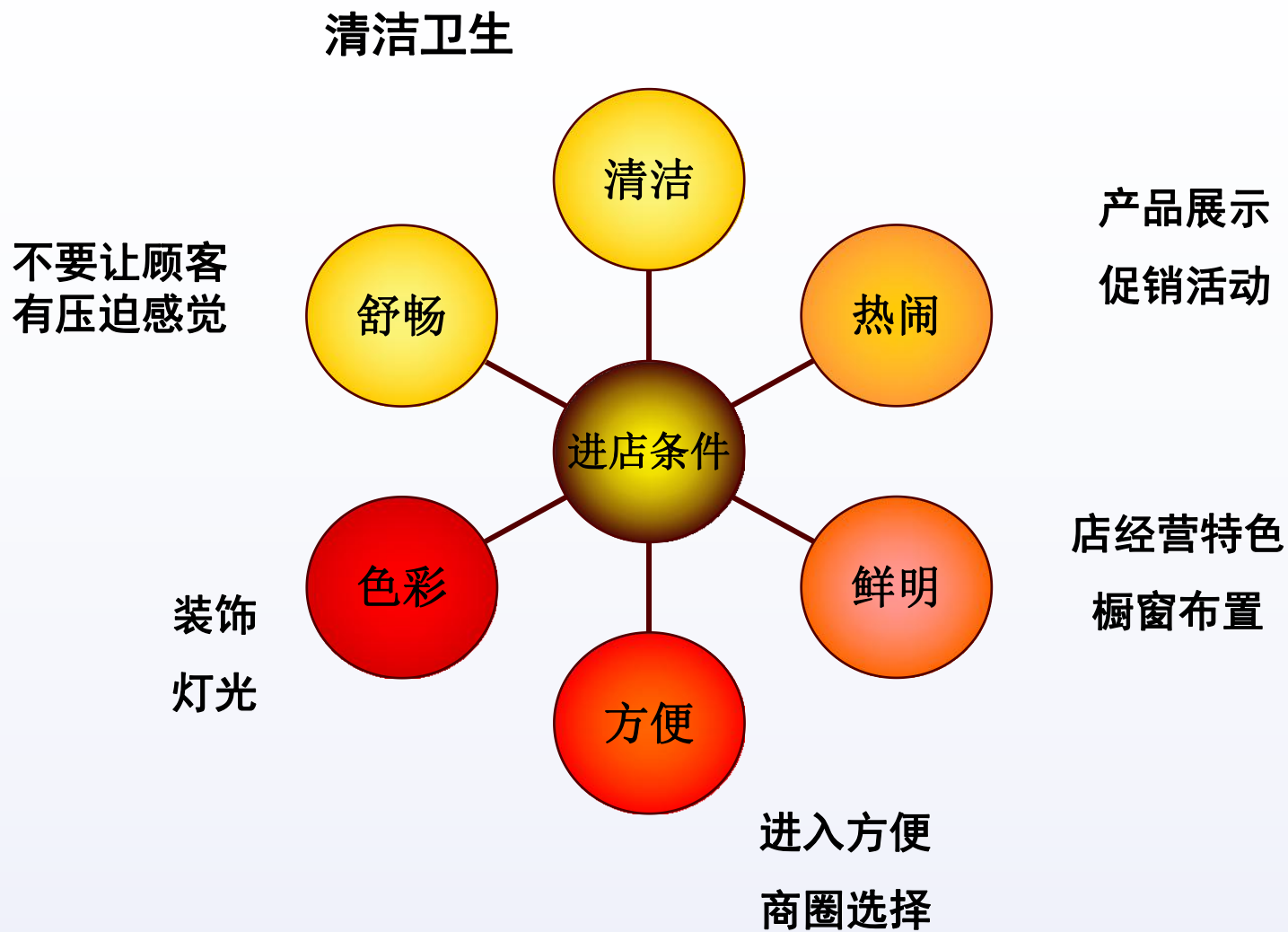


顾客进店的条件



组织架构	人员配备完善； 岗位职责要清晰；	人员配备合理； 薪酬绩效要科学；	岗位分工合理； 管理体制要执行；
营销策略	经营定位需明确； 项目设置要科学；	顾客定位需优化； 促销策略需规划；	价格定位需调整； 产品结构已确定；
常规管理	顾客管理要完善； 项目管理要科学；	员工管理合理； 营业管理要规范；	产品管理科学； 财务管理要规范；
顾客管理	顾客基础档案完善； 顾客流失管理要完善；	顾客消费档案完善； 顾客预约管理要规范；	顾客分类管理要科学； 卡项进度管理规划；
员工管理	需要调整员工心态； 需要完善服务品质；	需要提升专业知识； 需要改善客情关系；	需要提升销售技能； 需要提升团队合作；
业绩管理	急需优化顾客结构； 急需优化岗位职责；	急需优化卡项设置； 急需优化运营报表；	急需优化服务流程； 产品结构已经调整；



