

编 委 会

- 顾 问:符 强 中共新疆维吾尔自治区委员会常委、
纪检委书记
- 主 编:蔡 捷 原中国农业科学院农业信息研究所副
所长、研究员
- 张 兴 中国科技大学博士生导师
- 王 音 原新闻出版总署监管局助理巡视员
- 陈 彤 新疆农业科学院院长
- 编委会成员:吕英民 高亦珂 曹流俭 戴照力
王超平 陈连军 张大力 王伟强
张亚平 张亚南 刘兆丰 刘吉舟
陶予润 方成应 王 军 李结华
丁忠甫 付改兰 殷 婧 张爱萍
白会钗 李翠玲 高 敏 曹 亮

序

这是一个龙腾盛世、凤舞九天的时代。新世纪开篇，我们迎来了“十七大”的召开，迎来了激荡着“同一个世界、同一个梦想”的奥运圣火，迎来了全体中华儿女激情满怀共建和谐社会的热潮。这是一个共享生活、共同进步的时代。建设社会主义新农村，成为建设中国特色社会主义事业一项重要而紧迫的民心工程。辛勤耕耘在神州大地数千年的中华民族的伟大农民，追随时代脚步，迎来了分享祖国繁荣昌盛、享受幸福生活的最美好时刻。

这是一个走过光荣与辉煌、充满激情与梦想、承载使命与希望的时代。重视“三农”、反哺“三农”已成为各行各业的共识，并内化为积极行动。国家新闻出版总署、中央文明办、国家发展和改革委员会、科技部、民政部、财政部、农业部、国家人口和计划生育委员会等八个部委，联合发起了“农家书屋”工程，亿万农民同胞迎来了知识、文化与科技的种子，开启了以书为友、墨香盈室的崭新大门。

在党和国家政策的指引下，在国家有关部门的积极扶持下，“农家书屋”作为社会主义新农村建设的智力工程，得到了社会各界的普遍关注和大力支持，这一战略工程中

最活跃的力量——出版社,更是为之全力以赴。

今天,这套《新农村建设青年文库》系列丛书由新疆青少年出版社出版,应该说这是出版社和编写组的大批专家、学者们倾力为“农家书屋”献上的一份厚礼。丛书编写组的最大心愿是,希望它能为解决“三农”问题提供切实有效的帮助,为加强农村文化建设和提升农民文化生活水平做出贡献,为社会主义新农村建设奉献一份绵薄的心力。

目前,“三农”读物提前进入了白热化竞争阶段,各家出版社纷纷使出浑身解数,以期占领一席之地。这是个好现象,是社会各界,尤其是扮演着传播优秀文化和先进科技知识的“大使”角色的作者和出版社,对社会主义新农村建设的空前关注和大力支持,是新时期中国图书界出现的可喜局面。

然而,众人拾柴、群策群力的大好形势背后,也存在着一些弊病和缺陷。归纳起来,有以下三个问题值得我们思考:

第一,“三农”读物的内容。从大的方面看,图书内容主要集中在种植与养殖领域;从小的方面看,种植类图书主要集中在粮食作物、传统作物和瓜果蔬菜类,养殖类图书主要集中在猪、牛、羊、鸡、鸭、鹅等常见家畜家禽,内容重复率高。

第二,“三农”读物的质量。部分图书在文稿质量上把关不严,有的遣词用句过于深奥晦涩,有的知识讲解过于简单老套,有的专注于理论层面的阐述而忽略了技术性指导等,质量良莠不齐。

第三,“三农”读物的出版趋势。放眼时代,“三农”读物将在很长一段时间内,一直占据着图书市场的重要席位,很多出版社在努力为社会主义新农村建设奉献自己一份心力的同时,也间接地、无意识地导致了“三农”分类读物“冷热不均”的现象。

