

《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

出版社：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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.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”

《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》

精彩短评

- 1、很不错的一本辅助管理书籍
- 2、朋友要的，他说一般，我不喜欢
- 3、很实用的美发店流程书，哈哈，有机会也开一家发廊。
- 4、这本书很实用，流程的分解算细致辞，再多些创意就好了
- 5、去哪里读的，怎么我进来都不了的
- 6、美发店流程与细节管理

《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：www.tushu000.com