

<<创办和管理你的按摩店>>

图书基本信息

书名：<<创办和管理你的按摩店>>

13位ISBN编号：9787500224426

10位ISBN编号：7500224427

出版时间：2007-5

出版时间：中国盲文

作者：王结

页数：192

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>

<<创办和管理你的按摩店>>

内容概要

“一个人的人生态度决定了人生的高度。
”态度是一种重要的影响力量。
开店的过程从来都不会一帆风顺，只有保持积极的态度，才会在面临困难时不畏缩，自强自信，轻松跨越障碍。
了解商圈内的竞争对手：对市场进行调查，只了解你的目标顾客的情况还不够，在同一商圈内提供相同或类似服务的按摩店的并存，这些按摩店已成为你的竞争对手。
因此，你还需要更多地了解竞争对手。
通过了解竞争对手的情况，你可以学到很多东西。
了解他们经营的方法，有助于改进你的经营策略。

<<创办和管理你的按摩店>>

作者简介

王结，男，回族，出生于1971年，宁夏西吉县人，经济学、临床医学硕士研究生，中医按摩副主任医师，SIYB创业培训教师，全国青联委员，宁夏残联理事，曾获“全国自强模范”、“宁夏十大杰出青年”等荣誉称号。

先后就读于陕西省自强中专学校、长春大学、宁夏医学院、上海中医药大学、中央党校。主修中医按摩和经济学，从事按摩临床与教学工作十余年，发表论文数十篇，编著的《中老年保健按摩》一书，被宁夏老年大学指定为教材。

1999年走上创业之路，在宁夏银川市先后成功地创办了宁夏爱德盲人按摩中心和宁夏爱德残疾人培训学校，任按摩中心主任、培训学校校长。

在其创办按摩中心过程中，深入调研，积极实践，结合自身所学，逐步总结出创办和管理按摩店的科学方法，并将这些实践经验和理论知识运用于指导盲人创业的培训工作中，收到了良好的效果。

<<创办和管理你的按摩店>>

书籍目录

第一章 创办你的按摩店 第一节 开店前的自我评估 第二节 调查你的市场 第三节 筹集启动资金 第四节 选择店址 第五节 租赁房屋 第六节 房屋装修 第七节 店名设计 第八节 人员配备 第九节 登记注册 第十节 购置设备及用品

第二章 经营你的按摩店 第一节 确定服务项目与服务价格 第二节 广告宣传 第三节 促销 第四节 优质服务 第五节 服务流程 第六节 与不同的顾客交往 第七节 顾客异议的处理 第八节 经营亏损的应对措施

第三章 管理你的按摩店 第一节 员工素质要求 第二节 员工岗位职责与行为规范 第三节 服务规范与程序 第四节 员工薪酬与考评 第五节 员工抱怨与流失的处理 第六节 员工的培训 第七节 卫生与安全管理 第八节 按摩禁忌与异常情况的处理 第九节 突发事件的预防与应对 第十节 财务管理

附录 附录一：《残疾人就业条例》 附录二：《盲人按摩工作“十一五”实施方案》 附录三：《关于做好盲人保健按摩职业技能培训、鉴定及就业工作的通知》 附录四：《中华人民共和国消费者权益保护法》 参考书目

<<创办和管理你的按摩店>>

章节摘录

其实员工抱怨并不可怕，它只是一种发泄方式罢了。抱怨需要聆听者，因此，管理者发现自己的员工在抱怨时，要找一个机会让他抱怨，管理者所做的就是认真倾听，然后找出解决抱怨的方法。

2.善于沟通。

每人都有不同的立场，不可能要求利益都一致。

关键是大家都要开诚布公地谈清楚，不要让员工委曲求全。

相信诚信才是合作的最好基石。

，沟通无极限，这是一种态度，而非一种技巧。

从目标到细节，甚至到家庭等等，都在沟通的内容之列。

要先用行动让员工知道你解决问题的诚意，他们才能与你真诚地交流。

3.了解员工的需求。

美国著名心理学家马斯洛提出的“需要层次论”把人的基本需要概括为五种，即生理需要、安全需要、归属需要、尊重需要和自我实现需要。

我们也可以结合这五种需要，对员工的心理需求进行分析。

(1) 处于生理需要阶段的员工。

这个阶段的员工只是出于谋生，也就是出于吃、穿、住的问题才工作，刚刚参加工作的员工多数处于这个阶段。

(2) 处于安全需要阶段的员工。

在这个阶段的员工不只是满足于有份工作做，还会考虑更多的东西。

他会对自己的将来进行考虑，对工作也会更敬业。

(3) 处于归属感需要阶段的员工。

在这个时期的员工作为集体中的一员，需要被集体接纳。也需要按摩店业主的关心、照顾和认可。

(4) 处于尊重需要阶段的员工。

这个阶段的员工希望在各种不同的环境中能独立自主，同时还希望受到别人的尊重、信赖以及高度评价，还有的人特别重视自己的名誉、地位和威望。

按摩店业主要把握住这一点，给这种类型的员工以信心、勇气、奖励、热情以及精神鼓励，使他们充分发挥和展示自己的才能，否则就会使一名优秀的员工产生自卑感。

(5) 处于自我价值实现需要阶段的员工。

自我价值实现是指实现个人的理想、抱负，最大限度地发挥出个人的潜能。

此时，应该好好把握员工的心理需求，加以培养，使他们成为一名优秀员工。

总之，在处理员工抱怨时，你要做到了解员工的想法和需要，把握和控制你在处理员工抱怨时的情绪，充分尊重员工，妥善解决问题。

要知道你和员工的人格是平等的，你和员工的关系是互利合作的，他们是与你共同创业的人。

所以，你不能以老板自居高高在上，更不能把员工看成是为你打工的人，因为当他们不能与你平等相处，甚至失去人格与尊严时，那就是他们即将离开你的时候。

.....

<<创办和管理你的按摩店>>

编辑推荐

有意义人生是实现自己的梦想，首要的是搭建平台……，店铺生意的关键是内部人员的配置和管理，打造服务品牌需要做大量艰辛工作。

<<创办和管理你的按摩店>>

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>