

<<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>