

Meirongyuan jingying wenti sùchá shǒucǎo

美容院 经营问题速查手册

邓创 吉隆 梁展溥 编著



辽宁科学技术出版社
LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

美容院

MEIRONGYUANJINGYINGWENTISUCHASHOUCE 经营问题速查手册

邓创 吉隆 梁展博 / 编著

辽宁科学技术出版社

沈阳

图书在版编目(CIP)数据

美容院经营问题速查手册 / 邓创, 吉隆, 梁展溥编著. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2004. 1

ISBN 7-5381-4075-1

I. 美… II. ①邓… ②吉… ③梁… III. 美容—服务业—经济管理—手册 IV. F719.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 080846 号

出 版 者: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印 刷 者: 沈阳七二二二工厂

发 行 者: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/18

印 张: 14.25

字 数: 200 千字

印 数: 1~7000

出版时间: 2004 年 1 月第 1 版

印刷时间: 2004 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 李丽梅

封面设计: 耿志远

版式设计: 于 浪

责任校对: 李 雪 李 冰

定价: 25.00 元

联系电话 024-23284354

邮购热线 024-23284502 23284357

E-mail: lnstp@mail.lnpgc.com.cn

作者联系电话: 020-38815758

前 言

经营美容院，其实就是不断发现问题和解决问题的过程。比如说，今天员工张三带着情绪来上班，我们便会想到：为什么员工情绪不好，然后就是员工情绪不好该怎么办等一系列的问题摆到了眼前。

我们经常接到一些美容院老板的电话、传真或电子邮件，他们把实际经营过程中遇到的问题毫不保留地告诉我们，日积月累，三年过去了，当我们将这些问题归纳整理出来，发现已有几百个之多。同时，我们想美容院的经营者在经营美容院的实际过程中，如果一旦遇到了什么问题，就能在一本美容院经营的“十万个为什么”中，按照主题甚至关键词迅速找到解决该方法的方法，那该多好啊！这本《美容院经营问题速查手册》就是基于这样的想法编写而成的，本书围绕美容院经营管理上的多种问题，广泛搜集资料，经过精心编辑加工，按照美容师、店长、顾客、美容院、日常经营管理、员工管理、员工培训、产品销售、顾客服务、开店创业、发展壮大、经营诊断等12个方面进行归类，整理出300多个问题条目，然后对每一个问题进行详细分析解答，突出实质，切中要害，语言深入浅出，通俗易懂，是一部内容丰富实用的美容院经营者必备的随身宝典。

经营美容院，碰到问题并不可怕，可怕的是对出现的问题姑息且过。其实，问题的背后就是机会，在你翻看本书的300多个问题时，也就意味着300多个成功的法则历历在目。

本书有四大特点：第一，所列举的问题是美容院经营过程中最常见的，具有代表性；第二，所有问题的解答，经过众多美容院的实践证明是行之有效的，具有实用性；第三，所有的问题归类科学合理，便于读者速查，是美容院经营的宝典；第四，所有问题是美容院经营过程中的突出问题，我们提供了全方位、多角度的分析、说明，具有极高的针对性。

我们深知，经营美容院所碰到的问题还有很多很多，而且随着时间的推移，新的问题也会不断出现。因此，我们殷切希望这本《美容院经营问题速查手册》能起到抛砖引玉的作用。如果对读者能有一点有益的启迪和方向性的指导，也就达到了本书付梓出版的目的。

本书疏漏与错误之处，敬请读者不吝指正。

邓 创

2003年9月1日

美容院经营管理系列

1. 《美容院经营管理实务》

本书是国内第一本深入探讨美容院经营管理的论著，但它突出的特点是实务，是将管理理论运用于美容院日常经营实际中，而不是一般的理论和说教。书中介绍了如何创办一家美容院，如何经营美容院，如何激励和管理美容院的员工，如何开拓客源和留住顾客以及如何进行美容院的产品销售等，都是很实用的经营管理方法。同时，书中还提供了众多的美容院日常经营中实用的管理表格，供管理者参考。

