

# 《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

出版社：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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《美发店经营问题与对策》

## 内容概要

《美发店经营问题与对策》主要内容：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？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？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》

## 精彩短评

- 1、这是帮别人买的，说还行。
- 2、收货时没有注意，光盘是碎的
- 3、美发店经营问题与对策
- 4、挺好的，有帮助的哦
- 5、本来是送给朋友的书，看了内容和介绍不太一样，说经营问题的不少，可是一点都不实用。多是概括性的套话，没什么实际应用价值。买完真后悔。
- 6、可以解决现有的问题，还不错
- 7、很好。给朋友买的。
- 8、不错。挺实用的
- 9、不是简单的美发店管理~
- 10、虽然读起来很枯燥，没有什么图片，但还算有那么一点使用把

# 《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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)