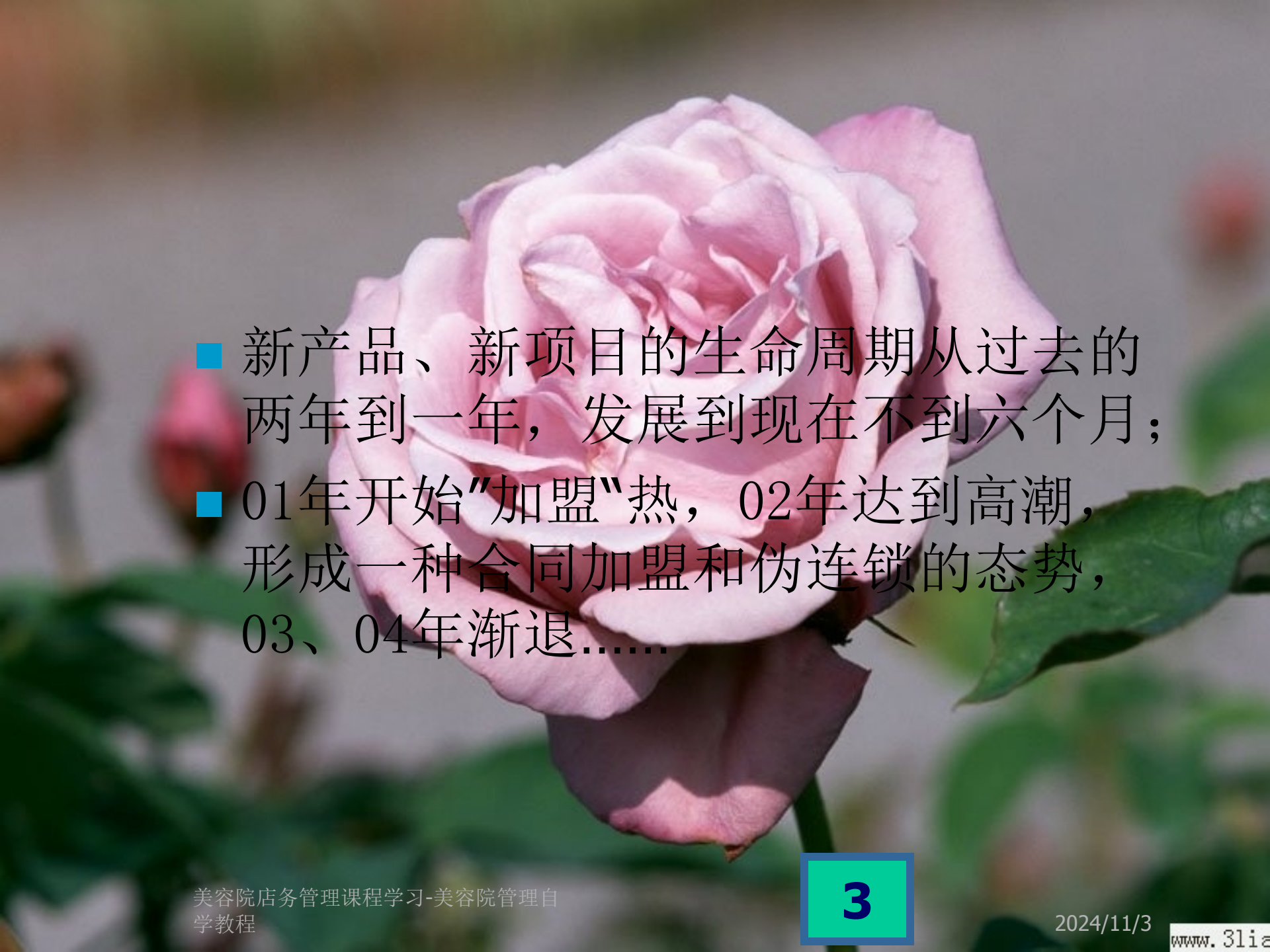


# 美容院经营管理全攻略

主讲：孙琦

# 美容行业发展的回顾与分析

- 70年代末、80年代初开始起步；
- 20世纪80年代中期，第一批产品研发厂家初具规模；
- 靠概念打市场——换肤；
- 20世纪80年代末期“自然”概念炒作——芦荟；
- 20世纪90年代“生物美容”概念，疯牛病后转为炒做仪器，出现了“光子嫩肤”；

