

<<健康养生店务管理全案>>

图书基本信息

书名：<<健康养生店务管理全案>>

13位ISBN编号：9787111384885

10位ISBN编号：7111384881

出版时间：2012-6

出版时间：机械工业出版社

作者：吉永丰

页数：285

字数：331000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<健康养生店务管理全案>>

内容概要

本书以会所、美容院经营管理制度和文化为主线，介绍了如何建设良好的企业制度，强调了建设良好经营管理系统的重要性；证明了组建高素质团队的力量。

接着，本书介绍了店老板、店长、主管、美容师等工作人员的职业守则，激励员工做好本职工作，不断提升自己；最后本书介绍了会所、美容院应该注意的奖惩制度，会所、美容院常用卡的使用，调配室、库房的管理，薪资制度和新员工的管理，危机处理，客户升级管理，卫生标准执行等。

书中重点阐述了如何提高服务质量、如何建设高绩效团队等方面的内容。

本书从会所、美容院经营管理的实践出发，避谈空洞的管理理论，并提供了大量企业经营常用的表格、文件等。

本书操作性强，看过本书就能轻松开店，可以说它就是一本会所、美容院经营、管理工具书。

<<健康养生店务管理全案>>

作者简介

作者吉永丰——健康养生企业经营系统培训师，健康养生连锁经营品牌策划人，中金国际银行家俱乐部顾问，富申国际投融资俱乐部顾问，国际绿色产业协会医疗卫生委员会副主任。

作者从事企业连锁经营策划、培训十多年，在实践的基础上，研究总结企业运营模式，尤其对企业连锁经营有着独到见解。

现作者担任多家健康养生企业经营顾问、总培训师、总策划。

作者曾为多家企业策划连锁运营模式、企业经营管理运作模式。

吉永丰主要策划有：总部运营系统策划、连锁经营模式策划

、会所经营管理系统策划、美容院经营管理系统策划、店长管理系统策划、督导体系策划、会议模式策划、直营店管理系统策划、客户升级系统策划。

作者举办多期经营管理培训班，培养了数以千计的连锁经营人才。

吉永丰主讲的课程有：讲师特训营、店务管理特训营、服务礼仪特训营、高产团队特训营、魔法销售特训营、店长管理特训营、督导管理特训营、魅力领导的秘密武器。

作者为企业量身打造具有创意性的连锁运作体系，其中包括量身打造服务体系、销售体系、会议体系、培训体系、管理体系、顶级人才塑造、客户升级体系、连锁加盟体系。

为企业量身定做运营模式，通过培训让企业的管理层和所有的工作人员都能熟练的运用。

<<健康养生店务管理全案>>

书籍目录

- 序一 健康养生经营需要系统模式
- 序二 健康养生是个大舞台
- 序三 关注养生就是关注未来
- 序四 养生产业的前景
- 序五 学会科学养生美容
- 序六 健康养生店的管理标准
- 序七 值得从事健康养生服务行业业内人士借鉴的好书
- 第一章 企业管理全案
 - 第一节 经营管理理念
 - 第二节 管理执行文化
 - 第三节 团队管理文化
 - 第四节 人才成长指南
 - 第五节 健康养生经营管理内容
 - 第六节 会所、美容院工作流程
- 第二章 店老板管理全案
 - 第一节 店老板智慧宝典
 - 第二节 店老板要警惕的行为思想
 - 第三节 店老板要注意自己的说话方式
 - 第四节 店老板的道德与责任
 - 第五节 店老板如何用好职业经理人
 - 第六节 会所、美容院存在的主要问题
- 第三章 店长管理全案
 - 第一节 店长智慧宝典
 - 第二节 店长工作宝典
 - 第三节 优秀店长成长之路
 - 第四节 店长的能力评估和绩效考核
- 第四章 主管管理全案
 - 第一节 主管智慧宝典
 - 第二节 主管工作宝典
 - 第三节 主管管理宝典
- 第五章 美容师、理疗师管理全案
 - 第一节 美容师智慧宝典
 - 第二节 美容师工作宝典
 - 第三节 美容师、理疗师销售哲学
 - 第四节 如何留住优秀的美容师
 - 第五节 管理美容师、理疗师的问题与对策
- 第六章 前台、收银台管理全案
 - 第一节 前台、收银台管理规范
 - 第二节 收银台、前台工作规范
 - 第三节 收银台工作表格
- 第七章 会所、美容院奖金制度
 - 第一节 工作第一名奖金(表71)
 - 第二节 考核第一名奖金(表72)
- 第八章 会所、美容院常用卡
 - 第一节 会所、美容院体验卡(表81)

