

<<美发店经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<美发店经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787538142242

10位ISBN编号：753814224X

出版时间：2004-9

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：邓创

页数：186

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>

<<美发店经营管理实务>>

内容概要

随着人们消费水平的不断提高，社会文明程度的日益加深，新兴的美容产业已逐渐成为当今社会不可或缺的现代新型第三产业。

这些现象的存在，基于两方面的原因：1.国家目前仍没有相应的法律、法规、国家标准，行业发展无法可依、无章可循，行业管理状况较为混乱。

由于没有国家标准，各机构、各店面自行发展，行业的诚信、技术水准、服务质量大多建立在机构负责人脆弱的良知之上，妨碍了美容业的可持续健康发展；2.全国美容教育水准较为滞后，职业美容培训水准参差不齐，培训教师素质不高，影响了美容业人才的培养和成长。

人们认识到，在中国加入WTO、国际市场一体化的今天，美容业的进一步发展，离不开美容业人才素质的提高和信息化建设。

如何规范和正确引导行业的经营，关系到产业的发展方向和前途，关系到成千上万行业就业者的成长和出路。

<<美发店经营管理实务>>

作者简介

邓创,硕士研究生, 精于美容业的经营管理, 励精集团·中国美容网董事长。

<<美发店经营管理实务>>

书籍目录

第1章 开一家赚钱的美发店 第一节 开店前的规划 一、开店构想 二、确定目标市场和竞争策略 三、制定美发店经营目标 四、确定店址标准和美发店特征 五、产品线和产品来源 六、美发店利润的核算 七、人员配置与管理 八、资金预算 第二节 美发店商圈分析 一、什么是美发店的商圈 二、为什么要进行商圈分析 三、商圈的分类 四、商圈的顾客群 五、商圈的设定 六、商圈的评估 七、探查竞争对手情况 第三节 美发店店址选择 一、举足轻重的店址 二、店址的区域位置选择 三、选择店址时应考虑的具体因素 四、选址技巧 第四节 美发店装修 一、外观装饰设计 二、内部装饰设计 三、装饰材料的选择 四、装修方法 五、装修实例 六、装修的注意事项 第五节 美发店经营模式选择 一、独立经营 二、合伙经营 三、家族经营 四、连锁经营 第六节 美发店老板必备的素质和能力 一、成熟、健康的心态 二、健康的体魄 三、生活的观念与原则 四、通用的知识与技能 五、专业知识、经验 第2章 美发店管理技巧 第一节 管理学基础知识 一、美发店也是企业 二、美发店作为企业的基本特征 三、管理的概念 四、美发店的管理职能 五、美发店的组织结构 第二节 美发店员工管理办法 一、合理配置员工 二、美发店各岗位职责 三、员工招聘与录用 四、员工技能培训 五、员工服务培训 六、员工管理的几种技巧 七、如何让员工热爱美发店 第三节 美发店老板的管理艺术 一、严格要求、严肃评价、严明赏罚 二、什么是“爱” 三、严格的要求与关心相结合 四、严肃的评价与理解相结合 五、严明的赏罚与尊重相结合 第3章 美发店经营策略 第一节 店长的工作日程 一、起床 二、到店 三、店内的检查 四、店外的检查 五、POP的检查 六、进货库存的检查 七、责任者的汇报 八、早会 九、开店准备 十、开门营业 十一、幕后清理 十二、行政事务 十三、晚会 十四、离店 第二节 美发店整体形象核查 一、店面形象 二、仪器设备 三、员工 四、整体效果 第三节 美发店现场管理策略 一、员工的服装仪容要求 二、店头作业程序及重点 三、服务流程要求 四、现场管理应注意事项 五、店头整理及清洁工作重点 六、美发店的清洁检验工作 七、顾客抱怨事件处理原则 八、安全措施与紧急事故处理 第四节 员工每日激励活动范例 一、晨会 二、现场激励 第五节 员工销售技巧及操作规范 一、向顾客推销产品时的步骤 二、介绍产品时应注意的问题 三、如何刺激顾客的消费欲望 四、在介绍产品时要给顾客充分的信赖感 五、美发师言谈举止方面的注意事项 六、向顾客做产品示范时应注意的问题 七、如何报价 八、如何处理顾客对价格的异议 九、要避免谈论己方的竞争对手 第六节 美发店促销策略 一、了解促销的目的和内容 二、促销活动成功的要诀 三、促销工作的注意事项 四、争取顾客 五、促销策划表 第七节 美发店价格策略 一、制定合理价格 二、适当调整价格 三、应对竞争对手的变价 第八节 美发店折扣促销 一、旺季淡季不一样 二、低峰推向高峰进 三、营业收入和顾客数量目标锁定 第九节 美发店公关策略 一、员工公关 二、顾客公关 三、媒体公关 四、厂商、商家公关 五、商圈公关 六、公务人员公关 七、同业公关 第4章 美发店顾客服务 第一节 美发店顾客服务 一、顾客愿意光顾美发店的原因 二、在美发店最令顾客讨厌的事 三、顾客什么时候要改变发型 四、顾客为什么要染发 第二节 美发店吸引顾客的五大策略 一、良好的店面形象 二、良好的个人形象 三、良好的服务形象 四、良好的专业形象 五、良好的企业形象 附：感动顾客的30条守则 第三节 美发店开拓客源的五大途径 一、顾客的分类 二、开拓客源的五大途径 第四节 美发店顾客管理的方法 一、收集资料 二、与顾客保持联系 三、掌握顾客心理 四、防止、降低失去顾客的损失率 五、创造性开发顾客 六、稳定客源 七、提供高水平的服务 八、调查顾客的满意程度 九、正确处理顾客的投诉 十、自我诊断 第五节 美发店顾客接待方法 一、服务流程 二、服务语言 三、如何与顾客互动，开启话题 四、电话礼仪及应对技巧后记

<<美发店经营管理实务>>

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>