2. 《美容院顾客服务方法与技巧》

本书有着严谨的理论体系，语言通俗易懂，将美容院顾客服务各方面的知识全方位和盘托出。书中首先介绍了什么是美容院的顾客服务，包括其特点、原则及做好顾客服务的重要意义；接着介绍了美容师应如何做好顾客服务，包括美容师应具备的素质，美容师接待顾客的技巧，美容师的服务技巧等；然后从美容院管理者的角度出发，介绍了美容院如何对顾客服务进行管理，即如何建立一个健全的顾客服务管理部门来监督、考核并提高美容院的服务水平，从而让顾客享受超值的服务。

3. 《专业美容导师读本》

本书从美容导师的角色定位开始，运用通俗易懂的语言，为美容导师做了准确的定位，同时明确了美容导师的服务对象、服务内容以及与其相对应的工作职责，详细介绍了美容导师应具备的基本素质、服务技能、营销技巧，以及美容导师必备的专业知识等。本书对美容导师如何处理公司与加盟店之间的关系、拓展公司产品市场、培训加盟店的美容师等均有重要的参考价值。

4. 《美容院促销与广告策略》

本书主要介绍了美容院促销的概念，举办促销活动的时机，促销活动的种类，如开业促销及沙龙促销等，尤其是对时下常用的“促销百法”做了具体介绍，这些促销方法使美容院的经营管理者在举办促销活动时，可以得心应手。此外，本书还对美容院如何做广告进行了介绍，如怎样选择广告媒体，广告设计的原则和内容等，书中还收集了近年来美容化妆品的广告文案和广告语，以及作者举办的一个促销活动案例，以供美容院在设计促销广告时参考。

5. 《美容院经营问题速查手册》

本书围绕美容院经营管理上的常见问题，按照美容师、店长、顾客、美容院、日常经营管理、员工管理、员工培训、产品销售、顾客服务、开店创业、发展壮大、经营诊断等方面进行归类，整理出300多个条目，并针对每一个问题进行详细分析解答，突出实质，切中要害，语言通俗易懂、深入浅出，具有很强的针对性和实用性，是美容院经营者必备的随身宝典。

6. 《最受欢迎的美容师》

作为一名美容师，自然会希望自己能够深受顾客、老板以及其他同事的欢迎，本书从美容师的专业形象和职业道、良好的习惯、和谐的人际关系、积极的人生规划和职业生涯、精良的专业技术和积极向上的求学精神等方面进行了论述，对于美容师的职业生涯来说，将是一盏指路的明灯。

以上均为辽宁科学技术出版社已经出版的美容院经营管理类图书。广大读者若对此系列图书有什么意见与建议，欢迎来信，对您的意见和建议我们将万分感谢！如果您对书中的内容有何疑议，也可直接与作者联系。

作者联系方式：

地址：广州市天河北路 364 号都市华庭天怡轩 20D 邮编：510620

电话：020-38815758、38817482

传真：020-38818965-806

网站：中国美容网 (<http://www.chinabeautynet.com>)

E-mail: dengchuang@21cn.com

目 录

第一章 美容师

1. 美容院老板,你要招聘什么样的美容师?	1
2. 哪些美容师不受老板欢迎?	1
3. 哪些美容师不受顾客欢迎?	2
4. 哪些美容师受顾客喜欢?	3
5. 美容师应具备哪些职业道德?	3
6. 美容师会有哪些常见的缺点?	3
7. 美容师要反省什么?	4
8. 美容师如何在顾客面前展示自己的形象?	5
9. 美容师上岗前头发修饰,应注意什么?	5
10. 美容师上岗前化妆,应注意什么?	5
11. 美容师上岗前的个人卫生,应注意什么?	5
12. 美容师为什么要注意个人的清洁卫生?	6
13. 美容师要保持良好的表情,应注意什么?	6
14. 美容师站立时,应注意什么?	6
15. 美容师站立着与顾客交谈时,应注意什么?	6
16. 美容师跟顾客握手时,怎么办?	7
17. 美容师接受或递送名片时,怎么办?	7
18. 美容师被介绍时,怎么办?	7
19. 美容师入座跟顾客交谈时,怎么办?	7
20. 美容师与顾客谈话时,突然打喷嚏或咳嗽,怎么办?	7
21. 当顾客提出的问题,美容师不清楚、难以回答时,怎么办?	8
22. 顾客请美容师外出时,怎么办?	8
23. 为了表示谢意,顾客向美容师赠送礼品或小费时,怎么办?	8
24. 顾客与美容师纠缠时,怎么办?	8
25. 顾客发脾气骂美容师时,怎么办?	9
26. 顾客对美容师讲不礼貌的语言时,怎么办?	9
27. 美容师与顾客关系产生裂痕的信号有哪些?	9
28. 美容师服务不好的原因有哪些?	10

