**美容院纳客活动推广策划**

一、海源管理咨询“美容院托管”服务理念

随着时代的发展，人们不断赋予SPA更新的方式和更丰富的内涵，如今SPA这种融合了古老传统和现代高科技的水疗方法已不再是贵族们的专宠，而逐渐成为现代都市人回归自然，消除身心疲惫，集休闲、美容、解压于一体的时尚健康概念。

近年来，对改善亚健康有很大帮助的SPA养生观念，得到了人们广泛的认可与接受，从而推动了中国SPA水疗业的极大发展。可以预见，SPA水疗业未来将成为继保健品之后健康产业的又一明日之星。

二、关于顾客对SPA喜好程度的市场调查报告分析

不同类型、不同性别的顾客对SPA的喜好程度各有不同。太阳之子店务管理商学院大圣顾问通过对全国各大城市顶级会所、酒店业、俱乐部式SPA等会所顾客对SPA水疗服务喜好的调查研究，分析发现：

关于顾客对SPA的选择标准，调查结果显示：选择都市SPA会所的占45％，选择度假式SPA会所的占16％，选择俱乐部式SPA会所的占14％，选择酒店SPA会所的占11％，选择零售SPA会所的占6％，其他占8％。

都市女性的美容保健意识也得到了很大地增强，越来越多的女性朋友更喜欢选择去美容院，而不是单单在家里做一些简单的护理，人们对美容院的期望值，不断在提高。毋庸置疑，这是一个巨大的商机，我们可以看到，现在的美容院遍地开花，如雨后春笋般的满街都是，服务项目和种类花样繁多，营销招数层出不穷，有不少美容院陷入了经营困境，很多会所亏本经营，好的美疗师很难招，高端的顾客进不来，基本走到关门的边缘。“缺少规划，缺乏系统性的管理，认识不深刻，只图眼前利益”是当前制约各美容院盈利和发展的瓶颈。

美容院如何解决这些问题？首先必须提高思想格局，放远眼光，树立正确的投资心态，制订长期的发展规划、投资计划。海源管理咨询专业从事美容行业管理咨询近10年，美容院“托管”服务，可以提供美容院资源整合、营销策划、教育培训等。海源管理咨询的智囊团，都是在美容、美体、养生行业十多年打拼，汇萃多年行业经验，高瞻远瞩，并根据市场的需求，制定出一套“美容院管理”服务系统。

三、海源管理咨询“美容院托管”服务优势

海源管理咨询“美容院托管”服务的成功模式，来源于公司智囊团及领导层深厚的行业内功和不断创新的立体化营销推广体系。内功方面，海源管理咨询总结出员工的儒家管理行动计划，建立自己的专业人才输送中心，自主研发强势的产品项目组合，由强大的服务执行团队，来形成完善有效的服务体系。公司的创新思维，集中表现在帮助“托管合作的美容院”形成立体化的营销推广体系。其目的是通过为美容院提供一套全面、系统、完整、科学的店务管理模式，而使所服务的美容院能长久、稳定、持续盈利模式，突破发展管理瓶颈，走向成功！

四、美容院专业的人才输送中心

海源管理咨询将举办各类专业技术培训，帮助美容院员工，正确自我定位，提高专业技术，提升美容院专业技师的服务水平，对于人员不足的美容院，公司也会进行人才输送，直接将合格的专业技师输送到美容院，解决人才流失的问题。

五、美容院强大的服务执行团队

海源管理咨询公司，对于托管合作的美容院，实行全方位的介入，从店长的入驻，到日常管理、营销策划服务，都是深层次的合作，公司的执行团队将负责全程的执行、监控、调整，公司专人定期向美容院所有者进行情况汇报。

六、美容院完善有效的服务体系

公司多年行业经验，形成了完整的纳客体系，技术服务体系和留客体系，使美容院形成完整的服务体系，这样才能增强消费者的归属感，培养忠诚客户。

七、美容院立体化的营销推广体系

海源管理咨询专业的营销策划团队，就美容院的营销推广，根据区域、行业、季节等特点，针对性和创造性的进行立体推广，并整合社会资源，实现消费者权益的增值服务，树立所合作美容院良好的社会形象和口碑。

无论美容院的店铺类型、规模大小、经营时间、周边环境等等，海源管理咨询的“托管”，将按照三年进行规划服务，基本分为三个阶段进行，其中工作内容和服务进度，会根据所合作的美容院的具体情况，与美容院所有人员进行充分沟通后，来调整和执行。

