

# 《美容院员工管理策略》

## 图书基本信息

书名：《美容院员工管理策略》

13位ISBN编号：9787538152616

10位ISBN编号：753815261X

出版时间：2008-1

出版社：辽宁科技

作者：张晓梅

页数：213

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《美容院员工管理策略》

## 前言

到书店去逛一下，你会发现，各种管理方面的书籍多如牛毛，但真正涉及美容院管理的书籍却少之又少，就算有，大多是条条款款，缺乏实际的案例可供读者参考。很多人认为，国内成千上万的美容院根本称不上“企业”，所以，那些适用于大型企业的管理方法与模式并不适合国内的美容院。同时，目前国内从事美容行业的从业人员的素质还有待提高。如果没有实际的案例可供参考，那么，此类图书也就成了摆设。经营美容院必须按照企业化管理+酒店式服务+医院的技术管理模式。所谓“企业化管理”，其实就是科学化、标准化和规范化的管理。一家美容院，无论规模有多小，在本质上都应该算是企业。作为企业，就必须按照企业的规律去管理，才能获得效益。同时，美容行业是服务行业，美容院是顾客享受服务的场所，所以就必须要将酒店的服务意识、服务礼仪等充分地运用到美容院的管理中来。再者，近几年，常常有美容院顾客投诉见诸报端，其中最大一部分原因就是某些经营者不顾顾客的利益，混淆医学美容和生活美容的概念，夸大美容院美容的效果，甚至在有良好的技术与条件的情况下，也从事着医学美容的服务。所以，在技术层面上，美容院又必须具备医院的管理模式。作为美容院的管理者，除了要兼顾美容院的经营，还有一个重大问题就是对美容师等员工的管理。众所周知，国内美容行业员工频繁跳槽的情况是非常普遍的。有的甚至影响了美容院的正常运转，那么，导致这种现象的原因到底是什么呢？为什么当事双方都觉得自己很委屈，总是觉得问题出在对方的身上呢？对此，笔者进行了详细的调研与分析，并编写了这本《美容院员工管理策略》一书。本书共分为六章。第一章介绍了美容院员工的招聘工作，包括招聘的作用、程序、过程到员工的测评、选拔以及最后的录用；第二章介绍了员工的培训；第三章为薪酬制定及员工考核；第四章介绍了美容院员工管理中的九种激励方法；第五章介绍了美容院员工日常管理中的一些技巧，包括如何从制度上去管理员工，如何从人性上去管理员工等；第六章介绍了员工流动与流失管理，重点介绍了员工流动的原因及遏止人才流失的方法。总之，《美容院员工管理策略》最突出的特点就是“实务”，它不是一般的理论堆砌与泛泛说教，更不是管理方面的教科书，而是将管理理论运用到美容院的日常经营管理实际中。帮助管理者立即取得实实在在的效益。由于成书时间较短。书中尚有一些没有谈到的事宜及不当之处。还望读者批评指正。 编者 2007年10月

# 《美容院员工管理策略》

## 内容概要

《美容院员工管理策略》共分为六章。第一章介绍了美容院员工的招聘工作，包括招聘的作用、程序、过程到员工的测评、选拔以及最后的录用；第二章介绍了员工的培训；第三章为薪酬制定及员工考核；第四章介绍了美容院员工管理中的九种激励方法；第五章介绍了美容院员工日常管理中的一些技巧，包括如何从制度上去管理员工，如何从人性上去管理员工等；第六章介绍了员工流动与流失管理，重点介绍了员工流动的原因及遏止人才流失的方法。

# 《美容院员工管理策略》

## 作者简介

张晓梅，女，四川大学MBA，全国政协委员，全国工商联执委，高级经济师。现任中国美容时尚报社社长兼总编辑、中国香料香精化妆品协会副理事长、全国工商联美容化妆品业商会副会长、国家劳动和社会保障部美容专业委员会副主任。多次出任国际国内美容发型大赛主席、总评判长。张晓梅先后获得“联合国世界青年企业家杰出成就奖”、“中国十五大杰出创业女性”、“中国十大女杰”提名奖、“促进中国经济发展成功女性20人”、“2003中国十大经济女性年度人物”、“影响中国美容业30人”、“全国三八红旗手”、“美国圣路易斯市荣誉市民”等荣誉称号。曾在全国政协机关、北京大学、中国传媒大学等做过多次关于女性魅力修炼和男士形象塑造的讲座。长期致力于提升中国人魅力的课程的开发与推广，是目前国内该领域的领军人物。

# 《美容院员工管理策略》

## 书籍目录

第一章 员工招聘管理第一节 招聘的作用与程序一、招聘的意义二、员工招聘的前提案例 员工需要供求平衡三、美容院员工工作分析案例 某美容院员工岗位说明书四、员工招聘的内容案例 大材小用损人不利己五、什么时候需要招聘案例 用熟手，还是用生手？六、员工招聘的程序案例 千里马易得，伯乐难求第二节 人员招聘一、招聘的基本内容与程序二、招聘的来源与方法案例 从员工里选拔将才换位思考带来的好处何时招聘“空降兵”？第三节 人员测评与选拔一、人员选拔的意义二、人员选拔的过程与方法案例 白纸测出她的责任心某美容院主管在面试高级美容顾问时的提问第四节 人员录用案例 如何对待新进员工？第二章 员工培训第一节 员工培训与发展概述一、员工培训与发展的概念二、员工培训与开发的作用三、员工培训与开发的原则案例 适合小型美容院的交换式培训第二节 员工培训与开发的形式一、从培训与工作的关系来划分二、按培训目的划分案例 “212”美容院新员工技术培训模式三、培训对象在美容院中的地位划分四、按美容师进入美容院先后顺序划分第三章 薪酬制定与员工考核第一节 员工的薪酬制定一、制定报酬制度时应考虑的因素二、确定报酬水准时的依据三、报酬制度的类别四、建立员工福利制度案例 给员工增加“精神薪资”第二节 员工绩效考核一、绩效考核的目的案例 绩效考核为何绩效不彰？二、绩效考核的过程三、设立绩效标杆的重要性案例 制定目标，相得益彰四、如何设立绩效标杆案例 用定性标准取代抽象字眼五、绩效考核的基础——确定客观标准案例 如此“因人而异”六、单头考评案例 由直接上级进行考评七、自我评估案例 调动员工主观能动性八、注意反馈案例 考评的最终目的是教育九、制定员工考核表案例 工欲善其事必先利其器第四章 激励管理第一节 物质激励法第二节 事业激励法第三节 榜样激励法第四节 情感激励法第五节 尊重激励法第六节 授权激励法第七节 沟通激励法第八节 竞争激励法第九节 文化激励法第五章 员工管理技巧第一节 让制度去管理第二节 管理中的人性化第六章 员工流动与流失管理第一节 了解员工跳槽的原因第二节 遏止人才流失的办法