29. 美容师与客人的关系为什么不能太密切?	10
30. 美容师良好的心理素质有什么好处?	11
31. 美容师进入贵宾室时, 怎么办?	11
32. 美容师接听电话时, 怎么办?	11
33. 如果对方要找的人不在, 怎么办?	12
34. 对方终止电话时, 怎么办?	12
35. 美容师用电话沟通时, 怎么办?	12

第二章 店长

36. 店长每日的常规工作有哪些?	13
37. 美容院店长的工作是什么?	13
38. 店长在安排当日工作计划时要考虑哪些工作内容?	14
39. 店长如何做好工作日记?	14
40. 店长如何开好早课?	14
41. 为什么早课要安排在室外进行?	16
42. 美容师为什么要做早操?	16
43. 美容师怎样保持良好站姿、坐姿?	16
44. 作为店长, 在检查美容师仪表与着装时应注意哪些问题?	16
45. 店长如何做好美容院卫生清扫与检查?	16
46. 美容院打烊前店长如何安排打扫卫生?	17
47. 采取轮流值班制度, 每天由一人专门负责卫生清洁工作好不好?	18
48. 如果有一位员工负责清洁的项目做得不够好, 店长该怎么办?	18
49. 店长如何安排晚课?	18
50. 若下班时间已到, 可还有顾客的服务没有完成, 店长该怎么办?	18
51. 店长对一天工作进行简评时要注意什么导向?	19
52. 晚操和早操有什么不同?	19
53. 下班时晚课的自我确认为什么要和早晨不同?	19
54. 店长如何处理顾客投诉?	19
55. 怎样把握征求顾客意见的最佳时机?	20
56. 如果顾客投诉你的美容师服务态度不好, 而你判断其实错在顾客, 你该如何处理?	20
57. 作为店长, 你怎样知道顾客对美容院是否满意?	20
58. 店长应怎样从顾客处收集情报?	20
59. 作为店长, 为什么要具备“挨骂”的心理承受力?	22
60. 店长如何树立领导权威?	22
61. 店长如何避免管人的失误?	22

62. 店长如何提高下属的素质?	23
63. 店长被员工冷落, 怎么办?	23
64. 店长要批评员工时, 有哪些方法?	24
65. 店长要批评员工时应注意哪些原则?	24
66. 店长要处理员工失误时, 怎么办?	24
67. 店长应如何正确对待员工的错误?	25
68. 店长要激励人时, 怎么办?	25
69. 店长为什么要懂得表扬员工和批评员工的艺术?	26
70. 店长如何选拔下属?	26
71. 店长如何与下属沟通?	27
72. 店长如何与下属和谐相处?	27
73. 你是新任店长时, 怎么办?	28
74. 你接管的是个“烂摊子”, 怎么办?	28
75. 老板在时, 店长的职责是什么?	28
76. 老板外出时, 店长怎么办?	29
77. 老板不在时, 店长如何接待顾客?	30
78. 老板不在时, 店长的职责是什么?	30
79. 每周结束后, 店长应该做些什么?	31
80. 每月结束后, 店长应该做些什么?	31
81. 你是老板也是店长, 怎么办?	32
82. 得力下属要跳槽, 怎么办?	32

