第一图书网, tushu007.com

<<美容服务要点及案例评析>>

图书基本信息

书名：<<美容服务要点及案例评析>>

13位ISBN编号：9787538145885

10位ISBN编号：7538145885

出版时间：2006-2

出版时间：辽宁科技

作者：张晓梅 编

页数：201

字数：180000

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

内容概要

随着美容技术的蓬勃发展以及美容信息“大爆炸”时代的来临，顾客在对各种美容服务项目的需求日渐增多的同时，对美容服务质量的要求也越来越高。
因此，美容院面临着适应时代进步、紧跟美容潮流、提高服务水平的压力。
为了帮助美容师更好地处理在工作中所遇到的各种情况，本书从大量美容服务细节入手，以美容服务工作的主体流程为线索，依次从吸引客源、接待与咨询、准备工作、护理工作、产品销售、突发事件和投诉处理、留住客源等环节逐一地进行讲述、评析。
在每章的前面简要地介绍“美容服务要点”，接着以生动、具体、鲜活的“案例”来讲述美容师在服务中经常遇到却又容易被忽略的问题，最后针对每一个案例进行深入浅出的较为详细的分析，并指出正确的处理方法。
所涉及的专业知识和理论都与实际工作密切相关，是一本很好的美容师自学、美容院和美容学校进行职业培训的教学辅导用书。

作者简介

张晓梅，全国政协委员，全国工商联执委，高级经济师。
现任中国美容时常报社社长及总编辑、中国香料香精化妆品协会副理事长、全国工商联美容化妆品业商会副会长、国家劳动与社会保障美容专业委员会副主任。
多次出任国际国内美容发型大赛主席、总评判长。
张晓梅先后获得“ 联合

书籍目录

第一章 吸引客源 第一节 树立正确的服务观 第二节 开拓客源的技巧 案例评析 美容院里的“心灵鸡汤” 我要换掉老公不满意的产品 把所有顾客都当成朋友 我被热情所吸引 这家美容院的美容床真舒服 小小卡片帮大忙 我们并不需要报纸作宣传 我的“会员”经历 第二章 接待与咨询 第一节 预约服务 第二节 电话咨询 第三节 迎宾、引领及服务介绍 第四节 皮肤分析 案例评析 受理预约时的“先舍后取” 做美容院最有“钱”景的电话小姐 “穿越”电话线的微笑服务 刘医师的长途电话 您放心吧，我都记到脑子里了 这个问题我也不清楚 当 美容院只剩一位顾客时 接一顾二招呼三 “金睛火眼”辨顾客 我想快速让身体“消肿” 让她改变想法的一席谈话 遇到棘手的皮肤问题时 谁说皮肤检测就得依赖仪器？
第三章 准备工作 第一节 美容师个人素质上的准备 第二节 服务前的工作准备 案例评析 一位美容技师的故事 我的仪表就不能自己做主吗？
关于薰衣草精油的学问 敬业、好学帮她提前“转正” 提高薪酬，我也不干了 美容师替客人道歉 顾客的一瓶精华素 感冒让玲玲与美容师职业失之交臂 别把个人情绪带到工作中 不是每位顾客都喜欢这种香气 一个早已准备好的脚凳 压在托盘下的护理方案 美容师华华的一天 一瓶长了霉的面膜 令人反感的洗脸盆 美容院的环境深深吸引了我们 “口渴”的喷雾机 小毛巾也有大讲究 “小动作”引来回头客 小疏忽带来的大麻烦 第四章 护理工作第五章 产品销售第六章 突发事件及顾客投诉处理第七章 留住客源

第一图书网, tushu007.com

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