

店铺经营系列

(台湾) 汉湘文化事业股份

99

F719

442

2

A SERIES OF SHOP

如何成为一流的 美发师主管

代红 著

XAJ37/13

西南财经大学出版社

选题组织:蓝明春

责任编辑:谢廖斌

封面设计:李 南

书 名:如何成为一流的美发师主管

编 著:代 红

出版者:西南财经大学出版社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮编:610074 电话:(028) 7301785

照 排:西南财经大学出版社照排部

印 刷:郫县科技书刊印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32

印 张:8.5

字 数:125 千字

版 次:1998 年 9 月第 1 版

印 次:1998 年 9 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:19.80 元

ISBN 7-81055-327-5/F·257

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

前 言

大凡立志做美发师的人，都抱有当美容院老板的理想。

开立一家美容院，必须积累开店经营的各种经验，必须有冲出困境的经历和体会。如果没有经验的积累，那么美容院开张营业后，一旦遇到麻烦困难，便将束手无策。

美发师主管在美容院为老板工作，必须具备很好的素质修养。这既不是能对徒弟发号施令、指手划脚，凡事不用亲自动手，非常清闲的职位，也不是以自己的能力为筹码与老板针锋相对、抗衡相争的职位。

那么，处在这个十分微妙的职位上，究竟“美发师主管的行为准则是什么”？遗憾的是，至今尚无既定的美发师主管指南。汉湘文化富贵人生丛书的发行人胡明威独具慧眼，敏锐地捕捉到此空白，策划出版此书。怀着对美容美发系列丛书出版者的行业卓识的敬佩，我欣然执笔。

2 如何成为一流的美发师主管✧

或许，你读这本书时，仅看目录便会发出“美发师的工作太纷繁了”的感叹。而实际上，成为美发师主管的条件还更加严格苛刻。美发师主管作为人，作为社会人应该具备更高的素质修养，还有更多的知识需要学习，请大家在日常生活中加以体验，阅读修养类书籍，补充知识。为了不被贴上“美发师是对社会毫无贡献的人”的标志，努力提高自己的修养吧。

最后，向继上次合作之后，再次与我携手，为本书插图绘画的几位先生深表谢意。

作 者

目 录

1、 员工素质管理	(1)
●痛斥玩至深夜的家伙	(1)
●用表情掩饰生理期症状	(4)
●男人也有生理期	(5)
●轮值炊事与女性的经期反应	(7)
●露齿而笑	(8)
●说话时一字一句吐字清晰	(9)
●粗野并不等于男子汉风度	(12)
●不要常呆在休息室	(15)
●阅读杂志的地方	(18)
●口角纠纷与职员数量不足	(20)
●旅游中的注意事项	(22)
●酒	(24)

2 如何成为一流的美发师主管✱

- 端茶递水的方法..... (27)
- 端送点心的方法..... (28)
- 接电话时也要低头致意..... (30)
- 慰劳旅游方案的制定..... (37)
- 观其吃相判断其为人..... (39)
- 当众表扬，悄悄批评..... (40)
- 现在的年轻人..... (43)
- 批评时不要与他人做比较..... (44)
- 发泄不满情绪的方法..... (46)
- 良药苦口，忠言逆耳..... (48)
- 1+1=3 吗..... (50)
- 留意职员的身体状况..... (52)
- 先实践再做结论..... (54)
- 性情急躁的人..... (56)
- 总结前任主管的缺点，吸取经验教训..... (57)
- 对年轻人的教育..... (59)
- 好友之间也应讲究礼仪..... (61)
- 都市的孤独..... (62)
- 要有“主管是挨骂的角色”这一心理承

受力·····	(64)
●老板外出时的代理人·····	(65)
●学习使用敬语·····	(67)
●要求职员复述·····	(68)
●男人和女人的职责·····	(70)
2、 工作管理 ·····	(74)
●精通全套流程的技术·····	(74)
●将需改善之处记录下来·····	(76)
●下功夫提高工作效率·····	(81)
●快速记住顾客的姓名·····	(83)
●早收工早休息·····	(84)
●培训职员的观察能力·····	(86)
●刷牙漱口了吗·····	(88)
●收拾整理也是工作·····	(89)
●不化脓的手指·····	(91)
●以其打扫方式观其人·····	(93)
●工作的中介人·····	(96)

- 引进新技术..... (97)
- 新职员的责任范围..... (98)
- 指定负责修理的人员 (100)
- 老板不在时接待顾客的方法 (102)
- 自己的顾客与老板的顾客 (103)
- 休息的学问 (105)
- 开发有特色的技术 (106)
- 统一技术规范 (107)
- 研讨会的定案 (108)
- 建立考核制度 (110)
- 速度的训练 (112)
- 编写技术规则 (115)
- 严格训练新职员 (118)
- 工作是否正确无误 (120)
- 谈话艺术与生意 (122)
- 约定暗号 (123)
- 美容学校与实际工作的差异 (125)
- 技术重要还是气氛重要 (126)
- 气味无伤大雅吗 (127)

- 全体职员都掌握美容工具的知识了吗 … (131)
- 迅速地处理事故 …………… (132)
- 清晨一声问候决定一天的工作情绪 …… (134)
- 低头致意了吗 …………… (136)
- 引进新产品的办法 …………… (137)

3. 营业管理 …………… (139)

- 老板不在时美发师主管的职责 …………… (139)
- 老板在时美发师主管的职责 …………… (143)
- 提前采购必需用品 …………… (144)
- 全力投入现金大量采购 …………… (145)
- 从批发商处收集情报 …………… (146)
- 从顾客处收集情报 …………… (148)
- 对批发商的支付情况 …………… (149)
- 计算一日所需用品的使用量 …………… (151)
- 店内商品的采购和销售 …………… (152)
- 店内商品的陈列摆设 …………… (154)
- 新职员的招聘 …………… (155)