针对这三个问题,《新农村建设青年文库》编写组成员苦费了一番心思,在构思、策划整套书的框架时,着力解决这些问题,并在耗时数月的编辑过程中,以切实解决好社会主义新农村建设过程中遇到的实际问题为着眼点和出发点,精心架构起一个集录最新知识、表述简洁明了、应用简单有效、涵盖面广泛的社会主义新农村建设的科学指导体系。具体来说,《新农村建设青年文库》系列丛书有以下几个引人注目的特点:

首先是知识点的“新”。本丛书密切结合了当下时代发展的趋势,在遴选图书主体的相关知识点时,优先强调了内容的新,摒弃了陈旧不合时宜的成分。细心的读者几乎可以从每本书中发现这个特点,尤其是有关信息化技术的图书。比如在《如何使用电脑操作系统》一书中,就详细介绍了微软公司最新的 VISTA 操作系统。

其次是叙述语言的“简”。农民读者的文化结构决定了“三农”读物的行文特点。因此,本丛书在策划阶段就提出了“让农民朋友看得懂、用得上、学得会”的编写方针。这一方针指导着编写组所有成员在创作与编辑书稿时,注重并努力做到逻辑结构清晰自然、提问设计一目了然、语言表达言简意赅,真正契合“农家书屋”装备图书的要求。

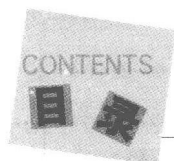
再次是实践指导的“活”。本丛书全部采用问答式架构方式,弃用了可有可无的理念、原理、原则、意义等理论层面的内容,重点推介农民生活和农村、农业生产实际需求旺盛的知识点,以期凭突出的实用性、指导性、科学性和前瞻性,为广大农民提供强大的智力支撑。

最后是知识面的“全”。除了具备市场上早已成熟的传统种植、养殖类图书,还特意把更多的目光聚焦在了特种种植与养殖、法律法规、维修与加工、农民工工作与生活指导、生活保健等市场初兴的图书领域,以及创业经营、商服技术、生态农业、新能源技术等几乎被“三农”读物市场遗忘的角落,这将为促进农村文化整体建设起到积极的作用。

《新农村建设青年文库》从多个层面见证了这套丛书本身的优越性,是“三农”读物市场不可多得的一分子,是“农家书屋”工程不可多得的装备书,也是社会主义新农村建设不可多得的好帮手。诚然,由于出版时间仓促、编者水平有限等客观因素,洋洋数百册图书存在瑕疵也是在所难免的。但瑕不掩瑜,希望广大农民朋友和热心读者,能衷心喜欢上这套丛书。

丛书编委会

2008年7月



1. 美容院如何选址?	1
2. 开美容院需办理哪些手续?	3
3. 美容院要怎样定位?	3
4. 美容需要哪些设备和材料?	4
5. 什么样的人适合做美容院的经营者?	5
6. 美容院在装修时要抓住哪几点?	7
7. 美容院要做哪些卫生消毒?	8
8. 美容院的卫生管理要遵循哪些原则?	9
9. 美容院员工应具备哪些上岗条件?	9
10. 美容院应如何雇佣员工?	11
11. 美容院的经营者要处理好哪几种公共关系?	13
12. 美容院怎样维护老顾客?	14
13. 怎样为美容院选好名字?	16
14. 美容院开店前要做哪些策划?	18

15. 美容院开店前宣传活动怎样开展? 19
16. 美容院如何确定消费群体? 20
17. 美容院如何开创受欢迎的服务? 21
18. 美容院怎样做促销? 22
19. 美容店内表现四种因素是什么? 23
20. 美容院与不同年龄段顾客沟通技巧有哪些? 24
21. 美容院开业前要做哪些准备工作? 27
22. 美容院处理顾客投诉应遵循哪些原则? 28
23. 美容院怎样确定服务项目? 32
24. 美容院怎样接待不同购买意向的顾客? 34
25. 美容院新员工常见错误有哪些? 36
26. 美容院如何创造优质服务品牌? 37
27. 美容院怎样把好产品质量关? 39
28. 美容师怎样与顾客拉近距离? 40
29. 美容院怎样赢得顾客, 增加利润? 41
30. 美容院怎样稳定客源? 43
31. 美容院如何对员工进行培训? 44
32. 美容院必知的消毒知识有哪些? 46
33. 美容师进行脐疗程序及注意事项有哪些? 48
34. 美容顾问要具备哪些条件? 49
35. 怎样才是一名合格的美容师? 51
36. 美容院电话预约过程及注意事项有哪些? 52