第三章 顾客

83. 顾客的基本需求有哪些?	33
84. 顾客对技术需求有哪些?	33
85. 顾客的情感需求有哪些?	33
86. 顾客进美容院消费的心态有哪些?	34
87. 如何将美容院的顾客进行分类?	34
88. 在美容院, 顾客希望得到什么?	35
89. 女性进入美容院的十大原因是什么?	36
90. 顾客为什么到美容院来?	37
91. 如何开发顾客?	37
92. 有哪些具体办法能够开发更多的顾客进入你的美容院?	38
93. 顾客是怎样被吸引进入你的美容院的?	39
94. 假如你是顾客, 你怎样去选择一家专业的美容院?	40

95. 美容院有哪些小细节令顾客难忘?	41
96. 顾客会在哪些细节上来观察你的美容院?	42
97. 顾客选择美容院首先考虑的因素是什么?	43
98. 顾客主要通过哪种途径接受美容院新的服务项目和产品?	44
99. 当出现美容纠纷时,顾客会采取什么样的解决方式?	44
100. 你知道顾客对美容院信誉的认可度吗?	44
101. 你知道顾客更换美容院的频率吗?	44
102. 你知道顾客更换美容院的原因吗?	45
103. 你知道顾客上美容院消费的方式吗?	45
104. 你知道顾客做护理所能接受的价位吗?	45
105. 你知道顾客上美容院的频率吗?	45
106. 顾客认为疗效产品比较合理的见效时间是多长?	45

第四章 美容院

107. 美容院有哪些特点?	47
108. 如何看待当前美容院的作用?	48
109. 当今美容业存在哪些主要问题?	49
110. 当前国内美容院有哪些类型?	50
111. 美容院中的热门项目有哪些?	51
112. 美容院流行哪些美容专业仪器?	57
113. 哪一类型的美容院受人喜欢?	61
114. 消费者希望美容院应提升改善的是什么?	61
115. 美容院要取得良好的经营成绩,应具备哪些素质?	62

第五章 日常经营管理

116. 美容院的经营管理是什么?	64
117. 美容院的管理工作具体包括哪几方面?	64
118. 美容院经营者,如何做好日常管理?	66
119. 什么是专业化的管理?	66
120. 美容院有哪些事情是管理者做的?	67
121. 美容院有必要建立管理制度吗?	67
122. 如何制定一套合乎科学的规章制度?	68
123. 在美容院有必要设置处罚制度吗?	68
124. 怎样制定宿舍的规章制度?	69
125. 门外的招牌,每天都要擦拭吗?	70

126. 发廊消毒知多少?	70
127. 美容院的质量如何控制?	72
128. 如何对美容院的设备进行管理?	72
129. 怎样将美容院的顾客组织起来?	73
130. 如何制定营销计划?	75
131. 美容院如何有效地投放广告?	76
132. 美容院常用推销方法有哪些?	77
133. 如何举办成功的促销活动?	80
134. 如何对待竞争对手?	82
135. 如何面对竞争对手降价?	82
136. 降价的最低限度是什么?	82
137. 如何接好每一个电话?	83
138. 打电话需注意哪些事项?	85
139. 给顾客找零钱有必要引起注意吗?	85
140. 你要开会时, 怎么办?	86
141. 异常情况执行中的误区有哪些?	86
142. 异常情况的发现及处理办法是什么?	87
143. 异常情况如何追踪?	87
144. 发现浓烟或明火时, 怎么办?	88
145. 火灾一时无法控制, 怎么办?	88
146. 火灾期间, 怎么办?	88

第六章 员工管理

147. 当今的美容院员工有多少种分工, 各自的职责是什么?	89
148. 美容院要为员工做什么?	92
149. 美容院存在哪些人员管理的问题?	92
150. 美容院员工有哪些需求呢?	93
151. 为什么美容院老板和员工总是走不到一块?	93
152. 在美容院, 老板应该充当什么角色?	94
153. 家族式管理与亲情式管理为什么不好?	94
154. 如何能够招聘到优秀的员工?	95
155. 人员跳槽原因有哪些?	96
156. 员工流失会给美容院带来哪些损失?	97
157. 美容师走了, 美容院怎么办?	97
158. 对美容师的管理有什么技巧?	97