失败因子

组织架构

岗位职责不清晰，责权利不明晰；岗位绩效考核不完善；

营销策略

缺乏系统、持续、科学的营销策略，未能持续倍增业绩

建议完善顾客结构、项目结构、卡项设计、促销规划等

常规管理

管理制度和流程不完善。缺乏有效的执行力，和监督机制

顾客管理

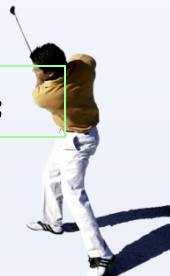
缺乏系统的、科学的、规范的顾客管理模式和服务模式；

员工管理

需加强岗位技能、服务品质，员工心态，团队合作等培训

业绩管理

需尽快完善目标管理、业绩追踪系统、和顾客分析系统；



信任度

新顾客

关键客户

大客户

老客户

忠诚度

满意度





散客

核心问题

培养信任度

工作重点

提升专业诉求

找准顾客需求

标准化接待礼仪

专业细致的服务流程

贴心关爱的售后服务

顾客成功案例的介绍

健康沙龙权威背景介绍

塑造价值观



常客

核心问题

提高
顾客交易量

工作重点

挖掘更多
潜在需求

完整的
顾客档案
发现需求

推荐项
目套餐

专业细致
的
服务流程

贴心关爱
的
售后服务

店长或
专家的
权威建议

举办多种
专题沙龙
讲座



大客

核心问题

锁定长期稳定

工作重点

做好客情维护

完善大客户服务体系

经营者与大客的客情关系

尊贵独享的服务流程

贴心关爱的售后服务

快速便捷的沟通渠道

私人健康管理师服务



顾客管理

需建立有效的纳客模式，建立科学的项目推广和营销模式；增加顾客数量，提高顾客交易频率，和平均交易客单价。