三个阶段工作方向如下：

第一阶段：诊断规划期（时间为1-2个月）

工作内容：

组织规划；人员定位与培训计划制定；心态教育；薪资设计；客户分配；产品疗程诊断（项目整合），行政作业流程，对外形象设计与包装。

第二阶段：执行辅导期（时间在1-2个月）

工作内容：

客户管理；薪资制度；客户管理制度实施；业绩分配；各类表单之填写；顾问、美容师销售技巧及客户分析辅导；执行过程中问题处理；会议系统建立；会员制度之规划；作业流程之建立，新客进店及广告宣传之策划，资源整合等；

第三阶段：营运发展期（后期跟踪服务期）

工作内容：

验证相关制度的合理性；各项系统的完善及形成相关作用、模式习惯；会员制的执行；培训计划的执行；新项目、新产品的引进；促销活动的规划；新客进店及广告宣传之策划。

八、海源管理咨询“美容院托管”服务的具体内容：

（一）合作美容院经营诊断

包括店内人员诊断、项目诊断、产品诊断、顾客类别诊断、周边商圈诊断、价格诊断、经营特色诊断及营销方式诊断；还有硬件改善措施及建议等。

（二）制定美容院短期发展规划

店内项目的规划、产品的规划、人员及组织架构的规划、薪资方案的规划、店面布局的规划、管理制度的规划。

（三）驻店经营辅导

由公司派出专业人员作为店长，对已制定出并达成一致的方案做进一步的跟踪指导，落实细节工作。

（四）项目整合及规划：

1．项目设计的合理整合

2．针对店面情况调整项目数量、种类、价格

3．引进新项目的合理化建议

（五）美容师及管理人员的培训

1．美容院会所的服务与礼仪课程（所有员工）

2．顾客服务接待流程（美容师）

3．新顾客接待与参观流程（美容师及顾问）

4．操作间的标准化服务流程（美容师）

5．咨询电话的接听技巧与注意事项（美容顾问及店长）

6．面对面咨询及促单技巧（美容师、美容顾问及店长）

7．团队销售技巧（与同事的配合技巧；协助同事销售的技巧）（美容师、顾问及店长）

8．如何进行产品或项目搭配（如何进行捆绑式销售）（美容顾问及店长、美容师）

9．美容专业知识（理论与实操）培训（美容师）

10．中医理论基础（含阴阳、五行、经络、子午流注）

11.顾客聊天话题集锦及不能聊的话题（美容师、顾问）

12.超级顾问打造（中医、养生与美容、抗衰、无痕销售）

13.金牌店长训练（高绩效管理与团队训练、日常店务速归整八招）

14.纳客活动与留客活动卡项制定技巧培训

15.不同类型顾客的接待与销售技巧（美容师、顾问及店长）

所有的培训均以演练、模拟、考核方式进行！

（六）、客户管理及分配

1．顾客档案的整理与归类

2．顾客档案内容的充实及修改

3．顾客的分配及管理

4．顾客跟踪：如何更有效地做好服务工作，防止顾客的流失

5．服务流程的操作和规范（根据该店的实际状况制定）

6．做好有计划、有目标地销售（美容师、顾问及团队）

7．管理者的沟通与主管工作的辅导

(七）合理化设置薪资制度及店内组织架构

1．店内组织架构的合理化调整

2．薪资奖金制度的调整

3．工作规则及奖罚制度

4．店长、顾问、组长、美容师、仓管及后勤岗位职责明确

5．各类经营报表和收支报表及预算标准

6．如何有效的激励员工做好工作并达成理想业绩

（八）会员制度及积分制度的建立

1、根据店内实际情况建立合理的会员制

2、会员手册的编制

3、会员卡的设计及调整

4、根据会员制的实际需要对店面的软硬环境做适当调整

5、会员制活动的设计（积分、奖励等）

（九）店内促销活动的组织与策划

1、促销活动的策划

2、促销活动的组织实施

3、促销活动的基本策划思想导入

4、.美容院周边资源的整合

（十）、美容院店务管理手册

1．美容院组织架构

2．工作岗位职责（院长、店长、顾问、组长、美容师、行政、仓管、后勤等）

3．薪资奖励制度（含薪资、目标奖金制度）

4．日常管理制度：员工制度请假制度考勤制度员工排班

5．库房配料制度（用量控制、进出料管理）

6．财务管理制度（财务管理办法、费用报销管理）

7．人员管理制度（入职、离职、考绩）

8．员工培训制度（培训计划与大纲）

9．客户档案管理制度

10．服务流程设计

11．例会运作系统（日会、周会、月会）

12．月计划、季度计划、年计划设定

13．内部控制流程及表单（服务单、预约表、顾客分析表、顾问月计划行动表、美容师月行动计划表、美容师周行动计划表）