

# 一、卫生清扫与检查

保持良好的店内卫生,不但能使顾客更加满意,也有利于巩固团队严谨的工作作风,随便走过哪一家发廊,你只要仔细看一看它的卫生情况,员工的敬业精神已经不言自明。因此,我们认为,作为一家发廊的店长,应该自始至终的保持对卫生的苛刻的要求。

对于需要每人清洁、每周清洁、每月清洁、每半年清洁的项目,店长应该分类制订明细表,并制订检查标准。一般来说,地面、产品柜、台面、设备用具、卫生间、供水中心、茶具、卫生用品等项目以及物品摆放都属于每天整理的项目,当然,不同的发廊也会有所不同。根据内部、窗玻璃、镜子、工作服装之类可列为每周清理的项目。对于一些卫生死角,或非常规项目,例如灯饰、天花板、门面招牌等等,至少每月应该保证清理一次。对于内外墙涂料、各处油漆、装饰造型等项目,则应保持半年整修一次。

通常,我们用以下两个方法来进行卫生检查:

1、直接目测。

2、用干净的面巾纸擦拭,以纸巾上不会留下污渍痕迹为合格。墙涂料、各处油漆、装饰造型等项目,则应保持半年整修一次。

## 二、早课

(1)首先要制订卫生清洁项目明细表、分工细则与检查标准。

(2)上午上班考勤。

(3)督促员工更换好工作服装。

(4)员工进行卫生清扫与物品整理。

(5) 店长于营业前完成店内卫生与个人仪表着装检查。

(6) 店长酌情对卫生清洁工作进行点评,并记录于工作日记。

三,员工仪表与着装应注意哪些要点?

1. 统一穿着工作服装。
2. 不可佩戴戒指、坠式耳环、手镯等饰物。
3. 指尖不可过长过尖,不可涂指甲油。
4. 鞋袜清洁、舒适、工作时不宜穿走动时声响过大的鞋子。
5. 头发保持清洁,长发者工作时束发。
6. 面部加强日常护理,工作时化淡妆,忌脱妆或浓妆。
7. 口腔保持清新、无异味(工作前不吃刺激性食物)。
8. 加强手部护理,保持手部清洁。
9. 每日沐浴,保持清洁
10. 可使用清新、淡雅的香水。
11. 不可吸烟、喝酒。

采取轮流值日制度,每天由一人专门负责卫生清洁工作

轮流值日制度不是我们所提倡的。我们认为集体协作一方面更有利于团队的凝聚,一方面也有利于让每个人每一天都保持良好的卫生意识。

店长在安排当日工作计划时通常要考虑哪些工作内容？

在日常顾客接待与服务以外，其实还有很多重要的工作被许多管理者所忽略。除了货品、用

品的补充、外务协调等常规工作，以下三项工作应特别引起店长的注意：整理顾客资料、外出调查、电话跟进客户。每一位顾客的资料都不应该一成不变，而是要不断丰富，要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴的积累，这样，在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外，通过对同一顾客消费资料的连续分析，将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略提供最直接的依据。电话跟进客户则是发廊向外延伸服务的有效手段，对产品使用情况进行售后追踪，将大大有利于新顾客和有流失迹象的顾客关系的巩固。

### 三、顾客意见处理

为了不断提高员工服务水平，并连续保持理想的顾客满意度，我们每一家加盟店都应建立顾客评价机制，对每一位顾客进行意见征询。作为店长，更是应该尽量加强和顾客的沟通，妥善处理顾客各方面的意见和建议，并认真做好相应纪录。现提供下表供参考：

顾客满意度评测表(见附表)

#### 自测题

(1) 怎样把握征求顾客意见的最佳时机？

答：在顾客没有急事的时候，一般来说不要急于送顾客离开，更不要冷落顾客，而是在赞美顾客之后，及时为顾客倒一杯茶，礼貌的请顾客坐下喝一杯茶，歇一会儿再走。然后和顾客进行沟通，完成顾客意见的征集，并尝试创造销售机会。

(2) 如何处理顾客投诉？

答:①端正自己心态,认真听清顾客的话

②真诚的对顾客表示理解和同情,千万不要推卸责任,甚至不要去分析责任归属。

③对于重要投诉,尤其是皮肤过敏反应问题,应表明态度,暂不谈其他,先帮顾客解决问题。

④仔细、深入的询问相关细节,寻找原因所在。

⑤如有必要,可以几个人组合,通过问题的几次移交,多次追根究底的反复询问,往往有利于找到原因所在。

⑥如自己不能解决,不要盲目处理,可求助于店长或港仔公司售后部。

⑦对于善后问题的处理,如责任真的在己,应勇于承担后果。

⑧如果对方提出过分要求,则不要轻易表明己方处理意见,而是应了解到对方要求的底线,再作商议。

(3) 如果顾客投诉你的员工服务态度不好,而你判断其实错在顾客,你该如何处理?