- 37. 美容师做销售要掌握哪些要点? 54
- 38. 美容院老板如何给员工做培训? 56
- 39. 美容院怎样了解顾客的消费需求? 59
- 40. 美容师怎样练习基本功? 61
- 41. 美容院怎样实行人性化管理? 62
- 42. 美容院如何利用网站来做宣传? 64
- 43. 美容院如何开展美容讲座? 65
- 44. 美容院配置美发店有什么好处? 68
- 45. 美容院怎样发放会员卡、美容卡? 69
- 46. 美容院规范操作流程是什么? 70
- 47. 美容院怎样做才能保持长久发展? 73
- 48. 美容院在销售产品时应坚持什么原则? 75
- 49. 美容院如何用美容咨询来增长营业额? 76
- 50. 美容院卫生管理要抓好哪些环节? 78
- 51. 美容院如何运营才能抓住男性的消费习惯? 79
- 52. 美容院怎样接待不同“性格倾向”的顾客? 81
- 53. 美容院连锁加盟有哪些优点? 82
- 54. 美容院特许加盟有哪些缺点? 83
- 55. 美容院里有哪些员工管理问题? 84
- 56. 什么是美容导师? 85
- 57. 美容导师的工作职责是什么? 85
- 58. 前台美容师的工作职责是什么? 86

59. 美容师应遵守哪些规则? 86
60. 美容师难以回答顾客提出的问题时怎么办? 88
61. 美容院如何录用员工? 88
62. 美容院管理者怎样从自身做起? 89
63. 美容院员工犯了错误怎么办? 91
64. 如何克服员工认为美容业是暴利行业的心理
误区? 91
65. 美容院员工注重“八结合”指的是什么? 93
66. 美容院员工注重“六优选”指的是什么? 95
67. 美容院员工接待顾客要具备哪些心态? 96
68. 男性美容需求是什么? 98
69. 男性美容要点是什么? 98

1. 美容院如何选址？

(1) 家属小区比较集中的地方。选择这种地方，就是把宣传直接指向顾客的心理需求，把营业的地点直接开在顾客的家门口。这样做的好处是节省一部分广告宣传的开支，只要注重店面的装修和临街的可视性，做好门前的广告宣传，客人就会在好奇的心态驱使下自动走进门。在选择这样位置的时候，一定要选择人流流动频繁的地方，例如：小区门口、超市附近、学校附近、洗浴中心附近等。

(2) 行业经营集中的地方。在选择这样位置的时候，美容院要对竞争对手的情况做一个比较充分的了解，然后根据自身的特色，针对竞争对手的弱点，施展出美容院的“杀手锏”。竞争就会有淘汰，所以，在美容院选择地址的时候，对竞争对手的经营状况要有一个必然的了解，可以尝试寻找那些由于客观原因准备放弃经营的人，在这个时候，他们最急于做的事情就是怎样挽回损失或把损失降到最低，这无疑给美容院提供了杀价的好机会。但是，并不一定局限于同行业中，当美容院决定了大体的经营方位，可以尝试和不同行业的人接触。但请注意，一定要搞清楚对方失败的原因，这是给自己最大的警示！



(3) 商业中心地带。相对美容院而言，在商业中心地带选择店址，资金的需求是庞大的，装修的要求是很高的，但是客流也是最大的，知名度的提升也是迅速的。在这样的地方寻找房子，最直接的方法是调查某一家店的具体盈利状况，如果判断在这样的地方可以迅速收回成本，甚至快速创造利润，那么就可以果断兑下。根据社交圈以及经营范围的广泛，美容院可以直接的承兑一个店面，但要注意的是，一定要清楚原店是从事什么行业的，以免在兑下来后没有能力处理其遗留下来的问题。

