

<<美发店流程与细节管理>>

图书基本信息

书名：<<美发店流程与细节管理>>

13位ISBN编号：9787538160758

10位ISBN编号：7538160752

出版时间：2009-10

出版时间：辽宁科技

作者：任健旭

页数：164

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>

<<美发店流程与细节管理>>

前言

在近15年的美发工作中，听过了很多业内人士的心声和困惑：“这个行业如何起步和发展；如何减少挫折和损失；什么才是适合自己的经营管理模式？

”这样的困惑中夹杂着无奈与悲凉：我们不懂得真正的管理，没有经过专业的教育，学历不高，成功的经验不多，可以支配的资金也不充裕；我们一直在努力地学习，但是始终没有掌握控制全局的能力；虽然历尽艰辛创造了一个属于自己的小小空间，却无法进行有效的管理：不知道应该怎样做才能让自己的美发店得到全面的改善，并健康发展。

每日做着琐碎的事情，每日也在处理着琐碎的问题。

同行之间的竞争以及来自各方的压力让美发人感到疲惫，对自己的职业产生倦怠。

那么，如何解决这些问题呢？

如何通过有效的管理来留住顾客，提升自己的业绩呢？

美发人开始寻找各种可以改变现状的有效管理模式和方法。

抱着学习、进步、提升经验的虔诚心理，不断去参加各种培训会、交流会，不断地加大管理上的投入，也曾渴望通过品牌产品的介入为美发店带来改变。

一次次的失望、教训、欺骗，并不能让他们停止追寻；因为他们深信：同样的城市，同样的地段，同样的行业，同样的技术，同样的规模，同样的产品……要想赚得多、发展得快、扩张得大，靠的不是运气和等待，而是有效的方法。

汪中求曾说：“成功的关键是把经营放在对服务流程和系统的建立、维护以及细节的管理上。

”笔者对这句话的理解是：再好的产品，不按照规定使用，就等于“废品”；再好的技术，不按照程序操作，就等于“巫术”；再好的美发店，没有流程管理，就等于“混乱”。

鉴于此，笔者通过多年的店面管理经验，编写了《美发店流程与细节管理》。

<<美发店流程与细节管理>>

内容概要

《美发店流程与细节管理》以流程为框架，以细节为精髓。通过美发店在经营管理中各种成败的案例、美发店中常用的各种流程范例，以及在执行流程过程中需要注意的189个细节，让美发店经营者认识了美发店运营所必备的各项技术服务流程。学会并掌握这些流程的制定、改进与有效执行的方法，从而让美发店实现发展，让管理走向规范。