答:在无碍大局的情况下,可适当做出退让,照顾顾客情绪,事后再对员工进行安抚。

#### 四、当日业务总结、信息整理

每天下班前,店长应认真做好当日工作日记,对当日员工考勤、顾客流量、销售情况、支出情况、顾客意见等各方面情况进行汇总。这是每周

工)

## 五、设备与卫生整理、货品盘点

尽管许多发廊下班时间会比较晚,但善始善终是一种很重要的工作心态。需要理解的是,由于每天早晨还会有一次卫生清扫,所以晚上的卫生工作只需进行简单整理。为此,店长也应专门制订项目明细表。特别是对物品摆放的位置、摆放方法,也应尽可能做出明示。

此外,每天下班时都应将货品盘点清楚,并与前一天的盘点纪录与当天作业纪录对帐,以免发生缺失。这一项工作务求严谨,将良好的工作作风贯穿一天工作始终。

(1) 店长召集员工在店内指定位置整齐列队安静站好。

(2) 店长宣布开始卫生整理。

(3) 员工在20分钟内完成整理工作,归位站好。

(4) 店长进行卫生检查。

您认为员工仪表与着装应注意哪些要点?

答:

a. 统一穿着工作服装。

b. 不可佩戴戒指、坠式耳环、手镯等饰物。

c. 指尖不可过长过尖,不可涂指甲油。

d. 鞋袜清洁、舒适、工作时不宜穿走动时声响过大的鞋子。

- e. 头发保持清洁, 长发者工作时束发。
- f. 面部加强日常护理, 工作时化淡妆, 忌脱妆或浓妆。
- g. 口腔保持清新、无异味(工作前不吃刺激性食物)。
- h. 加强手部护理, 保持手部清洁。
- i. 每日沐浴, 保持清洁
- j. 可使用清新、淡雅的香水。
- k. 不可吸烟、喝酒。

◇采取轮流值日制度, 每天由一人专门负责卫生清洁工作好不好?

答:

轮流值日制度不是我们所提倡的。我们认为集体协作一方面更有利于团队的凝聚, 一方面也有利于让每个人每一天都保持良好的卫生意识。

◇如果有一位员工负责清洁的项目作的不够好, 你该怎么办?

答:

尽可能避免批评, 而是真诚的指出, 并且发动大家用掌声鼓励该员工弥补、改正。

◇店长在安排当日工作计划时通常要考虑哪些工作内容?

答:

在日常顾客接待与服务以外,其实还有很多重要的工作被许多管理者所忽略。除了货品、用品的补充、外务协调等常规工作,以下三项工作应特别引起店长的注意:整理顾客资料、外出调查、电话跟进客户。每一位顾客的资料都不应该一成不变,而是要不断丰富,要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴的积累,这样,在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外,通过对同一名顾客消费资料的连续分析,将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略提供最直接的依据。电话跟进客户则是发廊向外延伸服务的有效手段,对产品使用情况进行售后追踪,将大大有利于新顾客和有流失迹象的顾客关系的巩固。

### 3、顾客意见处理

为了不断提高员工服务水平,并连续保持理想的顾客满意度,我们每一家加盟店都应建立顾客评价机制,对每一位顾客进行意见征询。作为店长,更是应该尽量加强和顾客的沟通,妥善处理顾客各方面的意见和建议,并认真做好相应纪录。现提供下表供参考:

顾客满意度评测表(见附表)

自测题

(1)怎样把握征求顾客意见的最佳时机?

答:在顾客没有急事的时候,一般来说不要急于送顾客离开,更不要冷落顾客,而是在赞美顾客之后,及时为顾客倒一杯茶,礼貌的请顾客坐下喝一杯茶,歇一会儿再走。然后和顾客进行沟通,完成顾客意见的征集,并尝试创造销售机会。

(2)如何处理顾客投诉?

答:①端正自己心态,认真听清顾客的话

②真诚的对顾客表示理解和同情,千万不要推卸责任,甚至不要去分析责任归属。

③对于重要投诉,尤其是皮肤过敏反应问题,应表明态度,暂不谈其他,先帮顾客解决问题。

④仔细、深入的询问相关细节,寻找原因所在。

⑤如有必要,可以几个人组合,通过问题的几次移交,多次追根究底的反复询问,往往有利于找到原因所在。

⑥如自己不能解决,不要盲目处理,可求助于店长或港仔公司售后部。

⑦对于善后问题的处理,如责任真的在己,应勇于承担后果。

⑧如果对方提出过分要求,则不要轻易表明己方处理意见,而是应了解到对方要求的底线,再作商议。

(3) 如果顾客投诉你的员工服务态度不好,而你判断其实错在顾客,你该如何处理?