简单讲，根据美容院的能力，可以选择自身有把握处理遗留问题的店面来直接承兑。如果美容院可以在中心地带兑下相关行业的店面，那么将会得到许多潜在客户。

(4) 写字楼集中或者企事业单位集中的地方。选择这样的地方有特殊的优势，这是因为，在这些地点工作的人，在工资收入、知识层面以及接受新兴事物的速度和对生活质量的要求等方面都是比较高的，所以，这给美容院提供了比较难得的机会。在这样的地方选择经营地点，位置相对装修的档次、经营的特色、服务的质量及可探求性来讲，已经显得不那么重要，只要宣传的方式得当，客人会主动走上门，把这里当作一个幽静休闲的地方，而且在闲暇时也会经常光顾。若是把这些当作

经营的地方，那么，在选择房子的时候，房子面积和附近的商圈环境都是很重要的，最佳选择是独立的门面。

2. 开美容院需办理哪些手续？

一般程序如下：

(1) 持本人身份证、美容上岗证或技术等级证、员工（有效证件）、房屋产权证或租赁合同到当地卫生行政部门办理卫生许可证。

(2) 持卫生许可证、身份证、房屋产权证（合同租赁证）或其他有效证件到当地公安部门办理特殊行业许可证。

(3) 持卫生许可证、特种行业许可证、身份证等有效证件到当地工商行政部门办理美容厅或美容院营业执照。

(4) 持营业执照正副本、有效印章和其他证件到当地税务部门登记领取税务发票。

3. 美容院要怎样定位？

美容院的定位有两种：一是店名定位，是专业美容厅（院）还是美容店还是综合美容美体中心或者说是美容美发等，然后才考虑你的门面装饰和招牌写法。二是

店的经营定位、目标顾客定位、价格定位、产品定位、服务定位、规模定位等。

(1) 店面规模：根据自己资金而定；应该有前台接待室和等待室；设计合理的美容间、化妆间、操作台、卫生间和贮藏间。

(2) 人员配备（即组织机构）：一定规模的美容院在人员配备上都应该是严密有序的。按照少而精的原则来配制人员。主要有管理人员、技术人员、后勤人员等（经理一个、美容师几个、银台收费人员、咨询人员、卫生清洁人员、电机修理人员、物品购销人员）。

(3) 广告企划：装潢的色调、招牌的写法、适当的媒介如报刊电台等。

(4) 盈算盈亏：测算来客数，顾客交易单价，单位面积营业额，费用构成比率。

(5) 市场调查：调查周围住户、商场、人员结构、人们需求、美容院有几家等。

(6) 美容院如何布置：根据个人爱好布置比较舒适、明亮、优雅、清洁的就好。

4. 美容需要哪些设备和材料？

设备有空调、冷热水装置、美容床（有多种）、奥桑

蒸汽机、电动美容仪器、阴阳电离子导入仪、多功能美容仪、高频电疗仪、真空吸管电疗仪、超声波美容仪、皮肤检测仪、健胸机、纹眉机、摩刷扫、红外线灯、活特氏灯、消毒柜（红、紫外线）、小号洗衣机等；看情况购置减肥仪等；毛毯子、工作座椅，还有顾客用的饮水机等；小件的有痤疮针、手术刀、盘子、小推车、全身镜（包括化妆台）、毛巾、小毛巾、小碗、刮板（压舌板）、毛刷、垃圾桶、杂物架、修眉工具、纱布等；照明设备（光线明亮而不刺眼、装在适当位置）；通风设备，如果是比较轻松的要有音响。必要时还要工作人员统一服装。美容院常用材料主要有系列护肤品一套、中医药的针灸按摩用品、火罐、中医穴位诊疗仪、中药喷雾等、75%酒精、2%的碘酒溶液、3%双氧水（过氧化氢）、0.1%新洁尔灭、棉签、洗面奶、按摩膏、收缩水、面膜粉等。

