## <<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l5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,如何来解决这些问题呢?

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倒,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"与流程介人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