

<<美容院经营管理108问>>

图书基本信息

书名：<<美容院经营管理108问>>

13位ISBN编号：9787509610411

10位ISBN编号：7509610419

出版时间：2010-8

出版时间：经济管理出版社

作者：朱俐安

页数：243

字数：190000

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>

<<美容院经营管理108问>>

内容概要

经过近10年的增长，中国美容业已经过渡到一个整体洗牌阶段，在前一轮竞争中，经营者可以靠机会制胜，谁抓住了机会，谁就能赚个盆满钵满。

但在新一轮的角逐中，游戏规则已经发生了根本性改变，靠把握机会就能生存并实现发展已经成为过去，经营管理制胜和知识制胜已成为新的赢家法则。

只有掌握了美容业的经营管理方法和技巧，才能“登泰山而小天下”，在越来越复杂的竞争中傲视群雄。

朱俐安女士集多年美容业咨询和培训经验之大成，倾注心血写成的这本《美容院经营管理108问》，是献给美容业经营管理者的一份厚礼，它给我们解答了许多中国当代美容业经营管理中的热点和难点问题，交给了我们一把在美容业赢利的万能钥匙。

<<美容院经营管理108问>>

作者简介

朱俐安

深圳市玛思威企业管理咨询有限公司总经理

美国国际训练协会PTT银章培训导师

深圳市十大金牌顾问之一

香港国际管理研究学院研究员

清华大学客座教授

同济大学DBA特聘教授

上海交通大学IMBA特聘教授

个人特色

<<美容院经营管理108问>>

书籍目录

第一部分 美容行业发展的回顾与分析概念炒作的习惯模式创造流行整体素质偏低的经营队伍消费者的要求越来越高美容院的五种主要经营模式行业发展中外部环境的变化第二部分 美容院经营管理问题集锦第一章 想开美容院, 我们需要了解什么?

- 1.美容院未来发展趋势如何?
 - 2.未来的美容院要具备哪些基本功?
 - 3.你知道客户如何看待美容院吗?
 - 4.什么样的人具备成功经营美容院的潜质?
 - 5.如何估算开办一家美容院的启动成本?
 - 6.美容院开业前需要做哪些准备工作?
 - 7.美容院开业时需要什么设备、设施?
 - 8.怎样选择美容产品?
国外的产品好还是国内的产品好?
 - 9.美容院如何通过外部装修获得顾客的认同?
 - 10.美容院分店越多、赢利越多吗?
 - 11.什么样的美容院院长最受欢迎?
 - 12.美容院院长有哪十大毛病?
 - 13.美容院院长做不好管理的十大原因是什么?
 - 14.表现最糟的美容院是什么样的?
 - 15.经营美容院不能犯的错误有哪些?
 - 16.美容院如何辨别加盟公司是否有实力?
- 第二章 美容院的人力资源管理
- 17.为什么美容院管理难?
 - 18.美容院的主管如何塑造自己的独特魅力?
 - 19.如何克服员工认为美容行业是暴利行业的心理误区?
 - 20.美容院如何保持高昂的士气?
 - 21.目前美容行业经营者的风格类型有哪些?
 - 22.美容院管理者如何从自身做起?
 - 23.美容院管理人员如何激励和表扬员工?
 - 24.如何掌握批评的方法?
 - 25.美容院人才流失的原因是什么?
 - 26.美容院如何避免员工流失?
 - 27.为什么美容院的员工流动性大?
 - 28.如何避免核心机密流失的风险?
 - 29.美容院招人前要做什么准备吗?
 - 30.如何招聘及管理好美容师?
 - 31.美容院招聘时如何面谈才能留住管理人员或者知道此人是否可用?
 - 32.美容院如何培养合格的员工?
 - 33.美容院招聘员工的途径和方法有哪些?
 - 34.美容院到哪里去招高素质的人?
该不该用自家人?
 - 35.如何培训美容师尽快上岗?
 - 36.美容院的员工培训费用谁付?
 - 37.美容院如何选择培训课程和培训内容?
 - 38.美容院要做培训时如何甄别培训师?
 - 39.美容院新员工技术培训中应该注意什么?
 - 40.美容院前台接线员接受咨询时的注意事项有哪些?

