

美容院服务礼仪

塑造良好的第一印象

第一眼印象=第一印象=首轮效应

- 7秒钟就决定了第一印象,永远没有第二次机会给人留下第一印象
- 自信是职业形象的开始
为什么空姐看上去美丽?
- 想不想像空姐一样美丽?

培训目标:

- 通过礼仪培训，使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态；
 全面掌握美容师服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；
 统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。

星级美容院顾问店主管、迎宾、前台、顾问、美疗师所应具备的条件

- 1.良好的心态，积极进取的精神。
- 2.典雅的风度与笑容，丰富的内涵，端庄的举止，文雅的谈吐。在接人等物时要彬彬有礼，落落大方，熟练掌握店里所推出的服务项目，能说出与其它不同的星级美容院区别。

为什么要推广美容院服务礼仪？

- 1. 提高美容师个人素质
- 2. 提升美容院店面形象
- 3. 提高客户满意度
- 4. 创造品牌

二、服务礼仪理论及实操培训：

- (一) 基本礼仪：

美容师正确的站姿、坐姿及行走姿势，可以提升自己的专业素养与形象，增添自己的自信心，向顾客展现优雅的举止，美的形象。

- 以下细节需要注意：

1、手势

- 掌心向上、五指并拢、放平手掌。

2、站姿

- 挺胸、抬头、收腹、立腰、提臀、两眼目视前方，下鄂略向内收起，面带微笑。

3、坐姿

- **落座时，应用两手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。**
两手平放在两腿间，不要托腮、玩弄物品或有其他小动作。两腿自然平放，不得跷二郎腿。两腿应并拢，脚不要踏拍地板或乱动。

4、走姿

- 行走时步伐要适中，多用小步。切忌大步流星，严禁奔跑（危急情况例外），也不可擦着地板走。

5、蹲姿

- 站在所取的物品或要找的东西旁边，蹲下屈膝去拿，慢慢地把腰部低下，两腿合力支撑身体。同时臀部要向下，上身要稍稍向前倾。

6、微笑

- 笑是最好的语言，笑容可为顾客排除内心的顾虑和疑问，令顾客有一种宾至如归的感觉。

(二) 电话礼仪。

1、听电话的态度。

- 接听电话的态度会影响工作效率。在电话铃响两声之内接听电话，能体现出效率及乐意提供服务的意愿。随时把做记录的物品放在手边，快速做好电话记录，如：尽快知道咨询顾客的名字和电话号码，简短总结谈话内容，尤其是对需要预约的顾客。

2、使用礼貌用语。

3、感谢对方来电。谈话开始或结束时一句“感谢您打电话来”可提高顾客的满意度。

4、让谈话得体又有效。

- （请问您是哪位、对不起，我没听清楚您的名字、我能帮您什么忙吗、对不起，我听不到您在说什么、我很高兴为您服务、我再重复一遍您的要求、到时我再打电话通知您。）

5、说话清楚明确。话筒和嘴唇的距离适当。

6、清楚有力的声音具有巨大的效力。

7、不要出现“冷场”。始终要用语言表达自己在听对方的说话。

8、愉快而准确地记录留言，要积极帮别人做好留言。

9、在挂断电话前要确定谈话已经结束。

三、美容院全套服务流程理论及实操

(一) 前台迎客人：热情迎接，引见顾问

- 迎宾员服务流程
- 1.端庄的仪容仪表。
例：得体的服装与容颜。
- 2.流利的语言表达能力。
例：××小姐或××先生，欢迎光临，里面（楼上）请，请问贵姓？
- 3.熟练掌握店里所经营的每一个项目与收费标准。
例：
A. “你们店是做什么”？
B. “我们店是一个专业传统文化的星级美容院店，主要经营××项目，我把相关负责的专业人事介绍给您好吗？由她为您进行详细的讲解”。

(二) 美容顾问侍客人：奉茶、填表、推荐护理疗程、引见美容师

- 介绍顾问：

例：“××小姐，这是我们的专业美容院顾问××小姐。有什么事，您找她，我就先下去了，好吗”？送上茶水及护理项目小册子。

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/826205045150010133>