159. 如何激励你的美容师？	98
160. 美容院的人员管理包括哪些方面？	98
161. 如何为新员工分配工作？	99
162. 怎样协调各分店的店长任职之事？	99
163. 怎样合理配置美容院的人员？	100
164. 美容院员工工资的发放有没有依据的原则？	101
165. 美容院是否要提倡“团队精神”？	102
166. 美容院怎样建立团队精神？	102
167. 员工产生抱怨的原因有哪些？	103
168. 如何预防员工抱怨？	104
169. 如何处理员工抱怨？	104
170. 如何减少员工抱怨？	105
171. 要说服教导员工时，怎么办？	105
172. 员工情绪低落怎么办？	106
173. 职员碰到月经期怎么办？	106
174. 美容院没有顾客时，员工常呆在休息室，怎么办？	107
175. 如何处理性情急躁的美容院？	108
176. 对待技术不足、素质欠佳的美容师，怎么办？	108
177. 不好的员工是怎样影响美容院生意的？	108
178. 要指责员工时，怎么办？	109
179. 要解雇员工时，怎么办？	109
180. 面对“多刺”的美容师，怎么办？	110
181. 要奖励员工时，怎么办？	110
182. 如何挽留优秀员工？	110
183. 要解决员工冲突时，怎么办？	111
184. 员工集体辞职，怎么办？	111
185. 员工拉帮结派，怎么办？	111
186. 员工因谈恋爱而影响工作，怎么办？	112
187. 员工不愿意签聘用合同，怎么办？	112
188. 员工只想把你的美容院当做跳板和锻炼基地，怎么办？	112
189. 员工水平越来越高后想跳槽，怎么办？	112
190. 员工偷用美容产品，怎么办？	112
191. 员工把顾客带走，介绍给其他美容院消费，怎么办？	113
192. 员工发传单不到位，怎么办？	113
193. 员工情绪不佳，怎么办？	113

194. 员工不接受管理, 怎么办?	113
195. 员工说饭菜不好, 怎么办?	113
196. 员工提出公费娱乐时, 怎么办?	114
197. 员工提要求时, 怎么办?	114
198. 美容院员工很稳定, 不跳槽, 激励制度是不是变得多余了?	114

第七章 员工培训

199. 培训需要哪些必备的基础工作?	116
200. 成功培训的关键环节是什么?	116
201. 培训的障碍有哪些?	117
202. 影响培训效果的因素有哪些?	117
203. 培训没有效果, 原因在哪些?	118
204. 新进的员工, 要从哪些方面进行培训?	118
205. 为什么要进行服务技巧的培训?	118
206. 美容师还要进行技术培训吗?	119

第八章 产品销售

207. 美容院只做美容, 不卖产品, 行吗?	120
208. 美容院只卖产品不做美容, 行吗?	121
209. 美容院如何选择产品?	121
210. 美容院应该怎样进货?	122
211. 美容院产品如何陈列?	124
212. 产品销售不畅根本原因在哪里?	124
213. 决定美容院销售业绩高低有哪些关键环节?	125
214. 要使产品销售成功为什么要对顾客进行引导?	125
215. 美容师要多卖产品, 靠什么?	126
216. 为什么向顾客推销产品时要讲究诚信?	127

第九章 顾客服务

217. 美容院建立顾客档案有什么好处?	128
218. 你会制作美容院档案卡、会员卡、介绍卡吗?	129
219. 顾客电话预订时, 怎么办?	131
220. 顾客来前台询问, 怎么办?	131
221. 遇到衣冠不整、礼貌欠佳的顾客来消费时, 怎么办?	131
222. 遇到形象异常, 如肤色、外貌特别的顾客来美容院时, 怎么办?	131