- 
- 新产品、新项目的生命周期从过去的两年到一年，发展到现在不到六个月；
  - 01年开始“加盟”热，02年达到高潮，形成一种合同加盟和伪连锁的态势，03、04年渐退……

# 整体素质偏低的经营管理者队伍

- 过于自信带来的“满怀”心态
- 近亲管理模式
- 员工素质偏低

# 消费者的心声之一

- 美容院的声誉好吗？有什么服务项目？
- 使用什么产品？产品有效吗？
- 美容院采用的仪器安全吗？
- 价格怎么样？合理吗？
- 护理都有哪些程序？员工素质怎么样？
- 美容师做了多久了？够专业吗？

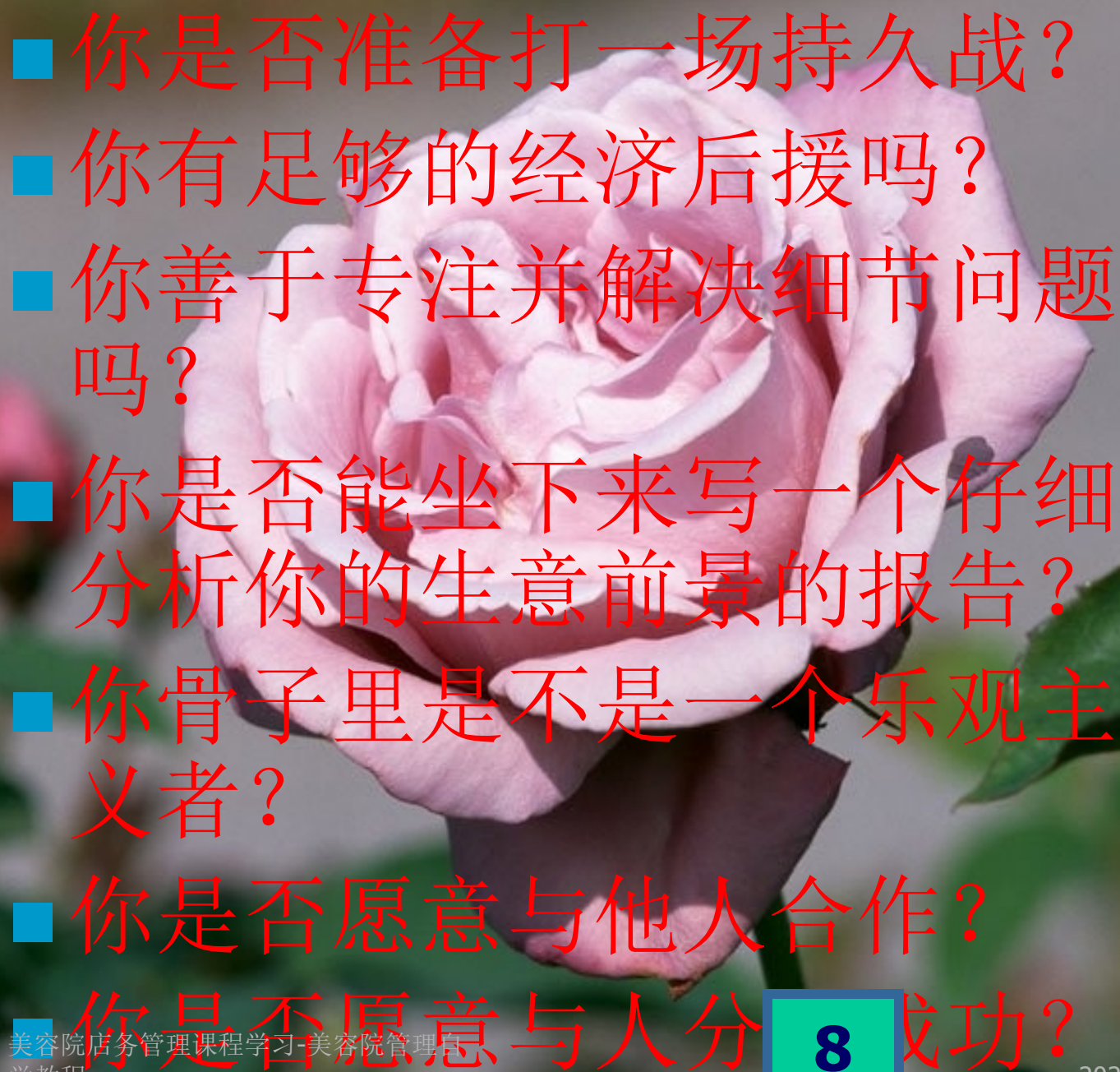
# 消费者的心声之二

- 美容院的环境怎么样？卫生情况达标吗？
- 我买了卡，美容院会关闭吗？
- 美容院的地点、交通方便我吗？
- 美容院有售后服务吗？会不会花了钱就没人管了？
- 美容院能做到对我的个人资料保密吗？
- .....

■ 对照一下，自己的美容院能满足这些需求吗？你听到了消费者的呼唤了吗？

# 你是合格的美容院经营者吗？

- 你是否具有必须承担责任的心理准备？
- 你是否准备十分努力的工作？
- 你是否能忍耐及注意到你的事业及员工表现带给你的多种压力？
- 你是否容易接受新观点，尊重他人的见解，并迅速做出决定？
- 你是否准备花时间分析问题并找出答案？

- 
- 你是否准备打一场持久战？
  - 你有足够的经济后援吗？
  - 你善于专注并解决细节问题吗？
  - 你是否能坐下来写一个仔细分析你的生意前景的报告？
  - 你骨子里是不是一个乐观主义者？
  - 你是否愿意与他人合作？
  - 你是否愿意与人分