<<美容院经营管理108问>>

- 41.美容院的美容顾问需要什么样的能力？
- 42.未来美容院的人员素质将如何变化？
- 第三章 美容院的管理系统
- 43.怎样计算美容院的管理成本？
- 44.美容院如何降低成本？
- 45.什么样的环境才能招徕美容院的管理人才？
- 46.美容院员工不服管理怎么办？
- 47.美容院的岗位工资和绩效工资的比例怎样设计？
- 48.美容院只有加薪才能留住优秀员工吗？
- 49.为什么留住了人却留不住心？
怎样调整员工的消极心态？
- 50.如何防止偷师人士进入美容院？
- 51.美容院如何从内部管理人手增加客户信任度？
- 52.美容院的管理流程怎样做？
- 53.美容院要从哪里着手建立服务文化？
- 54.美容院要开会吗？
早会该说些什么内容？
- 55.美容院怎样开会才有效率？
- 56.美容院采用什么样的价格体系最为有效？
- 57.美容院的技术标准怎么定？
- 58.美容院建立良好的专业服务从何处人手？
- 59.美容院的服务质量靠什么保证？
- 60.在美容院经营中是观念重要还是技术重要？
- 61.咨询和培训能解决美容院的哪些问题？
- 62.美容院管理者怎样与员工沟通？
- 63.美容院管理沟通需注意什么？
- 64.美容院管理沟通有哪些具体方法？
- 65.美容院怎样才能让管理人员不做“老好人”？
- 66.操作超时的美容师，受到客人的表扬，其态度又非常好，是否可以将功补过？
- 第四章 美容院的营销要点
- 67.美容院如何设计令人信服的会员卡？
- 68.美容院营销误区及解决对策是什么？
- 69.美容院如何选择推广媒体？
- 70.为什么美容院的广告吸引不来顾客？
打了广告无效怎么办
- 71.为什么美容院的打折广告是一种“自杀”行为？
- 72.买美容产品送免费美容，可以吗？
- 73.美容院人员到街上派发宣传单有效吗？
- 74.为什么有些美容院不做促销客户也会来？
- 75.为什么我们美容院的客户一直要求降价？
-第五章 美容院的客户管理第三部分 附件第四部分 练习后记

章节摘录

插图：这样的经营者能经得起未来客户需要的考验和国家管理规范的要求吗？

如何真正为企业发展打造成功的市场品牌还是个未知数。

第三类是专业产品供应商，像恐龙，巨大而缓慢。

是一些早期的美容产品生产厂家，凭着敏锐的自我判断，确立了在这个行业的大佬地位，每年凭着广交会的订单也能维持。

只是在越来越多的竞争者出现时，过于自负的感觉恰像温水中的青蛙，越来越缺少生气正慢慢死去。这样的企业以家族管理和老板强权为主要特色，无形中，这些前辈就是短视经营的美容院难以持续成长的一个缩影。

第四类是进取型经营者，像豹子，速度快，反应敏捷、身手不凡。

她们人行时间短，还没有形成规模，只是默默经营着自己的一方天地。

虽规模很小，但眼光不凡，起步很高，虚心好学，追求发展，管理正规，发展速度不可小看，她们代表了美容院经营的发展方向。

而客户资源不稳定和资金短缺等因素也时时考验着这些经营者的综合能力。

这样看来，美容业经营者的素质、眼光和决断能力决定了她在行业内未来市场中的位置和分量。

不仅仅是跑马圈地那么简单，也不仅是一个牌子卖几年那么轻松。

最终，经营者拥有的员工忠诚度和品牌文化及经营者的感召力决定了她的市场生存基础。

作为一个有潜力和发展空间的行业，美容业不缺乏鼓动者和宣传者，甚至也不缺乏经营者。

美容业缺乏的是高素质的管理人才，缺乏的是真正意义上的行业带头人。

而美容业缺乏真正意义上的行业带头人的现实，使美容业的影响只局限于圈子内部，在更广泛的社会范围，在企业的发展中，美容业几乎以一种市场的自我成长来引起社会的关注。

后记

再版这部行业管理的书稿是因为要书的人太多，自己都不好意思说没有了。而且，进入这个行业研究的第15年，我自己也认为有必要再回头修订一下这部多年前的书稿，使美容行业的进入者能够在这些简单的管理问题上少走弯路。这也是对所有参与我的管理训练和大型讲座的学员们的一种感谢。希望这些经验能够为她们带来一点实际的帮助。还有许多具体的问题和建议，比如美容行业最关心的人员培训、连锁发展、销售培训、产品设计等细节问题，受到体裁限制，没有在本书中展开，有需求的人士请参考我的第二部专著《金牌美容顾问销售实战教程》，并欢迎大家登陆我们公司的网站，同时，也可以通过和我们联系。

媒体关注与评论

一个人的成长需要老师，一个企业的成长也需要老师，朱俐安就是这两者都需要的老师。对于人生，她能直指人心、明心见性，使你茅塞顿开；对于企业，她能指点迷津、修正航向，使企业乘风破浪。

在人生中，如果你能与这样一位恩师相伴，聆听她的教诲，实为大章。

——北京金爱莎科技发展有限公司董事长 杨健我在这本书里看到的是通俗易懂的文字所传达出来的智慧。

——著名“先锋派”作家、同济大学教授 马原

<<美容院经营管理108问>>

编辑推荐

《美容院经营管理108问(第2版)》：一通百通的服务业实践指导教科书，最受欢迎的美容经营圣经。

<<美容院经营管理108问>>

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>