需要进行产品结构与项目结构的优化，调整卡项结构与定价；使之与顾客定位与顾客结构相匹配，增加中高端顾客。

急需利用顾客档案进行顾客分类、分析和管理的，掌握顾客销售动态，有效引导消费，提供成交率和消费客单价。

重新规划顾客基本档案和消费档案，掌握每个顾客的消费需求与消费能力，进行科学的销售分析和销售预测。

建立《客情关怀系统》和《顾客投诉与反馈机制》，全面深入了解顾客，有效跟踪服务顾客，提供顾客满意度和忠诚度。

定期开展《顾客需求调研》和《顾客满意度调研》改进服务品质，提升品牌美誉度，提高顾客忠诚度。





项目管理

项目结构需要与经营定位，顾客定位、产品定位相匹配。

项目结构繁多。拓客项目、特色项目、常规项目等不规范。

规划科学的拓客项目。有效提升新顾客的成交率与消费额。

常规项目太多，卖点不突出，顾客选择难度大，成交难度大

加强核心的特色项目。奠定顾客口碑和品牌形象，形成持续、长久的业绩增长，有效形成本店的核心竞争力。

合理规划面护项目，身体项目和养生项目，有效提升客单价。

需提高服务品质和技术手法，以提升项目和产品价值最大化

需建立科学的项目疗程体系，持续、有效的拉动业绩增长。

需建立项目疗程的销售体系、项目推广体系、促销管理体系。





顾客需求



经营项目
整合模块

明星项目课程

限时段全店推广创收上量，
提升顾客认知度及店面知名度的疗程项目

时尚前沿课程

科技的,领先的,创新的、
求新求变的疗程项目

特色项目课程

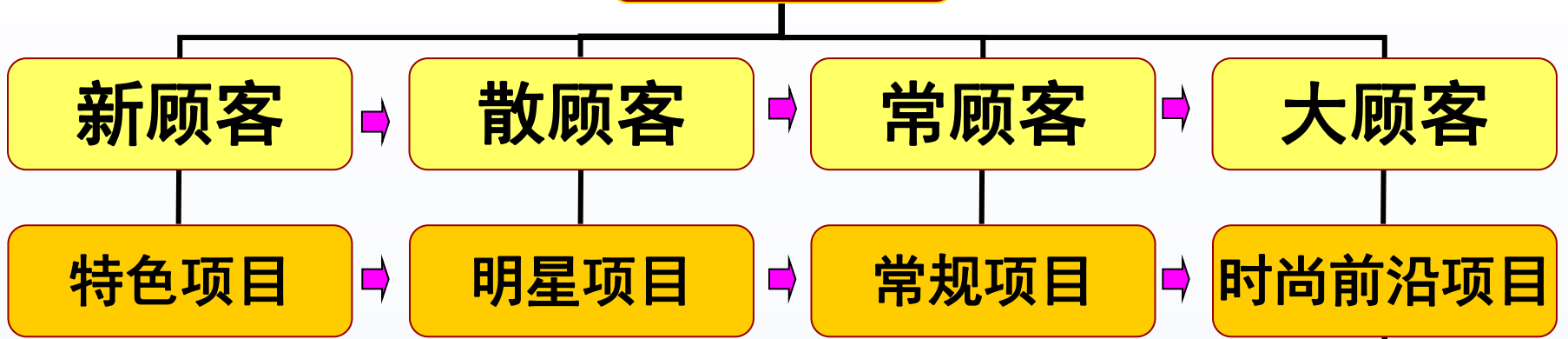
利用本店之特色所推出
的纳客的疗程项目

常规项目课程

业内普遍以安全有效为
基础延伸的疗程项目