5. 什么样的人适合做美容院的经营管理者？

（1）对美容院的未来发展要有规划。作为美容院的经营管理者，一定要对自己所经营的美容院有一个发展目标或是远期规划，这样才能不屈不挠地朝自己的奋斗目标发展，不至于整天漫无目的，一片茫然。更要为美容院

制定一个远期目标，并积极带领员工朝这一目标努力。

(2) 把握全局，以身作则。如果说美容院是一艘大船，那么老板就是船长。他要把握大局，并能详细了解美容院各方面的运作情况，及时地纠正发展中所存在的错误，使美容院始终朝正确的方向发展。

老板与员工不同，必须具有高度的自制能力，能以身作则，成为员工学习的榜样，在经营过程中要时时自己管理自己。老板的人生理念、工作态度往往对员工有极强的感染力。

(3) 人性化管理原则。每一个人都希望自己的老板是一个横行霸道的人，换句话说，每个人也不希望为这样的人工作，即使自己违心地为他工作，也不会尽职尽责、全身心投入到工作之中。因此，对员工施行人性化管理是最明智的选择。某美容院老板，总是自以为是，高高在上，整天对待员工吹胡子、瞪眼睛，员工几乎是在他的喝斥下工作，所以员工个个心情郁闷，生怕哪一点工作做得不对，又要挨他训斥，结果没有一个员工工作时间超过2个月。由此看出，这位老板在人员管理上就缺乏人性化管理，使员工害怕他、讨厌他，最后离开他。因此，老板在管理美容院时应该采取人性化管理，使员工愿意为自己工作，而且认真工作。

(4) 学习能力强并能教导他人。俗话说，“活到老，

学到老”，经营过程中也是这样。作为老板一定要在持续的经营中学到更多的经营和管理知识，不断地在实践中总结经验，充实自己。学习先进的美容知识和美容院技术、技能，并且还要具有教导员工的能力，把自己的知识和经验与员工们共同分享，力求把美容院经营得更好。

(5) 具有苦干、实干的精神。作为经营者首先要具有实干家的精神，这样才有权利要求员工和自己一样敬，而且还要品德端正，令人折服，并能处处关心员工的冷暖，以此来激发员工的工作热情，为美容院的整体发展而努力工作。

6. 美容院在装修时要抓住哪几点？

(1) 让美容院具有充足的“美”的文化气氛。为了突出“美”这一文化，许多美容院装修时都费尽心思，力求整体的文化感觉。顾客置身其中，在享受美容的同时也获得了精神享受。

(2) 追求新奇，吸引眼球。一些美容院店面装修时喜欢标新立异，追求新奇。当人们从店外经过时，会被内部的装修特色吸引进来，这正是抓住了人们的猎奇心理。

(3) 富丽华贵，令人心动。有的美容院在装修上追

求豪华的特色，顾客走进美容院就像走进了宫殿，仿佛自己已贵为公主，油然而生高贵感。再加之员工精心、周到的服务，更使顾客有种身为“上帝”的精神满足。

(4) 特大招牌，一目了然。特大彩色灯箱招牌让人几百米之外都能看到，不但吸引来顾客，而且还显得气势逼人，不可阻挡。

(5) 室内装修讲究色彩鲜明，搭配得体。美容院的室内装修项目众多，色彩很重要，既不能色艳刺眼，也不能黯淡无光，要明暗相间，色彩搭配协调，色调、亮度、彩度要紧密结合，互相渗透。

7. 美容院要做哪些卫生消毒？

(1) 煮沸消毒：将洗净的毛巾、美容衣、床单、美容工具等直接煮沸 20 分钟，可将细菌全部杀死。

(2) 烘烤消毒：主要用于消毒毛巾，将洗净晾干的毛巾放入红外线烤柜内消毒，用时取出，具体操作看烤柜说明书。

(3) 紫外线消毒：主要用于消毒美容器具及净化室内空气。器具也可经肥皂水洗净后再经清水洗净擦干后在紫外线下消毒，包好备用。

(4) 酒精消毒：用 75% 酒精溶液主要用于剪刀、暗