

<<美发店经营问题与对策>>

图书基本信息

书名：<<美发店经营问题与对策>>

13位ISBN编号：9787538154085

10位ISBN编号：7538154086

出版时间：2008-6

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：邓创

页数：202

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>

<<美发店经营问题与对策>>

内容概要

为了全面、深入、细致地探讨中国美容美发业的经营管理，帮助提升美容美发从业人员的素质，《美发店经营问题与对策》将美发店经营的员工管理、顾客服务、经营策略等知识介绍给大家，从而促进中国美容美发业的健康持续发展和人才素质的提升。

<<美发店经营问题与对策>>

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。

中国第一位将互联网和电脑化管理引入美容业者，创建中国美容网（<http://www.chinabeautynet.com>），成功开发了美容业电脑化管理系统——“管理大师”及美容电脑诊断系统——“美容博士”。

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中国美容网教育连锁机构。

<<美发店经营问题与对策>>

书籍目录

- 第一章 员工管理 微笑是如何练出来的？
 - 为什么说店长的素质决定美发店的生存？
 - 如何做个合格的美发店经理？
 - 如何正确使用美发店文明礼貌用语？
 - 如何避免不良情绪“滚雪球”？
 - 如何利用互道“早上好”来提升工作情绪？
 - 为什么说经营者要善于言传身教？
 - 如何树立主管的威信？
 - 如何做到买卖不成仁义在？
 - 如何发挥新员工的热情优势？
 - 如何鼓励员工在空闲时间多看书？
 - 如何给员工加“心理工资”？
 - 过年前如何稳定人心？
 - 如何避免经理易犯的错误？
 - 如何改正缺点，走向成功？
 - 如何让顾客感受你温暖的声音？
 - 如何把握销售中的会话技巧？
 - 如何通过沟通让顾客产生购买心理？
 - 如何妥善处理员工之间的纠纷？
 - 如何让员工间说话也要有礼貌？
 - 如何做到奖罚分明？
 - 如何才能让奖赏体现出赞美与感激之情？
 - 如何废除“一言堂”的管理模式？
 - 如何做到生意清淡也不闲着？
 - 如何用“家庭式”的管理稳住人心？
 - 如何做到手脚要快，效率要高？
 - 员工为何要有强烈的责任意识？
 - 为何要有“我们”的意识？
 - 为何要重视团队协作的力量？
 - 如何处理优秀员工的辞呈？
 - 要解雇员工时怎么办？
 - 如何科学管理员工？
 - 如何合理惩罚员工？
 - 如何批评员工？
 - 如何赢得员工的信任？
 - 如何运用“赞赏激励法”？
 - 如何激励员工士气？
 - 如何遏止人才外流？
 - 如何才能提高工作效率？
 - 如何处理员工的抱怨？
 - 如何成为一名优秀的店长？
 - 员工情绪低落时怎么办？
- 第二章 顾客服务 如何超越顾客的期望值？
 - 如何提升服务的品质？
 - 为何要多想想顾客的损失？

<<美发店经营问题与对策>>

- 为何要以感激之情处理顾客的抱怨？
- 如何让顾客回头消费？
- 如何与棘手的“上帝”打交道？
- 为何要全心全意地为顾客解决问题？
- 为何要切忌干扰式服务？
- 为何要把顾客看成最好的朋友？
- 贬低顾客的判断力有什么害处？
- 为什么说店大欺客，贻害无穷？
- 为什么一定要保证顾客寄存物的安全？
- 为什么说“一客失信，百客不来”？
- 为什么说“客无亲疏，来者当敬”？
- 为什么说和顾客聊好天就是干好工作？
- 为什么对免费顾客也要有十二分的热情？
- 为什么要与顾客保持经常的联系？
- 顾客错怪我们怎么办？
- 为什么说厚待“回头客”，更要善待“头回客”？
- 如何将顾客成本降到零？
- 如何提防服务中的官僚主义？
- 如何鼓动顾客情绪，增加卖点？
- 为什么说服务不可过于殷勤？
- 如何让顾客开口说话？
- 如何将顾客需求变成主动推荐？
- 为什么说为顾客设想越多，收获才会越大？
- 如何满足顾客的“第二需求”？
- 如何留住顾客的心？
- 如何把握好回访的时间？
- 如何提供顾客需要的服务？
- 顾客为何一去不复返？
- 为什么新店刚开不久就门可罗雀了？
- 为什么要将服务流程化、标准化？
- 第三章 经营策略 如何在增加开支的情况下提高技术与经营能力？
- 如何分析“顾客地图”？
- 为什么说处理问题不可太机械？
- 如何做好美发生涯规划？
- 如何从顾客那里找经营对策？
- 如何从顾客的异议中“挖金子”？
- 顾客消费的非高峰期如何经营？
- 如何对顾客进行整体造型？
- 如何定位有效的美发店商圈？
- 如何提供相对快捷的服务？
- 如何争做开创流行的先锋？
- 决策者如何把握第一手信息？
- 为什么说强求一笔生意不如追求每一笔生意？
- 为什么说考虑对错不如考虑得失？
- 如何提高领导的工作效率？
- 为什么不能做“一锤子买卖”？
- 如何避免日常小用品的浪费现象？

<<美发店经营问题与对策>>

为什么说做事不能只顾眼前？
如何注意方便顾客的小细节？
如何为顾客提供一个舒适而又轻松的环境？
如何使服务工作变成一项娱乐？
如何约定本店独特的暗号、暗语？
面对伤害事故，如何处理？
为什么不能说同行的坏话？
如何满足顾客的“心理美容”？
如何向顾客介绍发型？
为什么做好事也可能出错？
如何做到避“价”不谈，转移价格？
为什么说一桩生意，七分服务？
为什么说销售提倡“放长线，钓大鱼”？
为什么说开美发店要讲个性？
如何利用新概念开创新天地？
如何利用促销期触动顾客的消费欲？
如何实现营业目标？
如何开展广告宣传？
口碑宣传也有不足之处吗？
油头滑脑能做好生意吗？
如何制定统一的工作章程？
如何做好美发店的环境卫生？
哪些事情是工作中不能被忽视的？
创业初期如何选准突破口？
影响美发店业绩的因素有哪些？
美发店的管理工作包括哪些方面？
哪些是管理者必须做的事情？
如何构筑核心竞争力？
如何做大、做好、做强美发店？
如何构建美发店的形象？
经营不善的原因有哪些？
如何让美发店快速盈利？
如何让美发店持续发展？
如何成功举办促销活动？
常用的促销方法有哪些？
如何突破家族式管理的瓶颈？
如何控制服务质量？
如何开发新客源？
附录 光盘使用说明

<<美发店经营问题与对策>>

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>