

<<美发师（中级）>>

图书基本信息

书名：<<美发师（中级）>>

13位ISBN编号：9787504598783

10位ISBN编号：750459878X

出版时间：2013-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

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>

<<美发师（中级）>>

书籍目录

第1章接待服务 第1节服务前的沟通 学习单元与顾客进行项目服务前的沟通 第2节咨询服务 学习单元1 顾客发质健康状况 学习单元2常用美发用品的功能及特点 学习单元3发型设计基本常识 学习单元4向顾客推荐适合的发型 第2章发型制作 第1节修剪 学习单元1使用削刀进行修剪操作 学习单元2修剪工具的维护和保养 学习单元3修剪男式发型！

学习单元4修剪女式发型 第2节烫发 学习单元1选择药液和卷杠排列方法 学习单元2判断卷发效果 学习单元3烫发前后护发操作 学习单元4烫发出现的问题及解决方法 第3节吹风造型 学习单元1使用固（饰）发用品进行造型 学习单元2工具与吹风机的配合 学习单元3男式发型吹风造型 学习单元4女式发型吹风造型 第3章剃须修面 第1节消毒、清洁 学习单元1消毒剃须修面工具 学习单元2研磨剃刀器具 学习单元3面部皮肤清洁 第2节剃须 学习单元1绷紧皮肤 学习单元2刀法选择 学习单元3修剃特殊胡须 学习单元4修剃后的面部按摩 学习单元5修饰胡须 第4章染发 第1节材料选择 学习单元1辨别不同类型的染发剂 学习单元2选择染发剂 学习单元3选用不同型号的染膏与双氧乳 第2节染发操作 学习单元1染发剂的调配 学习单元2染膏涂抹操作 学习单元3时髦色盖白发的操作 学习单元4染后护理 第5章接发 第1节选材 学习单元材料的鉴别 第2节接发操作 学习单元1进行多种方法接发操作 学习单元2检查接发效果

<<美发师（中级）>>

章节摘录

版权页：插图：4) 引导式询问。

提出可以满足顾客需要的解决方案供顾客作出判断，如“您好！

本店有针对您发质的护发产品……”5) 确认式询问。

让顾客清楚表达其想法，如“您好！

您需要什么服务项目？

”要记住一点，询问的目的是得知顾客的真正想法，因顾客类型、情景不同，问法也应各不相同，要会灵活变通。

四、与顾客沟通的技巧 1.微笑是对顾客最好的欢迎 微笑是生命的一种呈现，也是工作成功的象征。

所以当迎接顾客时，哪怕只是一声轻轻的问候，也要送上一个真诚微笑的表情，将自己的情感信号传达给对方。

即便说“欢迎光临！

”“感谢您的惠顾！

”都要自然地送上一个微笑，不要吝啬你的微笑。

2.保持积极态度，树立顾客永远正确的理念，打造优质的售后服务 当发生问题，不管是不是顾客的错，都应该及时解决，而不是回避、推脱，要积极主动与顾客进行沟通。

对顾客的不满要反应敏感积极；尽量让顾客觉得自己是受重视的；尽快处理顾客的反馈意见，让顾客感到受尊重与重视。

同时使顾客感觉到消费的乐趣和满足。

3.礼貌待客、多说“您好”“谢谢” 礼貌待客，让顾客真正感受到尊重。

顾客进门先说一句“欢迎光临，请多多关照！

”或者“欢迎光临，请问有什么可以帮忙吗？

”诚心致意，会让人有一种亲切感。

即使顾客只是随便到店里看看，也要诚心地感谢人家，说声“感谢光临本店！

”对于彬彬有礼的店主，谁都不会生硬拒绝的。

诚心致谢是一种心理投资，不需要很大代价，就可以收到非常好的效果。

4.坚守诚信“做事，先学会做人！

”是很值得深思的一句话，要用一颗诚挚的心像对待朋友一样对待顾客，诚信与否决定了做事的成败。

5.凡事留有余地 在与顾客交流时，不要用“肯定、保证、绝对”等字样，而用“尽量、努力、争取”等，效果会更好。

6.处处为顾客着想，用诚心打动顾客 让顾客满意，重要一点体现在真正为顾客着想，处处站在对方的立场，想顾客之所想。

以诚感人，以心引导人，这是最成功的引导顾客的方法。

7.多虚心请教，多听听顾客的意见 当顾客上门的时候并不能马上判断顾客来意与其需求，所以需要仔细对顾客定位，了解顾客属于哪一类消费者，比如学生、白领等不同的人群有不同的需求。

尽量了解顾客的需求与期待，努力做到只介绍对的不介绍贵的给顾客。

做到以客为尊，满足顾客需求才能走向成功。

<<美发师（中级）>>

编辑推荐

《国家职业资格培训教程:美发师(中级)(第2版)》是美发师国家职业资格培训系列教程（第2版）中的一本，适用于对中级美发师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是美发师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

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>