223. 当发现顾客患有传染病时, 怎么办?	131
224. 遇到带小孩的顾客来美容院时, 怎么办?	131
225. 当知道来店顾客的生日时, 怎么办?	132
226. 顾客可的事情, 美容师不懂时, 怎么办?	132
227. 如果顾客反映床单不干净, 需要更换, 怎么办?	132
228. 美容院文明礼貌用语有何要求?	132
229. 如何使用服务敬语?	133
230. 美容院如何做好顾客咨询?	134
231. 咨询过程的三个步骤是什么?	134
232. 怎样称呼顾客?	135
233. 怎样给顾客端茶递水?	135
234. 美容师如何为顾客做介绍?	135
235. 如何为顾客指示方向?	136
236. 迎面遇见顾客, 怎样为其让路?	136
237. 顾客从背后过来, 如何为其让路?	136
238. 送走顾客时, 应注意哪些礼仪?	136
239. 当自己在听电话, 而又有顾客来到面前时, 怎么办?	136
240. 顾客正在谈话, 美容师有急事要找他时, 怎么办?	137
241. 在服务中, 美容师心情欠佳时, 怎么办?	137
242. 在服务工作中出现小差错时, 怎么办?	137
243. 做卫生时不小心损坏了顾客的东西, 怎么办?	137
244. 因你的设备问题, 致使顾客受伤时, 怎么办?	138
245. 顾客要求退货, 怎么办?	138
246. 如何处理伤害事故?	138
247. 发生事故时, 怎样安慰客人?	139
248. 遇到临时停电, 怎么办?	140
249. 顾客正在做护理时, 忽然停电, 怎么办?	140
250. 美容师拾到顾客失物时, 怎么办?	140
251. 顾客要求美容师代办事项时, 怎么办?	140
252. 当顾客交给的代办事项, 美容师经过努力仍无法完成时, 怎么办?	140
253. 顾客有伤心或不幸的事, 心情不好时, 怎么办?	141
254. 推销产品时, 顾客犹豫不定, 怎么办?	141
255. 做护理的顾客急于赶时间, 怎么办?	141
256. 发现顾客在健身房抽烟时, 怎么办?	141
257. 女按摩师为顾客按摩时顾客对她动手动脚, 怎么办?	141

258. 如何对待顾客的非礼要求?	142
259. 顾客要求美容师给他提供色情服务, 怎么办?	142
260. 顾客对美容师提出批评意见时, 怎么办?	142
261. 美容师有必要对顾客进行美容教育吗?	142
262. 如何正确理解怨言?	143
263. 受理怨言的要领是什么?	143
264. 如何评价怨言的重要程度?	144
265. 如何对顾客的意见进行管理?	145
266. 处理怨言的具体要点是什么?	145
267. 如何制定怨言处理清单?	147
268. 如何对待牢骚满腹的顾客?	148
269. 顾客感到不满意, 怎么办?	148
270. 顾客向老板投诉时, 怎么办?	148
271. 遇到刁难的顾客时, 怎么办?	149
272. 与顾客沟通技巧有哪些?	149
273. 如何通过介绍诉求顾客?	150
274. 如何通过提问诉求顾客?	150
275. 如何通过说明诉求顾客?	150
276. 如何通过馈赠诉求顾客?	151
277. 如何通过赞美诉求顾客?	151
278. 如何通过招呼诉求顾客?	151
279. 如何通过求教诉求顾客?	151
280. 如何通过聊天诉求顾客?	151
281. 如何对待少言寡语的顾客?	152
282. 如何对待口若悬河的顾客?	152
283. 如何对待顾客的馈赠?	152
284. 如何抓住签约前的有利时机?	152
285. 怎样和顾客讨价还价?	153
286. 顾客来店消费, 却没有足够的现金交押金, 称其朋友晚上会带钱来, 怎么办?	153
287. 美容师递送账单给顾客时, 怎么办?	153
288. 顾客对账单有异议时, 怎么办?	153
289. 顾客自称是老板的朋友, 要求特价消费, 怎么办?	154
290. 顾客自称是美容院常客, 结账时要求美容师打折, 怎么办?	154
291. 当发现走单, 在公共场所找到顾客时, 怎么办?	154
292. 如何建立与顾客的良好关系?	154