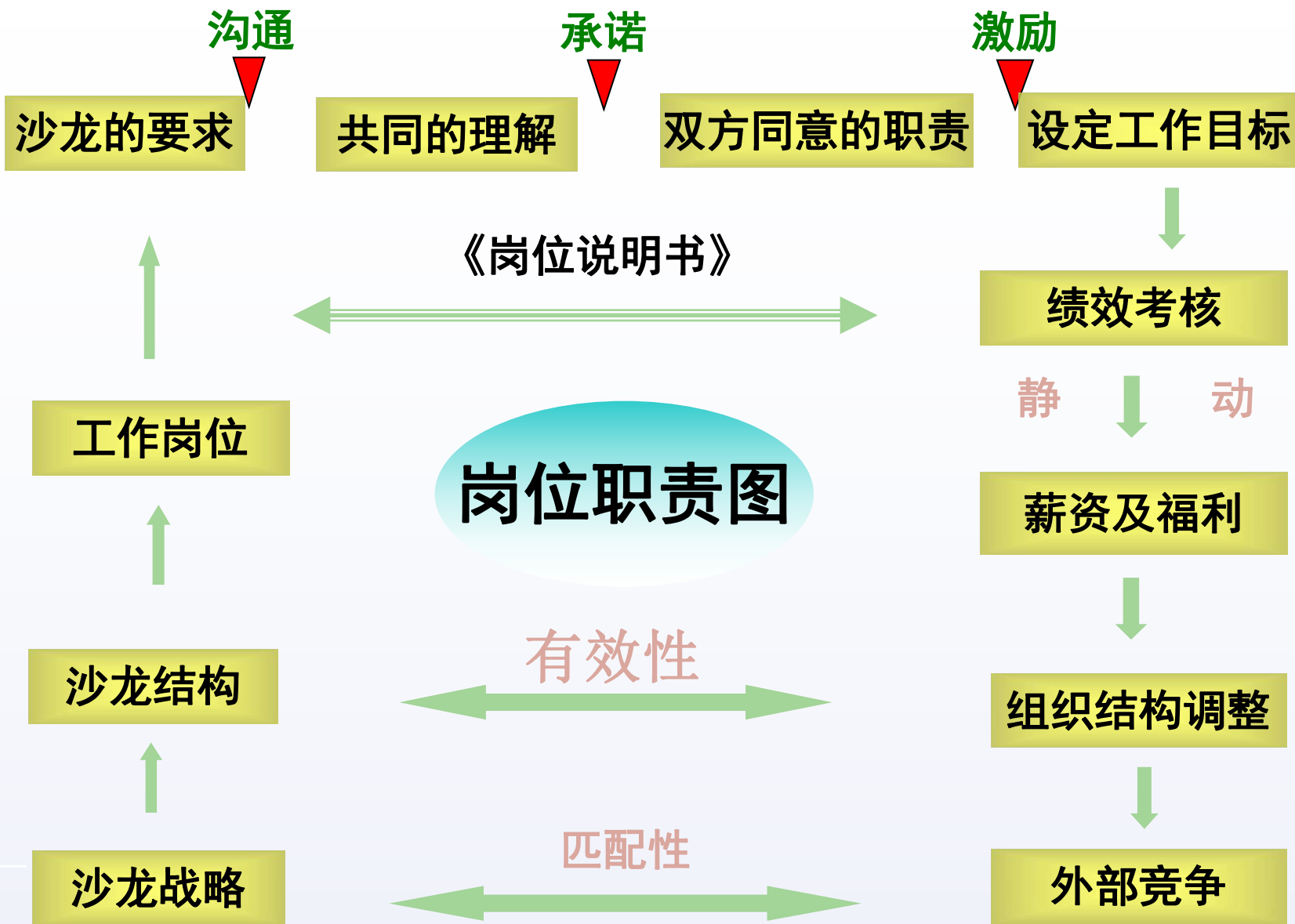


消费群体



项目课程与消费群体递进关系







员工管理

主要岗位职责不清晰、不规范。工作效率低，责任心无法体现

员工的职业兴趣和岗位技能不清晰，没有发挥各自核心专长；

店长岗位绩效不清晰，欠缺管理能力及领导力、团队统筹力；

缺乏科学的员工晋升机制、岗位技能提升与培训与激励机制；

员工缺乏统一、规范的工作流程、销售流程、和服务流程；

缺乏统一、规范的管理制度和模式，缺乏监督管理机制

员工团队精神差，合作意识差，销售配合差，销售绩效差

员工和公司的价值观没有形成合力，缺乏企业文化的凝聚力





员工管理

美容顾问兼店长，管理权限不清晰，未能发挥最大价值；

员工缺乏团队合作精神，缺乏团队目标与动力，导致人才庸化；

员工缺乏职业规划和目标规划，工作无目标，无激情，前途迷茫

员工的工衣既无法体现经营特色与风格，又无美感、活力与朝气

员工对各自的指定客服务态度好，而整体服务品质和服务素养差

缺乏员工的的岗位规划、岗位绩效、岗位技能提升、培训机制；

健康管理师的技术、手法，产品知识，专业知识参差不齐；



	服务流程	个人形象	服务礼仪	服务态度	处事应变	沟通话术	岗位技能	团队配合
1	邀约/回访							
2	迎 宾							
3	前台接待							
4	顾问咨询							
5	店长配合							
6	淋浴更衣							
7	操作准备							
8	护理进行							
9	护理结束							
10	店长关怀							
11	离店迎送							