答:在无碍大局的情况下,可适当做出退让,照顾顾客情绪,事后再对员工进行安抚。

#### 4、当日业务总结、信息整理

每天下班前,店长应认真做好当日工作日记,对当日员工考勤、顾客流量、销售情况、支出情况、顾客意见等各方面情况进行汇总。这是每周工作分析的基础,也是制订营运策略的依据,作为店长,务必要格外认真的对待。

店长工作日记格式范例(见附表)

## 五、设备与卫生整理、货品盘点

尽管许多发廊下班时间会比较晚,但善始善终是一种很重要的工作心态。需要理解的是,由于每天早晨还会有一次卫生清扫,所以晚上的卫生工作只需进行简单整理。为此,店长也应专门制订项目明细表。特别是对物品摆放的位置、摆放方法,也应尽可能做出明示。

此外,每天下班时都应将货品盘点清楚,并与前一天的盘点纪录与当天作业纪录对帐,以免发生缺失。这一项工作务求严谨,将良好的工作作风贯穿一天工作始终。

### 流程图

- (1) 店长召集员工在店内指定位置整齐列队安静站好。
- (2) 店长宣布开始卫生整理。
- (3) 员工在20分钟内完成整理工作,归位站好。
- (4) 店长进行卫生检查。
- (5) 店长指派专人盘点产品、用具。如有缺失,马上查明原因。

## 六、晚课

一般来说,晚课不宜拖沓。

自我确认:

我是一个优秀的员工,我是一个受人尊敬的员工,我是别人的榜样,我举手投足都有一种风范。我热爱学习,我珍惜时间,我每天都在进步。我热爱我的工作。我为自己感到骄傲。我快乐的面对一切,明天一定会更好。

## 流程图

1. 店长整顿员工站姿。
2. 查问员工当日学习计划执行进度。
3. 店长对一天工作进行简评。
4. 店长带领员工进行自我确认。
5. 店长宣布下班。
6. 员工更换服装。
7. 店长锁好门窗, 最后离开。

### 3、发廊没有顾客时, 职员常呆在休息室, 怎么办?

一些美发店的经理经常不满地埋怨道:“我们发廊的女孩子, 一转眼的工夫就溜进休息室里不出来, 讨厌死了, 什么事也不做!”, 一些美发店的老板娘也常一边发牢骚一边走到职员休息室门口大声喊道:“客人来了!”

一家发廊的老板娘曾向我发牢骚:“我一再告诫她们, 没有客人时, 应坐在大厅里可以看到客人进店的座位上, 读书也好, 聊天也行。但她们不听话, 我只好将更衣室的门换一扇, 用牢固的锁把门锁上。平时让店员们都待在大厅内, 如果有人确实需要进更衣室, 那么她必须向我讲明事由, 我才让她开门。采取这一措施后, 她们都在店内等待客人, 因此而赢得客人的夸奖。”

经营任何企业, 人员的管理都是令人头痛的难题。职员进入休息室后, 离开了店内的营业气氛, 心情放松, 可以调整、恢复体力和精力。但是, 若总待在休息室, 客人进店后, 得不到“欢迎光临”、“您好”的问候, 会令客人兴致索然。

发廊里无顾客时,职员应在店里候客。但是,若坐在店内客人用的椅子候客,也有失体统。并且,新职员不能整天坐着,应锻炼站立的功夫。她们虽然年轻力壮,但整天“罚站”,感觉总太委屈。她们会希望在手上没事做时,管理人员能体谅她们,让她们在休息室里坐下小憩。如果店长善解人意地说:“坐一会儿吧”或者“休息片刻吧”,那么她们会非常欣喜感激,工作时也更卖力。

#### 4、怎样合理配置发廊的人员?

在发廊,一般不会发生激烈的打架斗殴、大吵大闹的事件,通常是职员间感情发生误解,互不理睬,最后有人辞职而去。如果发廊里包括店长的你在内,只有两名工作人员,那么人盯人,一对一,互相照顾,相安无事。如果再增加一个人,便成了二对一的局势。只要有两个人在谈话,另一个人就会竖起耳朵,“她们在说什么事情?”她便会产生受冷落被孤立的错觉,引起职员之间的不快,造成矛盾。

如果包括你在内共有四个工作人员,那么除你之外的那三个人又分裂成二对一的局势。若你和其中两个人讲话,另一个人便会感到受冷落,从而产生嫉妒心理,并发展出与那两个人争吵不合的风波,最后以这个最“孤独”的人辞职而告终。如果你想袒护那个“孤独者”,那么另外两个人又会嫉妒,可能携起手来共同对付那个“孤独者”,捉弄她。终究,一个人势单力薄,寡不敌众,难以抗衡。

如果再添一个人,除你之外有四名职员,那么这种二对二的局势就相对稳定。这种局势长期保持平安无事,但是,一旦有一个职员辞职,那么她的“盟友”便感受到孤立,也会随之辞职。这样的实例很多,你将同时失去两名大将。

如果再增加一个人,共有五名职员,那么情况就变得较为复杂了。这种情况下,你可以提拔一个人为副主管,与你联手,其余的四个人二对二,局势便稳定了。假若发生了上述的两个人同时辞职的连锁反应,那么又只剩下三名职员了。如果有五名职员时,不设副主管,三对二,那么肯定其中会有一个逞强的人,其结果可想而知。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/327001041106006065>