## 章节摘录

1. 岗位描述 美容院店长(主管)的岗位,至少应包括以下几方面: 负责美容院的管理工作,按照美容院的经营目标,制定具体的方针和政策,及时实施与调整。负责美容院的工作安排,行为的管理和考核,做好工作报告呈交公司。对美容院员工进行技术培训。收集市场信息,及时向经营者反馈。制定宣传推广方案。负责美容院的安全监督。督促做好美容院的店容店貌、环境卫生和卫生检查。

2. 素质要求 (1)基本要求和素质 统筹能力 美容院店长作为上传下达的中间者,其统筹管理能力要很高。同时,作为美容院的一个领导者,店长必须是一个不知疲倦的宣讲者,必须用大量的时间与其他员工交流。抓工作细节,并落实到每一个细小的点上。学习能力 美容院店长作为管理者,必须要有学习的能力,在工作中学,向周围的人学,及时了解和掌握最新的美容知识和技法。学会思考,学会分析,从而不断地提升自己的专业知识。(2)内在素质 责任心和爱心 要把美容院变成一个大家庭,美容院员工在生活上和工作上碰到任何困难或不顺心的事,应尽量帮助解决,并要用高标准来严格要求自己。上进心 浮躁会给店长这类管理者带来危害。作为一个美容院的管理者。店长必须要修身养性,抓紧每一分钟去学习,努力提高自身的知识水平、管理能力、判断能力和专业技能,使自己成为一个走在时尚前沿的人,去适应美容行业的不断变化。危机意识 成功是一种成就的体现,固然值得喜悦,然而,成功的背后往往潜伏着难以预料的危机。一个优秀的美容院店长必须时刻保持一种危机意识。以便及时应对各种意外的发生。

二、财务管理人员

1. 岗位描述 财务管理人员主要负责美容院的财务管理,具体工作事宜如下: 盘结每日营业收入及管理费用。填写、核对、整理美容院财务月报表,分析总结本月经营收支状况,并向上级主管提供增收节支和资金运用方面的参考意见。每月及时填写、核对和整理“产品销售月报表”,及时提供畅销、滞销的信息。每周填写周报表,反映本周的购进、销售、库存、损耗情况,及时递交给店长,以便订立下周的销售计划。制定月、季、年度及节假日促销费用计划。整理好客户档案,统一存档。

2. 素质要求 精通所学的业务 熟悉各种法律法规和政策,对本行业的惯例及财务状况有所了解。客观公正 财务人员办理会计事务应当实事求是、客观公正。一是数字求实;二是工作务实,工作作风严谨扎实,工作质量精益求精,技术方面注重开拓创新。严守机密 财务工作是一项严肃的、保密性强的工作,这就需要工作人员有很强的纪律性,诚实可靠,大公无私,能够保守本美容院的商业机密,坚持原则。

三、美容顾问(前台咨询顾问) 在美容院里,前台咨询是整个美容院的门面和中枢,美容服务水平和管理水平的高低,首先反映在前台的接待工作方面。前台咨询工作的好坏,直接影响到美容院是否能吸引并留住顾客。

1. 岗位描述 热情周到地接待来访顾客。详细了解顾客曾使用过的产品,护理项目。对于老顾客,先查阅客户档案,再为顾客服务;对于新顾客,美容顾问应以专业态度认真询问顾客的情况,包括曾使用过的产品,曾做过的护理项目,对以往的产品或护理满意与否等。通过沟通,了解顾客的需要情况、评估顾客的消费水平等,以便选择推荐合适的产品及美容项目。为每位客人建立客户个人档案,将上述询问过的资料做详细记录。详细分析客人皮肤,并为客人设计护理课程(美容顾问需清晰地让客人了解该项课程针对的是哪种皮肤问题,完成该课程能达到哪种改善效果,如何选择家居护理产品等)。安排美容助理及美容师为顾客做护理课程。繁忙时,仍以热情的态度招呼每一位客人,对需要等待的客人,及时送上饮品和休闲杂志。客人做完护理后,让客人稍事休息,并同客人闲谈一会儿,如为顾客建议家居护理项目。为顾客开单结账。定期做电话跟踪服务。在适当的日子赠送小礼物给客人,保持良好的客情关系。

。 P9-12

# 《美容院员工管理策略》

## 编辑推荐

《美容院员工管理策略》最突出的特点就是“实务”，它不是一般的理论堆砌与泛泛说教，更不是管理方面的教科书，而是将管理理论运用到美容院的日常经营管理实际中，帮助管理者立即取得实实在在的效益。

# 《美容院员工管理策略》

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)