

<<专业美容顾问手册>>

图书基本信息

书名：<<专业美容顾问手册>>

13位ISBN编号：9787538149326

10位ISBN编号：7538149325

出版时间：2007年3月1日

出版时间：第1版 (2007年3月1日)

作者：邓创

页数：204

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>

<<专业美容顾问手册>>

内容概要

本书不是美容皮肤病诊断的百科全书，但可以说是国内第一本最全面指导美容顾问工作实践的图书。全书内容第1章为准备工作，第2章为顾客接待，第3章为专业咨询，第4章为疗程设计，第5章为产品推荐。

本书最大的特点是案例贯穿全书。这些案例，不管是顾客接待、专业咨询，还是疗程设计，都是美容顾问工作中的实战精华，读者信手拈来即可现学现用，因此，本书是美容顾问训练口才不可或缺的素材。

<<专业美容顾问手册>>

作者简介

邓创，管理科学与工程博士，软件工程硕士，精于计算机在企业管理中的应用。
励精集团·中国美容网董事长。

中国第一位深入研究美容业经营管理理论者，考察和服务过近千家美容企业，组建中国美容网美容美发连锁机构和美容网教育连锁机构。

<<专业美容顾问手册>>

书籍目录

第1章准备工作第一节 美容顾问全面透析一、美容顾问的角色定位二、美容顾问的工作职责三、美容顾问的工作程序四、美容顾问的基本要求五、美容顾问的服务规范六、美容顾问的自我改进第二节 美容顾客全面透析一、美容顾客的不同心理二、美容顾客的不同性格三、美容顾客的不同年龄阶段第三节 不同类型皮肤的护理常识一、正常皮肤二、干性皮肤三、油性皮肤四、老化皮肤五、混合性皮肤六、敏感性皮肤七、毛细血管破裂皮肤八、痤疮皮肤第四节 不同季节皮肤的护理常识一、春季护肤二、夏季护肤三、秋季护肤四、冬季护肤第五节 不同年龄段皮肤的护理常识一、儿童期——尽量避免引起皮肤过敏二、青少年时期——对抗“青春痘”要得法三、二十多岁——认真卸妆四、三十多岁——定期做面膜护理五、四十多岁——注意补水六、老年期——对症治疗皮肤疾病第2章顾客接待第一节 学会正确会话一、交际语言的运用二、会话必备的五种能力三、待客会话的三个技巧四、咨询会话案例第二节 接待话术集锦一、服务用语二、常用情景应对语言三、美容院服务忌语与敬语第三节 接待实战一一、接待流程二、祛斑顾客的接待案例三、减肥顾客的接待案例第3章专业咨询第一节 咨询全面透析一、给咨询下个定义二、咨询的重要性三、易引起顾客不满的咨询方法四、合格的咨询环境五、咨询要贯穿从顾客进店到离店的全过程六、咨询的一般步骤七、认真对待护理后咨询第二节 顾客档案的灵活运用一、顾客资料登记表二、美容咨询卡三、咨询的优先顺序四、咨询档案——培训的最佳教材五、建立咨询档案的注意事项第三节 肤质诊断一、肤质诊断的重要性二、肤质检测的方法三、肤质诊断的注意事项四、肤质诊断基本程序五、肤质诊断的具体过程——观察、分析、诊断第四节 各类皮肤问题的诊断一、肤色晦暗二、黄褐斑三、雀斑四、晒斑五、老年斑六、敏感性皮肤七、痘痘八、老化或衰老性皮肤第五节 咨询案例一、因小失大二、给顾客增加压力三、对顾客言听计从四、在不经意的谈话中获取顾客信息五、过分专业的说教让顾客无法明白六、美容顾问要用心服务七、做一名善解人意的美容顾问第六节 电话跟踪服务一、设立咨询电话的作用二、接听电话的技巧三、电话跟踪服务案例第4章疗程设计第一节 各种皮肤问题的疗程设计一、美白祛斑二、除皱抗衰老第二节 疗程推荐话术一、各种护理项目的推荐话术二、顾客接待中疗程推荐案例第五章产品推荐第一节 顾客的购买动机及应对策略一、什么是购买动机二、购买动机的分类三、应付不同顾客的对策第二节 推销的原则与技巧一、把握产品的推销原则二、成功推销的四个必要条件三、推销技巧的灵活运用四、有效的提问技巧五、讨价还价的技巧六、报价的技巧七、美容顾问销售中的常见错误第三节 推销案例一、产品推销案例二、项目推销案例

<<专业美容顾问手册>>

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>