分支道，道路的宽度、过往车辆的类型以及停车设施，等等，这些对经营美容院都有一定的影响。

2. 考虑房屋的租金。虽然一个店址可能拥有很多令人满意的特征，但房屋的租金也是一个不可忽视的重要因素，所以一定要考虑到这一点。

3. 对影响美容院经营区域内的其他设施进行分析。经营区域内其他设施包括学校、电影院、歌舞厅、商业购物中心、写字楼、体育设施、交通设施和旅游设施等等。

4. 对于区域内的同行可从两个不同的方面来考虑：同种类型服务的美容院，可能会导致直接的竞争，这属于消极因素；但另一方面竞争点的存在可以对整个商业圈的繁荣起到促进作用，这就是人们所指的“商圈共荣”。

5. 选择顾客较集中的地方。把美容院直接开在顾客的家门口，那就不用天天费力地猛做广告，只要注重店面的装修和临街的可视性，以及做好门前的广告宣传，客人就会在好奇的心态驱

使下自动地走进美容院。在选择这样位置的铺位的时候，一定要注意，要选择人流流动方向频繁的地方，例如小区门口、写字楼集中、超市附近、学校附近、洗浴中心附近……

6. 选择同行业经营集中的地方。在选择这样的位置的时候，我们要对竞争对手的一切详细情况做一个比较充分的了解，然后根据自己的特色，突出自己的特点，针对他人的弱点，施展出自己的杀手锏。

7. 选择中心地带。选择这种地段的店址其资金的需求是庞大的，而且对装修的要求也很高，但是客流量也是最大的，能迅速提高美容院的知名度。

8. 直接承兑一个店面需注意的问题。如果直接承兑一个店面，就要注意在兑下来以后，自己有没有能力处理他们遗留下来的问题，例如，一起兑给你的货物。

9. 选择事业单位集中的地方。在这些地点工作的人相对来讲收入普遍较高，而且知识层也比较高，她们接受新兴的事物比较快，生活质量很高，同时这些人有比较多的空闲时间，所以选择这样的地点可以给美容院提供比较难得的机会。