

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

图书基本信息

书名：<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实用法则>>

13位ISBN编号：9787538147803

10位ISBN编号：7538147802

出版时间：2006-9

出版时间：辽宁科技出版社

作者：周书领、李萍

页数：134

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>

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

内容概要

这本书继承了周先生系列丛书“语言通俗、全彩漫画、易读易记、量身定做”的一贯特色，而且在贴近性上有了可喜的突破。

它的例子提炼自现代发廊经营的实践，鲜活生动，让你感觉到事情就发生在你的身边；它的编排设计用尽苦心，分为“情景故事、漫画、如果是你、问题分析、应该这样做、赢利法则”等6个部分，对比分析，提炼要旨，让你明白错在哪儿，知道怎样做才对；68个例子概括了发廊经营的68个细节，提炼出从业人员应当记取的68条法则，赞其贴近，实至名归。

如果说发廊管理是一把金钥匙，那么钥匙上的齿就好比管理中的细节，不好好打磨，永远也打不开财富之门。

本书语言通俗、全彩漫画、易读易记，是为发廊经营者量身定做的美发店赢利实用法则！

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

作者简介

周书领，暨南大学企业管理研究生毕业，国内营销管理研究专家，具有10多年一线企业管理营销经验，曾服务于TCL、中国电信、立白、温雅等数家国内外知名大企业。

曾主编出版“发廊成功天机”系列丛书《赢在管理》《怎样与顾客沟通》《在惨烈的发廊PK中胜出》《促销招招鲜》《怎样提高外卖》《如何让顾客回头》。

多年来，潜心研究美发行业。

这本《发廊经营细节制胜》就是结合国内美发行业的状况，为美发行业量身定做的营销管理专著，是国内美发行业第一本通俗化读本。

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

书籍目录

第一篇 细节制胜赢得顾客 第二篇 美发店赢利的68法则 内部工作人员切莫在顾客面前争论 无论什么情况,在为客人提供服务时,都应该一丝不苟 不要说“不”,告诉顾客我们能为他做什么 你是专家,顾客不是 接近顾客的时机过早,反把顾客给吓跑了 了解顾客所需,寻找挽回的技巧 善于诱导顾客说话是引导顾客消费的有效手段 不要问及顾客隐私及有可能伤其自尊的话题 帮顾客找出合适的商品,这是建立良好客户关系的技巧之一 表达应抓住客人的关注点 敬语可拉近与客人的距离 在顾客服务过程中应尽量避免可能产生的异议 专业服务就是公平对待每一位顾客 处理顾客争议时,聆听安抚,可得其心 细心观察顾客,才能提供合适的服务 勇于承担责任,让顾客享受到你的“错”后服务 与顾客交流时,应该选择不失礼的语言 听而不闻会使顾客认为你对他不尊重 间接的赞美,同样能打动顾客 工作操行要专业且彬彬有礼 巧妙说服女性顾客提高对美发的消费水准 在顾客面前诋毁你的竞争对手,这是非常错误的做法 真正优秀的服务人员都是聆听的高手 说“不”时,要给个理由 引导询问,主动出击,提高服务质量 抓住成交的时机,不要一味被动地等待顾客作决定 基于事实、发自内心的赞美才能引起顾客好感 产品外卖是对顾客服务的一个延伸 女人的价格知觉强于实用知觉——好即是贵,贵即是好 肯定的语气容易打消女性顾客消费的顾虑 “来电”的顾客=潜在顾客 盲目地向顾客做连锁推销,不讲究技巧,会让顾客心生厌烦 服务过程中恰如其分地赞美女性顾客,得到她们的好感,可以让她们按你的要求去做 设法引导顾客注意其所满意的服务项目 正确恰当的语言也有利于推销服务 主动为犹豫不决型顾客作出决定 只有超出顾客的满意标准,才能使顾客感动,顾客的忠诚度才有可能提升 我们不能控制自己的长相,但我们能控制自己的笑容 用数字说话,打动顾客消费 善于运用肢体语言,反映服务水准,有时能深深地打动顾客 为客人服务时,应善于观察,消除潜在的不满 及时道歉,消除误会 异议提出后应立即予以解决 在外卖时,要进行“四个确认” 微笑在美发服务中能带来意想不到的收获 小小的道歉可将客人的不满消于无形 主动告诉顾客有额外的服务,让顾客有机会感受你们的贴心服务 在服务过程中,灵活掌握反馈方式,达到良好的沟通效果 道歉之后更要有实际的行动 当顾客有异议时,要“先认同,再说明” 冷漠是赶走客户的有力武器 引导顾客对品质而不是对价格在意的,抱怨便会自动消除 要善于突出美发的优点和它能带给顾客的利益,把价格挤到一个次要的位置 在对老年人服务过程中,可以从身体健康、生活经历、年龄和家庭去赞美他们 顾客的话是一张藏宝图,顺着它可以找到宝藏 巧妙处理顾客抱怨,化抱怨为商机 对顾客异议实行补偿,使他们获得心理平衡,愿意重新接受你的服务 仔细聆听,达成服务的秘密尽在其中 天底下好的赞美就是选择对方最心爱的东西、最引以为自豪的东西加以称赞 服务应该一丝不苟,客人在与不在都一个样 转化矛盾,变消极为积极,从而促使顾客消费 微笑服务,不只是脸上挂笑,而是真诚地为顾客服务 虚心请教是一种高超的赞美方法 良好的电话沟通是发廊服务人员应掌握的基本技能 勇于承担责任,自然会赢得顾客 针对顾客提供个性化的服务,让顾客有满足感,这样就留住了顾客,也就留住了财源 作为服务人员,你永远没有理由漠视顾客的需求和感受 服务人员向顾客诉求时,要从正面来表达,千万不要进行负面诉求后记