# 第一章 美容院员工管理技巧

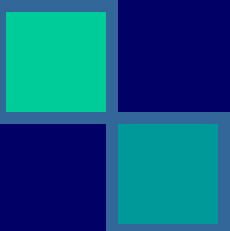

管理是一种控制性游戏，在游戏面前，你只有两种选择：或者，你确信自己能够赢，于是你投入足够多的能量来赢得一切；或者，你不进行这个游戏~~

## （一）管理技巧

- 1、培养有素质的店长
- 2、激励员工士气 \*
- 3、管理从自身做起
- 4、掌握批评的技巧
- 5、了解员工的需求 \* （马斯洛需要）



## (二) 员工管理的四要素

- 
- 报酬体系
  - 尊重你的员工
  - 成长机会和成长空间
  - 企业文化
- 

## （三）合理的薪资报酬体系

- 合理的薪资报酬体系是由固定薪资、考核薪资、福利薪资、业绩提成构成的。

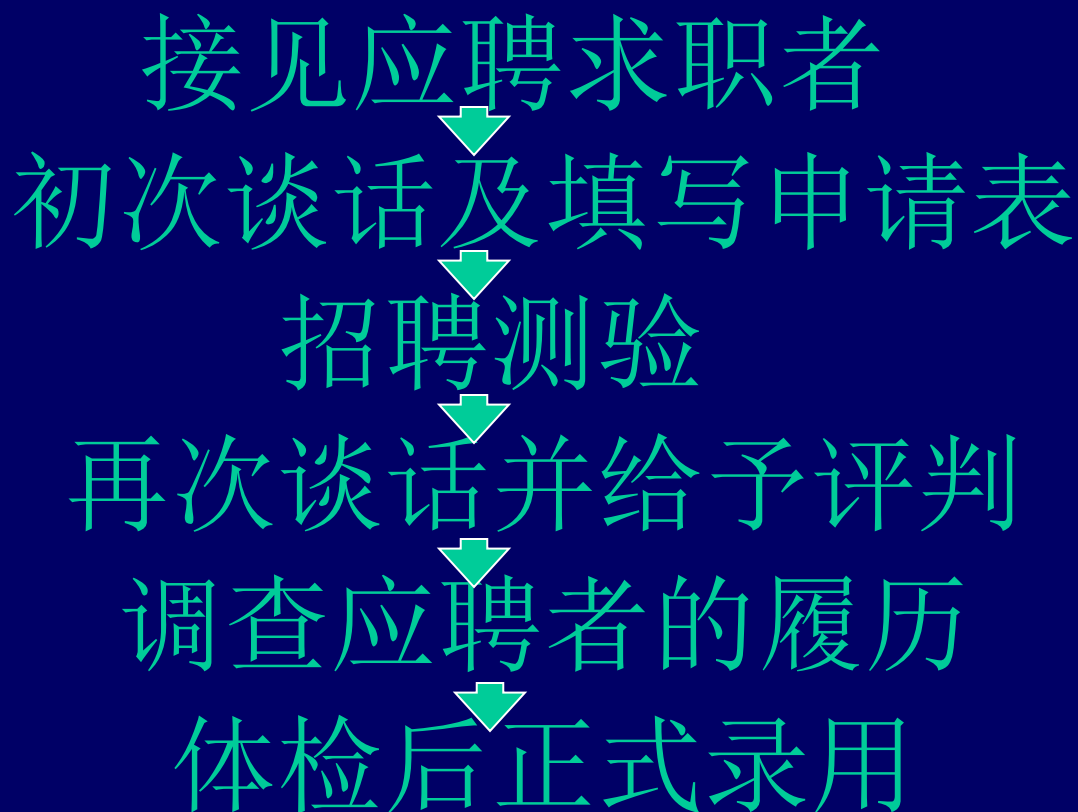
# ××美容院员工薪资结构表

(涉及数据仅为参考)

层次	职位	基本工资	职等工资	全勤工资	考核工资	年功工资	工资总额	提成工资
高管层	店长	300	280	50	840	50/年	1520	达标4%，未达标1%，超额部分10%
中管层	主管	200	160	50	620	50/年	1080	达标2%，未达标0.5%，超额部分5%
技术员工	高级美容师	120	60	50	400	50/年	680	达标10%，未达标8%，超额部分12%
	中级美容师	80	40	50	300	50/年	470	达标8%，未达标6%，超额部分10%

## (四) 员工录用与职前培训

### ■ 1、招聘与录用的程序



## 2、新进员工的培训

- 本企业（美容院）简介与展望
- 学习规章制度
- 素质和服务心态培训
- 服务流程培训
- 产品知识与推销技术培训

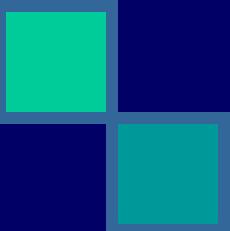

## （五）激励员工“五心”管理法

- 自尊心
- 利益心
- 模仿心
- 恐惧心
- 好奇心





# “五心”管理法的运用

- 
- 每日公布业绩
  - 设计员工光荣榜
  - 定期比赛与测验
- 

## (六) 美容院要不要开会？ 如何开会？

- 早会
- 月工作会议
- 年度总结会
- 好的会议是会而有议，议而有决，决而有行，行而有果。

## (七) 管理者如何与员工沟通

?

- 用建议代替直言。
- 用提问代替批评。
- 让对方说出期望。
- 诉求共同的利益。
- 顾及别人的自尊。
- 用心倾听。

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/746054101101010121>