

<<美容院顾客服务方法与技巧>>

图书基本信息

书名：<<美容院顾客服务方法与技巧>>

13位ISBN编号：9787538139808

10位ISBN编号：753813980X

出版时间：2004-1

出版时间：辽宁科技出版社

作者：邓创

页数：219

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>

<<美容院顾客服务方法与技巧>>

内容概要

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。书中首先介绍了美容师应如何做好顾客服务，包括其特点、原则及做好顾客的重要意义；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，美容师处理顾客不满的方法与技巧等；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

<<美容院顾客服务方法与技巧>>

书籍目录

第1章 认识美容院的顾客服务第一节什么是美容院的服务一、美容院服务概述二、美容院服务的一般特征三、美容院的“硬服务”与“软服务”四、美容院的“功能服务”与“心理服务”五、美容院的“个性化服务”与“标准化服务”六、美容院的服务品质七、良好的服务品质能给美容院整体经营带来什么八、如何建立良好的服务品质九、美容院顾客服务过程十、美容院顾客服务的“超前”和“延伸”第二节了解美容院的顾客一、顾客到美容院消费的种种心理二、吸引顾客到美容院消费的十大原因第三节树立正确的顾客观第四节正确处理美容院与顾客的关系第五节美容院进行顾客服务的意义

第2章 美容院顾客服务与美容师素质培养第一节顾客服务与美容师的五大基本功第二节美容师的服务礼仪规范与技巧第三节美容师的人际关系技巧

第3章 美容院顾客咨询与销售技巧第一节顾客咨询第二节电话服务技巧第三节销售服务技巧

第4章 处理顾客不满的方法与技巧第一节顾客为什么会不满第二节为什么平息顾客的不满很重要第三节平息顾客不满的六个步骤第四节如何应付顽固的顾客

第5章 美容院顾客服务管理第一节顾客服务管理概述第二节顾客服务中的人员管理第三节建立调查和反馈系统第四节建立优质的顾客服务系统.....

<<美容院顾客服务方法与技巧>>

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>