服务品质

前台迎宾的仪表仪容，礼貌用语，接待流程与话术，标准规范；

前台的新老顾客接待流程，接待礼仪需训练；需完善顾客预约系统。

顾问咨询需建立标准流程与话术，需加强专业技术、提升沟通技巧；

顾问应加强应变能力；提升专业技能；提高销售技能及团队协助；

护理时操作流程规范标准；需规范沟通话术，需统一服务流程；

护理前操作准备工作细致规范，服务流程标准，产品齐全；

顾客邀约、回访流于形式，要真正了解顾客需求和满足顾客需求；

店长关怀和离店迎送环节，需建立统一的执行标准，更细心更热情；



售前

	工作项目	自检
1	前班工作交接	
2	人员到岗检查	
3	服务区间检查	
4	昨天报表分析	
5	今天预约分析	
6	晨会例会进行	
7	配套工作布置	
8	岗位工作跟进	

售中

	工作项目	自检
1	顾客预约安排	
2	顾客档案应用	
3	前台服务接待	
4	顾问护理咨询	
5	顾客护理跟进	
6	服务结束跟进	
7	顾客离店送别	

售后

	工作项目	自检
1	顾客档案记录	
2	签美容操作表	
3	顾客刷卡记录	
4	产品销售统计	
5	项目销售统计	
6	货物申领统计	
7	营业报表统计	
8	下班工作检查	
9	下班工作交接	



	总业绩 目标	2015年销售目标				拓客数量	活动规划
		会员卡	项目疗程	家居产品	大项目		
3月							
4月							
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							



月份	营销活动主题	活动时间		活动重点	顾客目标		业绩目标	主推项目
		筹备期	启动期		新客	老客		
3月								
4月								
5月								
6月								
7月								
8月								
9月								
10月								
11月								
12月								
1月								
2月								



品牌	项目 (疗程)	项目 性质	全年 数量	全年 金额	第一季度 (3-5月)		第二季度 (6-8月)		第三季度 (9-11月)		第四季度 (12-2月)		老板 店长 全年 目标	美容 顾问 全年 目标	健康 管理 师 全年 目标
					数量	总额	数量	总额	数量	总额	数量	总额			



卡名	充值 金额	充卡 性质	全年 数量	全年 金额	第一季度 (3-5月)		第二季度 (6-8月)		第三季度 (9-11月)		第四季度 (12-2月)		老板 店长 全年 目标	健康 管理 师 顾问 全年 目标	健康 管理 师 全年 目标
					数量	总额	数量	总额	数量	总额	数量	总额			



顾客分类	顾客总数	年均消费额	年总消费额	2015年销售目标			
				会员卡	项目疗程	家居产品	大项目
大客户							
A类客							
B类客							
C类客							
新拓客							



分类	2014年数量	2014年消费总额	2015年均消费额	2015年数量	年预计营业额	第一季度(3-5月)		第二季度(6-8月)		第三季度(9-11月)		第四季度(12-2月)		美容顾问全年目标	健康管理师全年目标
						数量	总额	数量	总额	数量	总额	数量	总额		
大客															
A客															
B客															
C客															
D客															
散客															
新客															
总计															



店名:		店长:		员工数:		床位数:		月份:		年 月	
	日期	星期	会员卡现金 业绩	项目疗程 业绩	产品销售 业绩	总耗卡 金额	其他 收入	新增 顾客	业绩 合计		
第一周											
第二周											
第三周											
第四周											
合计:											



组别: 顾问: 现金业绩: 耗卡业绩: 新开卡: 新增客: 填表日期: 2015年 月

序号	档案	顾客姓名	客情关系	顾客问题与需求		疗程建议			卡余额	疗程余次	本月业绩目标		本月预计来店日期
				面部问题	身体问题	面护疗程	养生疗程	家居建议			现金	耗卡	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													



序号	顾客姓名	类别	跟进人	顾客消费需求	预计成交项目	预计本月成交额	成交结果	成交类别	成功、失败、延迟的真实原因
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

成交类别： A类客户：下月成交； B类客户：三个月内成交；
C类客户：半年类成交； D类客户：不确定成交日期；