6 如何成为一流的美发师主管*

- 为新职员分配有一定责任的工作 (156)
- 忠言逆耳利于行 (159)
- 接待惟一的一位顾客时 (160)
- 编排班组 (162)
- 各分店间的协调 (163)
- 确认时请说出声 (165)
- 制定营销计划 (167)
- 寄存物品的核对 (169)
- 寄存物品的限制 (172)
- 自制广告 (173)
- 降价的最低限度是多少 (174)
- 大减价 (175)
- 店内商品的促销 (176)
- 库存品的管理 (177)
- 重视团体顾客 (178)
- 口头宣传的方法 (179)
- 制定年度营业计划 (181)
- 决定重点零售商品 (182)
- 信件的整理 (184)

●抽屉的整理	(185)
●伤害事故的处理	(187)
●东西损坏时	(189)
●创意口号	(190)
●该扔的东西与不该扔的东西	(191)
●备齐修护工具	(193)
●关闭电源开关	(194)
●将招牌擦拭干净	(195)
●拒绝强行推销的小贩	(196)
●器皿是否洁净	(198)
●夹子是否备齐	(198)
●制定宿舍的规章制度	(199)
●不要随便使用美容院的物品	(205)
●电话是美容院的财产	(207)
●制定招揽顾客的计划	(209)
●随时了解经营状况	(210)
●统计表是否周详	(211)
●将失败归为自己的责任	(214)
●主动找事情做	(215)

- 在镜子前练习微笑 (216)
- 成为美发师之前 (219)

4、财务管理 (221)

- 零存整取的储蓄 (221)
- 开支表的制作与检查 (222)
- 找零的钱是提高美容院层次的道具 (223)
- 谨慎地开支票 (225)
- 核对收银机显示的数字 (227)
- 核查银行存款和对账单 (228)
- 使用支票的注意事项 (229)
- 不要携带现金 (231)
- 工资附加津贴 (232)
- 筹措旅游费用 (233)
- 不要拖欠货款 (235)
- 削减办公用品的开销 (236)
- 雇用一名员工的开支是多少 (237)
- 工资的支付 (240)

●每天认真记账	(242)
●认真整理发票	(243)
●检查发票是否有误	(244)
●在发票上编续号	(244)
●交接现金时必须签字	(245)
●寻找藏匿现金的场所	(247)
●不要当担保人	(248)
5. 你自身的问题	(250)
●不要生气	(250)
●不要过分怜惜身体	(252)
●当好“母鸟”	(253)
后记	(256)

1.

员工素质管理

●痛斥玩至深夜的家伙

一个人的影响力是相当大的，在寂静无声、死气沉沉、令人压抑的美容室，只要有一个人高声欢笑，便可打破沉闷的气氛，使整个美容室的气氛变得轻松愉快。

据说日本寿司店的板前先生的职业训练是从大声说“欢迎光临”开始的。寿司店主要经营生鲜食品，招牌上打的是正宗江户风味的广告，所以更应该注意店内

2 如何成为一流的美发师主管✱

的购物环境。店内的活跃气氛，可使寿司的原料看起来更新鲜。

美容院经营的是“时髦”这种新潮、华丽的时尚商品，如果店内缺乏明快的气氛和亮丽的环境，那么，顾客会认为该店出售的商品跟不上时髦的潮流，同时也认为该店的美容技术落伍。“四分技术，六分人缘”被称为是生意兴隆的秘诀，其道理就在此。

因此，店内只要有一个职员情绪不佳，那么整个美容院的气氛将被破坏。“一颗老鼠屎，坏了一锅汤。”不管你实际上肚子痛得多难受，当你出现在顾客面前时，就必须强忍痛苦，打起精神，强作欢颜，以得到顾客如此赞赏：“哇，你总是精神抖擞的，好想看看你愁眉苦脸的样子喔。真是精力旺盛的人。”

对于希望忘却家庭的烦恼和辛苦，把自己变得更美丽而来到美容院的顾客来说，替他美容的美发师的明朗愉快的情绪本身就是效果不凡的美容术。

因此，如果你发现了一个情绪低落的职员，不能不问青红皂白地就将他赶出美容院，而是应该与他谈心，并让他回家休息，尽早恢复精力和乐观的情绪。年轻人无精打采、萎靡不振的原因多半是因为玩到深夜或不注意身体健康，所以必须探明其原因。如果总是让玩到深



痛斥玩至

深夜的家伙



4 如何成为一流的美发师主管*

夜、作息无规律的职员提前回家休息，那么也将影响美容院的生意。

对于那些不按时就寝，导致上班时无精打采的家伙，你可以行使你的权力，痛斥他一顿。如果他不听你的劝告，依然我行我素，那么应该将他调到不影响工作的岗位，或尽快炒他的鱿鱼。许多美容院的顾客减少的原因便是由于职员情绪低落所致。

●用表情掩饰生理期症状

通常，女性月经期间的寻常表现，自己并不易察觉，而他人却明察秋毫。

首先，月经来前的3天~4天，面色不佳，皮肤明显变粗糙，而且总是心神不定，焦躁不安。不了解的男性便会不解地想着：“她究竟为什么落落寡欢，不开心呢？”

所以，如果你是女性的美发师主管，那么应尽量用明快的表情掩饰经期的症状。

假如你是男性美发师主管，发现有女职员无缘无故地情绪不稳，又蹦又跳，高声嬉笑，喜怒无常时，要留心观察她们是否处于经期。通常，工作失误、发生口角