293. 如何赢得顾客信赖?	155
294. 如何让顾客在你的美容院花更多的钱?	155
295. 如何把握顾客的管理艺术?	155
296. 顾客和美容师是什么关系?	156
297. 长期留住顾客的秘诀是什么?	156
298. 知道老顾客跳槽, 怎么办?	156
299. 如何进行顾客对客装产品满意程度的调查?	157
300. 如何调查顾客对美容院工作人员的满意程度?	157
301. 有哪些方法能留住美容院的顾客?	157
302. 如何稳定美容院的客源?	158
303. 接待惟一的一位顾客时, 怎么办?	160
304. 当顾客反映美容院的设备坏了时, 怎么办?	161
305. 如何接待顾客?	161
306. 现在, 女性顾客通常在美容院做哪些护理?	161

第十章 开店创业

307. 美容院经营者应具备哪些新观念?	165
308. 对美容院经营者而言, 什么是正确的美容观念?	165
309. 成功经营美容院有哪些关键环节?	167
310. 最终决定美容院经营成败的因素是什么?	167
311. 成功创办一家美容院, 要做哪些准备工作?	168
312. 创办美容院如何科学选址?	169
313. 如何运用色彩来装修你的美容院?	170
314. 经营项目的选择与店面布置有联系吗?	173
315. 店面布置可以依据哪些的原则来设计?	173
316. 店面布置应达到哪些功能要求?	173
317. 新开张的美容院怎样招聘美容师?	174
318. 刚开业的美容院怎样把顾客吸引来?	174
319. 对刚开业的美容院, 顾客是怎么知道的?	174
320. 刚开业的美容院, 重视财务管理有必要吗?	175
321. 你是新开店老板, 怎么办?	176
322. 你不在店时, 怎么办?	176
323. 怎样与你的员工相处融洽?	176

第十一章 发展壮大

324. 美容院发展历程可分为哪几个时期?	177
-----------------------	-----

325. 美容院在创业期会出现什么问题, 用什么对策来应付?	177
326. 美容院如何实现快速扩张?	178
327. 美容院发展的巩固期会有哪些问题?	180
328. 成熟期是维持经营, 还是再创新高?	180
329. 如何改变美容院经营不好的状况?	180
330. 美容院做大、做好、做强的惟一途径是什么?	181
331. 维持一个店的正常运营, 有哪些关键因素?	182
332. 如何构筑美容院的核心竞争力?	182
333. 如何打造高品质的美容院?	183
334. 美容院在哪些方面可以形成核心竞争力?	184
335. 资源整合在美容院有必要吗?	185
336. 进行资源整合要经过哪几个阶段?	186
337. 美容院在哪些方面可以进行资源整合?	187
338. 资源整合有哪些方法?	188
339. 什么是美容院的形象?	189
340. 美容院形象有哪些构成要素?	189
341. 美容院形象有哪些作用?	193

第十二章 经营诊断

342. 什么是经营诊断?	195
343. 美容院需要经营诊断吗?	195
344. 经营诊断能帮美容院做什么?	196
345. 美容院经营不善, 有哪些原因?	197
346. 美容院在什么情况下需要诊断?	198
347. 如何与企业诊断机构签署诊断协议书?	198
348. 如何通过员工调查诊断经营问题?	199
349. 如何通过调查问卷找到人力资源管理的问题?	201
350. 面试是否科学?	202
351. 如何“诊断”美容院是否存在培训观念上的误区?	202
352. 如何诊断美容院培训是否存在问题?	203
353. 如何确定美容院员工应该培训哪些方面的内容?	203
354. 如何确定员工是否被分配到了最优岗位?	204
355. 你怎样知道员工是否发挥了积极性?	205
356. 你怎样知道美容院的营销策略是否有问题?	205
357. 美容院自我“诊断”有哪些内容?	205