# 美容院留住顾客的杀手锏

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-17

*美容院留住顾客的杀手锏顾客是在不断的流动的，这个顾客即使从你这里离开，也会到别的地方去的。有些管理者认为顾客的流失是正常的，我在这里不是很赞同，的确，顾客是有流失，由于地方性的迁移(工作调动)、个人人为因素身体条件或者受经济收入的影响等，但...*

美容院留住顾客的杀手锏

顾客是在不断的流动的，这个顾客即使从你这里离开，也会到别的地方去的。有

些管理者认为顾客的流失是正常的，我在这里不是很赞同，的确，顾客是有流失，由

于地方性的迁移(工作调动)、个人人为因素身体条件或者受经济收入的影响等，但

是这些情况占很小比例的。而为什么现在的美容院顾客的流失率却在节节攀升，有的竟然达到了20%的地步。我觉得这与我们的经营管理方法是有很大关系的。

留住顾客的杀手锏有以下几个方法可以探讨一下，1、超值服务

向顾客提供超出他们期望值的产品和服务，是留住顾客的杀手锏。女人都有一个

天性，那就是爱赚小便宜，无论是开着宝马的富婆还是骑着电动车的小资，见了便宜的东西眼睛就会放光，大脑就会短路。另一个就是超值的服务，服务能够让他们感觉

良好，谁都希望让人伺候着，让人服侍着，即使消费了让自己心痛，也会安慰自己，这么好的服务值了。还有一个，超值的服务还会让顾客觉得很有面子，女人还有一个

天性就是爱分享，她会把你的好分享给他的亲人，他的兄弟姐妹，这样就增加了你的知名度和品牌的美誉度，在留住顾客的同时也带了新顾客。

2、专业的手法和专业的态度

美容师最基本的就是专业的手法和专业的专业知识，能够给顾客的各种疑点做出

分析、解释。中医理论，中医知识，这些都是基本的和必须的，同时还要有专业的态

度，行为规范，在门口迎接，顾客进门发自内心的微笑，引领，服务的细节。都能体

现专业的态度。这样顾客就会觉得你很专业，就会信服你，就会心甘情愿的，在你这

里消费。

3、有效的沟通是留住顾客的另一大利器。

美容院是一个以人来操作和传达信息的行业，人的传达和沟通就显得至关重要。

美容师要学会和顾客交朋友，一定让顾客觉得你是认真的，而不是皮笑肉不笑的职业

习惯。美容师要学会倾听，认真的听顾客讲话，少说多听，控制好自己的思想和嘴巴。

从问题的正面角度出发，站在顾客的位置上去考虑问题。不定期的给顾客发些短信，频率约是每个星期一次或两次。时时刻刻让顾客知道有这个美容院还在记得他。

4、调动顾客高涨的热情

女人是感性的，女人是群居的，三个女人一台戏，女人的热情只要调动起来了，有着不可估计的力量。如何调动顾客的积极性，让顾客就想着往美容院里跑呢。这就

需要我们营造一种氛围，一种快乐的氛围让人一进入就会放放松。从老板，到美容师，再有美容师传达到顾客。看电视剧(亮剑)中，一个军队的灵魂是由最高行政长官植入的，即使最后这个长官不在了，这个精神依然会继续传承下去。自己扪心自问一下，你这个老板，有没有一起床就想到店里去和你的员工快乐的在一起呢，如果，你都不

愿意，员工更不愿意，哪又何谈顾客呢。

5、还有一个行动，就是执行力。

有的美容院有问题的时候到处找问题，等找到了问题却不及时解决，结果越拖越

多，越积越大，最后无法解决了。

文档内容仅供参考

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！