第一图书网, tushu007.com

<<白手起家>>

图书基本信息

书名：<<白手起家>>

13位ISBN编号：9787802556423

10位ISBN编号：7802556422

出版时间：2010-10

出版时间：企业管理出版社

作者：赵英

页数：247

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

前言

爱美之心，人皆有之。
美容美发行业正是满足了人们对于美丽的追求，伴随着人们生活水平的不断提高，美容美发已成为人们生活中不可或缺的一项重要消费内容。
美容美发店随之如雨后春笋般发展起来。
2007年年底在北京举行的美丽经济与中国模特行业发展论坛上，美丽产业被认为是继房地产、汽车、电子通讯和旅游之后的“第五大消费热点”。
中国的美容服务业就业者达到800万人，营业总收入达到1762亿元。
在未来5年，这个数字还要再翻一番。
一个发展速度比房地产、IT业还快的产业；一个和我们生活息息相关的产业；一个整体经济效益保持良好的产业；一个知名品牌还寥寥无几的产业；一个蕴藏着巨大商机而门槛较低的产业——美容美发业，和改革开放几乎同时起步，却很少被经济学家关注。
国务院发展研究中心金融研究所副所长巴曙松在报告中说：“美容产业在中国是朝阳产业，也是幼稚产业，在产业发展的起飞阶段，政府给予必要的政策扶持至关重要。
”　　美容美发业是一个门槛较低的行业，同时也是一个利润丰厚的行业。
然而如何才能开一家成功的美容美发店，在激烈的市场竞争中脱颖而出呢？

内容概要

云想衣裳花想容，爱美之心人皆有之，美容美发行业正是满足了人们对于美丽的需求。
伴随着人们生活水平的不断提高，美容美发已成为人们生活中不可或缺的一项重要消费内容。
继汽车、房地产、旅游和电子通信之后，“ 美容经济 ”已经成为当前人们的第五大消费热点。
因此，无数投资者纷纷进入这个有着广阔市场空间的行业，争先恐后地挖掘自己的一桶金。
创业开店，首先要选对项目，投资美容美发行业，无疑是一个明智的选择。

作者简介

赵英，毕业于北京某知名大学，市场营销硕士，著名美容美发专家，从事美容美发行业多年，现任多家知名发型连锁企业顾问，对美容美发业的经营管理有独到见解。

书籍目录

第一章 美容美发店的种类 一、家庭式的美容美发店 二、专业店 三、会员制的俱乐部 四、休闲式综合美容美体中心 五、多元化经营美容美发店 六、各种附设的美容美发店第二章 美容美发业发展趋势 一、实力雄厚的连锁经营 二、直销公司介人美容美发市场 三、专业性的市场细分让专门店初具规模 四、整合服务极为细微引领潮流 五、经营电脑化 六、美容与医学结合更密切 七、男士美容蔚然成风 八、专业化、个性化、高附加值 九、经营规范化，重视管理、重视培训第三章 店址的选择 一、美容美发店的经营定位 二、“客流就是钱流”——美容美发店经营地段的选址 三、美容美发店如何选址才能旺 四、美容美发开店选址五条温馨提示 五、美容美发店选址的忌讳第四章 美容店经营项目的选择 一、经营项目的选择 二、美容项目 三、SPA 四、美体与保健第五章 美容美发店的形象设计与装修 一、美容美发店装修要点 二、搭配美容美发店的个性色彩 二、美容美发店的店面设计 四、美容美发店的取名窍门 五、美容美发店的门面设计 六、美容美发店的灯光照明设计 七、美容美发店装修设计注音事项第六章 美容美发设备与用品的选购 一、美容美发店进货原则 二、美发工具的选购 三、专业美容产品设备的选购 四、化妆工具的选购和保养 五、化妆品的鉴别与选购 六、美容美发设备的功能和使用第七章 美容美发店的员工管理 一、美容美发店员工管理的六大问题 二、美容美发店员工管理的四个要素 三、美容美发店的员工培训 四、美容美发店员工管理要点 五、美容美发店如何管理员工 六、美容美发店如何管理好美容师 七、美容美发店如何防止人才流失 八、美容美发店员工激励办法第八章 美容美发店的顾客管理 一、顾客满意是美容美发店的核心竞争力 二、明白顾客满意程度 三、美容院如何与客户建立情感链接 四、顾客管理的方法 五、创造性开发顾客 六、做顾客的心理美容师 七、掌握巧妙询问顾客的方法 八、美发师如何和顾客沟通 九、巧妙处理顾客的抱怨第九章 美容美发店的服务内容管理 一、头部按摩 二、脸部美容 三、发型设计 四、美发要诀 五、化妆设计

章节摘录

要用心为顾客着想，想到他们心里去，讲到他们心里去。
为你的美容美发店制定一些标准服务规范（如语言和服务动作），在美容美发店推广使用。
如：顾客进门时，应该为顾客拉开门，并礼貌地问：“欢迎光临，，我们能为您做些什么？”在顾客提出要求后，用专业的语言为顾客解答问题。
如顾客说：“我最近皮肤特别干，痒得特别厉害，不知该怎么办？”此时美容师应该让客人先坐下来，给她倒杯水，询问顾客的健康情况、饮食习惯、工作情况，以及用过哪些产品等。
综合分析后告诉她会形成问题肌肤的原因，然后提出解决方案，并介绍产品给她使用。
若先推荐产品给顾客的话，顾客心理会产生反感。
在护理时，要询问顾客的感觉，并随时调整到顾客喜欢并舒适的程度。
护理完后，要提醒顾客有关注意事项，约定下次服务时间，并向顾客表示诚挚的感谢，表达谢意不只是口头表达，而且要发自内心。
对待新顾客，临走时可以送一个小礼物，如带美容美发店标识的钥匙扣等，这些举动会让顾客对美容美发店有一个好印象，下次上门的可能性很高。
在服务当中要学会赞美顾客，恰当的赞美是赢得好感的重要方式之一。
对经营者来说，赞美是一种激励方式，它可以鼓励人上进，是最好的、最便宜的精神食粮。
而对于顾客来说，则是鼓励她回头的最好方法。
在服务技巧培训中，还应教会员工学会使用电话进行服务，通过电话与顾客进行交流，增加友谊，扩大顾客群体的回头率。

编辑推荐

开店创业者的行动指南，开启财富之门的金钥匙，创造美丽事业，销售差册与梦想。帮你铺就一条成功大道，助你成为美容美发行业赢家。

白手起家创业经营诀窍：　拒绝平庸，激发欲望；选准项目，充满激情；　确定目标，一心一意；顺时而谋，果断行动；　诚信为本，满足需求；与众不同，出奇制胜；　不断积累，增强实力；享受生活，拥抱成功。

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