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

章节摘录

书摘问题分析 观察和沟通是一个对信息发送、接收和反馈的过程。

观察和沟通的过程是一个完整的双向过程，发送者把他想表达的信息、思想和情感，通过语言或肢体语言发送给接收者。

当接收者接到信息、思想和情感以后，会提出一些问题，给对方一个反馈，这就形成一个完整的过程。

这个过程我们必须做到：有效发送信息—积极聆听—有效反馈，这样才能掌握顾客的需求，给顾客提供满意的服务。

应该这样做 在美发过程中，美发师要记住，在顾客刚到还没有换衣服和洗头前花几分钟坐下来聊一下，对你来说这是一个去大致了解他们的机会。

尽管不绝对准确，但至少可以得到一些启示。

观察一下他的发型，并询问他喜欢现在的发型吗？

头发有什么问题？如果看出最近他做过染发或烫发等化学处理也可确认一下。

这是一个向他提出你将怎么修剪头发建议的机会。

告诉顾客各种服务的价格(或在顾客能看到的地方贴上价格表)。

通常顾客会觉得询问某种服务的价格很尴尬，因此，他们往往宁可不做这种服务也不去问价格。

最后确保让顾客知道这是一个双向交流的过程。

即你会清楚地向他们解释你将怎么修剪他们的头发，同时如果他们对你的修剪不满意也应该向你提出来。

这是一个很重要的时刻，让顾客感觉到你对他们的需要和想法很感兴趣，并且很在意能给他们一个令他们高兴的发型。

P39插图

<<发廊经营细节制胜-美发店赢利实>>

媒体关注与评论

书评看到《发廊经营 细节制胜》，很高兴，这是国内少见的一本通俗化的漫画读本，很适合发廊从业人员阅读。

广东大荣实业发展有限公司总经理、《美容美发·发型师》杂志副社长 冯胜文 简单朴实而且富有成效才是最真实的，这本书最大的特点是简单、有效、做得到。

粤港澳国际教育机构校长张勇 这本《发廊经营 细节制胜》意在通过对比发现影响业绩的漏洞和不足，提高服务的质量。

我想，它确实做到了。

《CHINA发廊》杂志总编 程康生

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>