

<<发型助理培训教程>>

图书基本信息

书名：<<发型助理培训教程>>

13位ISBN编号：9787538154436

10位ISBN编号：7538154434

出版时间：2008-6

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：邓创

页数：188

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：<http://www.tushu007.com>

<<发型助理培训教程>>

内容概要

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，《发型助理培训教程》将发型助理的工作职责、工作内容、专业知识、销售技巧等知识介绍给大家，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。

<<发型助理培训教程>>

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

<<发型助理培训教程>>

书籍目录

第一章 专业知识 第一节 头发的基础知识 一、毛发的分类与结构 二、头发的生长周期 三、影响头发生长的因素 四、头发生长与蛋白质的关系 五、头发中的微量元素 六、头发的颜色 七、头发形状的分类 八、头发的粗细 九、发质的分类 十、梳理头发的作用 十一、怎样为顾客梳理头发？

第二节 洗护知识 一、科学的洗发方法 二、一周洗发几次适宜 三、按摩头皮时应注意的事项 四、对洗发用水水质的要求 五、洗发时的水温 六、洗发水的科学选择 七、优质洗发水应具备的特点 八、洗发时应注意的事项 九、油性头发的护理 十、干性头发的护理 十一、不同季节如何护发 十二、快速改善发质招

第三节 按摩知识 一、头面部常用按摩穴位 二、按摩常用手法 三、头部按摩常用技法 第四节 烫发知识 一、对烫发的初步认识 二、烫发对头发的影响 三、烫发应注意的事项 四、不宜烫发的五类人 五、染发剂对头发、对人体的影响 六、使用染发剂的注意事项 第五节 假发知识 一、假发的分类 二、怎样选择、佩戴假发 三、假发的护理 四、佩戴假发时应如何注意保护头皮

第二章 岗位 第一节 岗位认知 一、发型助理岗位职责 二、发型助理的工作守则 三、发型助理应遵守的规章制度 第二节 素质提升 一、发型助理应具备的基本要求 二、发型助理应具备的能力 三、发型助理的仪表、仪态 四、自我评价 第三节 发型助理的工作流程 一、工作规程 二、服务流程图 三、服务流程明细表 四、工作流程细节 五、服务流程培训 六、洗发工作流程 七、专业泰式洗头程序 八、专业坐式洗头程序 九、焗油工作流程 十、染发工作流程 十一、烫发工作流程

第三章 服务 第一节 顾客服务 一、了解顾客的需求 二、如何管理顾客 三、不同顾客类型的接待技巧 四、顾客服务中易犯的禁忌 第二节 服务流程 一、开门 二、问询 三、带位 四、倒水 五、自我介绍 六、沟通 七、转入正题（有针对性地问话） 八、介绍发型师 九、送客 十、回访 第三节 正确处理顾客的不满 一、正确对待抱怨 二、抱怨的类型及应对技巧 三、抱怨处理的态度 四、处理不满情绪的三个阶段 五、顾客不满和投诉的处理方法 第四节 沟通技巧 一、发型助理与顾客的沟通常识 二、如何与顾客切入专业话题 三、与顾客打开话题的秘诀 四、话题的选择

第四章 销售技巧 第一节 美发店产品概述 一、洗发类产品 二、护发类产品 三、饰发类用品 第二节 美发店为什么要销售产品 一、销售产品能给美发店带来什么 二、我们为什么能够在美发店里销售产品 三、美发店具有销售产品的条件 四、销售是衡量技术高低的标准之一 第三节 捕捉顾客购买欲信号 一、观察法 二、试探法 第四节 销售的基本步骤与技巧 一、问好、自我介绍 二、营造轻松的氛围 三、发掘顾客需求 四、介绍产品特点，说明益处 五、处理顾客的反对意见 六、促成交易 七、巩固销售 第五节 四种推销方法的运用 一、说故事法 二、资料法 三、推定承诺法 四、正反面法 第六节 推销话术 一、推销话术集锦 二、发型助理应注意的会话

第五章 培训资料汇编 第一节 问题解答 第二节 热能SPA烫司 第三节 礼节与礼貌用语 一、礼节 二、礼貌用语 第四节 言行及仪态要求 一、语言 二、禁忌行为 三、姿势 四、仪态 五、仪表及个人卫生 六、微笑 七、怎样才能做好礼貌服务？

第五节 姿势与神态规范 一、站立的姿势 二、坐姿的要求 三、行的要求 四、蹲姿的要求 五、微笑的要求 第六节 赞美话集 一、赞美小姐的话 二、称赞太太的话 第七节 情景问答 第八节 接待培训 一、服务流程 二、服务语言 三、与顾客互动，开启话题 四、电话礼仪及应对技巧 五、发型助理考核模式附录 光盘使用说明

<<发型助理培训教程>>

章节摘录

第二章 岗位 第二节 素质提升 一、发型助理应具备的基本要求 1.站姿、坐姿、仪表

正确的站姿应是：双脚与两肩同宽，自然垂直分开（体重均落在双脚上，肩平，头正，两眼平视前方，挺胸收腹）。

正确的坐姿是：双脚靠拢，双手放置膝盖上（左右均可），抬头挺胸，头部不能左右斜。

仪表：要求整洁，每天上班前要化淡妆，给人清秀的感觉。

要随时注意打理，服装要得体。

2.微笑 微笑是世界上最美丽、最受欢迎的语言，是你服务成功的关键，更是你建立消费群体的有力武器。

微笑的到位也意味着引导消费的成功。

一般培训是每天让发型助理站在镜子前练微笑5分钟。

其次，让发型助理相互对练微笑。

经过半个月后，发型助理一定会露出满意的笑容。

请发型助理记住：“我们不能控制自己的长相，但我们能控制自己的笑容。

” 3.态度 发型助理的服务态度是服务中最为关键的一环。

没有好的服务态度直接会导致顾客的流失，会让我们整体形象和素质在顾客心中产生不良影响。

有这样一句话：“我们不能改变天气，但我们能改变自己的心情。

”心情因各种原因可能变得不愉快，那么在为顾客服务时，一定会流露给顾客。

也就是说发型助理的坏心情会直接通过服务转移到顾客身上，那样的话，服务态度就谈不上热情、周到了。

顾客是拿钱来消费、来享受的，而不是来当“出气筒”的。

因此，管理者要经常教育发型助理不要把任何不愉快的心情带入美发店，不要把不愉快的心情强加于顾客、同事身上，给别人带来不愉快。

要让发型助理明白，热情、良好的态度是生存之本。

.....

<<发型助理培训教程>>

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:<http://www.tushu007.com>