<<健康养生店务管理全案>>

- 第二节 产品折扣卡 (表82)
- 第三节 普通消费阶层 (表83)
- 第四节 多功能卡 (表84)
- 第五节 高薪消费阶层 (表85)
- 第六节 高端消费阶层 (表86)
- 第七节 长久吸引会员客户
- 第九章 调配室管理全案
 - 第一节 调配师工作职责
 - 第二节 调配师主要工作事项
- 第十章 库房管理全案
 - 第一节 库房管理规定
 - 第二节 商品存放管理规定
- 第十一章 日化店运营系统
 - 第一节 日化店人员组织结构
 - 第二节 日化店管理规范
- 第十二章 薪资制度
 - 第一节 连锁加盟会所、美容院薪资制度
 - 第二节 高档会所、美容院薪资制度
 - 第三节 大众会所、美容院薪资制度
 - 第四节 常见的薪资体系及优点、缺点
- 第十三章 美容院处罚条例
 - 第一节 美容院处罚分类实例
 - 第二节 美容院实例具体实施
- 第十四章 新员工的管理
 - 第一节 招聘流程与评估
 - 第二节 面试制度与流程
 - 第三节 入职流程
- XVIIIXVIII第十五章 高质量服务
 - 第一节 U字型服务流程
 - 第二节 会所、美容院星级服务流程
 - 第三节 服务工作语言
 - 第四节 让客户对会所、美容院产生长期依赖的方法
 - 第五节 全方位服务各类客户
 - 第六节 执行高品质的服务
- 第十六章 销售管理全案
 - 第一节 会所、美容院营销智慧
 - 第二节 销售成交情景再现
 - 第三节 营销技巧
 - 第四节 销售策略
- 第十七章 高绩效团队
 - 第一节 团队成员的工作
 - 第二节 强化美容师的培训
 - 第三节 团队执行力
 - 第四节 团队人员管理
- 第十八章 危机处理管理全案
 - 第一节 危机处理无小事
 - 第二节 风险评估管理

<<健康养生店务管理全案>>

- 第三节 危机管理的预防措施
- 第四节 消防安全危机管理与防范
- 第五节 停电危机管理与防范
- 第六节 停水危机管理与防范
- 第七节 物品被盗危机管理与防范
- 第八节 仓库危机管理与防范
- 第九节 工作中的危机管理与防范
- 第十节 抢劫的危机管理与防范
- 第十一节 店内损耗危机管理与防范
- 第十二节 霸王客户的危机管理与防范
- 第十九章 客户升级管理全案
 - 第一节 客户流失的原因
 - 第二节 了解客户，熟知客户的一切
 - 第三节 满足客户，让客户欣赏你，喜欢你
 - 第四节 增加客户的策略
 - 第五节 会员客户管理
- 第二十章 卫生标准执行
 - 第一节 保洁员管理规范
 - 第二节 会所、美容院卫生管理标准
- 附录劳动合同（样本）

<<健康养生店务管理全案>>

章节摘录

7.没有升职的空间，干了三年还是美容师。

一个美容师如果干了三年还是美容师，她就会感觉自己和新员工是同样的待遇，和美容师干同样的工作。

但是在老板和店长看来，还是新员工好管，积极性都比老员工高很多，新人听话。

这样一来老员工更伤心，找不到面子，找不到自尊，又得不到认可。

心里就会产生危机，就会想，美容院会不会“卸磨杀驴”。

8.没有学习成长的环境。

每个人都有学习的需求和渴望，但是美容院往往没有这种学习的环境。

美容师大部分学历较低，对学习更加渴望，她们感觉技术学完了产品知识熟练了，美容院再没有其他可学的了。

如果自己再这样长期干下去，青春流逝了很不值得。

9.看不清自己未来的发展，没有职业发展规划。

在美容院，老板天天都给员工讲：“只要干好什么都可以满足你。”

但是美容师心里明白，真正于好的标准是什么？

究竟什么是干好，员工心里没底。

美容师有时候想，老板答应了自己，时间长了也没有兑现。

所以员工喜欢正规，喜欢大公司。

在大公司，就算从基础干起也能一步步晋升，因为至少她们可以看到希望。

三、管理美容师、理疗师的对策 1.在制度面前人人平等，千万不要以为小事可以糊涂。

管理无小事，制度面前不讲人情。

作为管理人员就应该明白自己的责任，我们的职业是以执行制度为前提。

如果美容院没有纪律和制度，管理人员形同虚设，管理人员的价值和权威也不复存在。

2.作为店管理人员，要做的只有两点：第一点，以身作则和维护制度。

做一个管理人员，要懂得管理方法和与人沟通的技巧，才能受到员工的欢迎。

第二点，挟不能牺牲制度维护人情。

在摆脱约束的情况下，我们为自己设置了管理障碍。

这样我们无法帮助员工进步，反而给员工提供了发牢骚的机会。

充满牢骚的公司不会给我们舒服温馨的感觉。

.....

<<健康养生店务管理全案>>

媒体关注与评论

《中庸》有言：“君子之道，费而隐。”意思是说，有所作为的人处世做事极广大而至精微。看了吉永丰先生的《健康养生店务管理全案》-书，我很自然地想到先贤的这句话。此书不仅内容丰富，而且面面俱到，十分精彩。如切实实行之，必获非凡成功。

——经济日报原社长 武春河 中国的养生专业店是一个朝阳产业，专业店的经营关键是责任落实。

承担相关岗位的责任是每一个人最重要的使命，如何让经营者、店长、店员的工作都得到有效的、高效的责任落实？

《健康养生店务管理全案》独有的、专业的U型服务流程，细致入微的讲解，是成功的健康养生专业店的商业模式，也是我读过最优秀、最实用的专业书籍。

——中国国际农业电视协会副会长 姚瑞玲 体美型美不如心灵美，祝愿《健康养生店务管理全案》一书在健康养生行业起到领先的地位，督导的作用。

——中国镇长论坛组委会主任 陈旭 资深策划人吉永丰先生总结十多年企业运营模式、企业连锁运营模式经验，将健康养生经营的文化理念、工作流程款款道出。

相信《健康养生店务管理全案》-书必将成为您不可多得的良师益友。

——CCTV.COM《赢在创业》频道制片主任 任美玲 吉永丰先生的《健康养生店务管理全案》-书，对于从事健康养生专业经营的人士会有很好的指导和借鉴作用，可以提高专业管理水平，提升市场竞争力，获得更好的经济效益。

——中财瑞芝实业集团董事长 张鹏程

<<健康养生店务管理全案>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>