<<美发店流程与细节管理>>

作者简介

任健旭，蓝海美业管理学院院长，长春美容美发商会副会长，自然美美容美发学校校长兼市场部经理，倡导美业执行流程管理推广人。

现从事国内大型美容院美发店中层训练与流程管理的培训工作。

培训专长：· 打造美业坚实中层 · 美发店流程管理与细节执行 · 美业门店之逐层管理

<<美发店流程与细节管理>>

书籍目录

第一章 美发“乱世”与流程介入第一节 混乱的美发业一、混乱的管理二、“摧残”式的服务三、聚集着“痞子”、“呆子”的美发业四、“看人下菜碟”的美发业第二节 为何要引入流程一、解决了“小店无法借鉴大店管理模式”的难题二、解决了“美发店无法形成特色”的难题三、解决了“惩罚制度在执行中遭遇困境”的难题四、解决了“管理方法如何定位”的难题五、解决了“内部培训如何开展”的难题第二章 认识流程第一节 什么是流程一、什么是流程二、美发流程所包含的内容第二节 美发流程的作用一、美发店需要流程管理二、流程教会老板重视过程三、流程让员工变聪明四、流程让顾客更忠诚五、流程的复制是连锁经营的核心第三章 流程的制定第一节 流程制定三“步”曲第二节 流程制定的原则一、减一原则——剔除制度中概括性的文字二、减二原则——剔除无法执行的条款三、加一原则——增加容易执行的细节四、加二原则——增加对“执行标准”的说明第三节 流程制定解析一、技术流程的制定二、服务流程的制定第四章 流程的改造第一节 流程改造的原因一、流程与服务脱节二、粗略与细致都会带来弊端三、流程边界与肮脏交易四、在流程中“捉贼”五、让不需发薪的“管理者”了解流程第二节 流程改造的方法一、超越现状，细分流程二、服务的新鲜感三、剔除与替换第五章 流程的有效执行第一节 流程执行中的障碍一、培训中的障碍二、执行中的障碍三、惩罚制度产生的障碍第二节 流程执行的方法一、执行要有序地进行二、培训者要时刻守在“前线”三、监督人的重要性第三节 表格管理帮助流程执行一、表格管理的内容二、表格管理的作用第四节 流程培训计划书培训计划一：各项流程培训的顺序安排培训计划二：培训执行人与培训时间、培训顺序的规定培训计划三：培训方法与考核方法第六章 美发流程范例一、剪发技术服务流程二、染发技术服务流程三、烫发技术服务流程四、洗发技术服务流程五、对随从人员的接待服务流程六、美发门迎接待及存物流程七、发型师接待咨询流程八、外来人员(非顾客)接待流程九、美发结账送客服务流程十、美发电话回访流程十一、主管每日工作流程十二、前台人员工作流程十三、美发产品及易耗品出库管理流程十四、美发产品进货管理流程十五、轮牌流程十六、招聘培训流程第七章 美发店管理细节解析一、接待、咨询细节解析二、洗发服务细节解析三、护发服务细节解析四、染发服务细节解析五、剪发服务细节解析六、营业现场细节解析七、员工管理细节解析八、顾客管理细节解析九、经营运作细节解析十、卫生安全细节解析

<<美发店流程与细节管理>>

章节摘录

插图：二、解决了“美发店无法形成特色”的难题适合自己的才是最好的。

很多有规模的美发店会把服务做到星级水准，以此体现顾客的尊贵。

而面积较小的发廊，更愿意加强与顾客间亲情与友情关系的建立，让顾客在消费过程中感觉到自在随意。

不难看出，二者都在极力地实现着顾客的满意与回头率。

但是，在表现形式上却执行着截然不同的服务模式。

把这样的服务用流程规范起来统一执行，美发店独有的经营特色便会形成。

三、解决了“惩罚制度在执行中遭遇困境”的难题很多经营者每天都在寻找着美发店服务中的缺陷或不足，甚至请人来帮助自己发现经营中的漏洞。

这种经营意识是很难得的。

但有些经营者在找到问题之后，往往把解决问题的期望寄托在制度惩罚的规定之下。

所做的第一件事也就是针对问题进行制度的设立。

但是，在管理中，这样的制度很容易遭到下级的反抗。

而流程管理却一直在强调问题将如何解决，员工将如何掌握方法。

它可以是一个人的思想，也可以是众人的意见。

所以，合理的流程体现着经营者的意识与集体的智慧。

四、解决了“管理方法如何定位”的难题今天的美发业正处在规范与混乱的过渡阶段。

社会的认同度不断增加，从业人员的地位不断提高。

与此同时，消费者对行业整体素质的要求也日益提升，经营者也越来越重视对综合素质的管理。

综合素质的好坏体现在服务的过程中，而服务过程就是在执行流程。

流程管理会让管理者的思维集中化，管理模式清晰化。

流程中有细节，细节中存在着经验和智慧，当经验和智慧得以运用的时候，就意味着企业文化开始形成，更是行业素质日益提升的表现。

<<美发店流程与细节管理>>

编辑推荐

《美发店流程与细节管理》由辽宁科学技术出版社出版。

<<美发店流程与细节管理>>

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>