

经济新闻 | 创业



创业
微导师

创业者:张先生
创业项目:美甲店
创业困难:“现在感觉美甲店越来越难做了。”开美甲店的张先生说,自己的美甲店刚开两年多,起初生意还是红红火火的,但是这一年来,生意明显不如以前了。

创业微导师:青泉
微信号:xq337447077
创业微导师介绍:美甲行业创业咨询师;职场经历十余年,在国内多家知名企业任高管、职业经理人,有三次创业经历,具有丰富的实践实战型管理经验。

美甲店要学会常给顾客点“甜头”

美甲店门槛低、投资小,是很多创业者中意的项目之一,但是在经营了一段时间后,都会发现这样一个问题:为什么顾客来了第一次之后就没有第二次了?

“任何一个开店的生意,都要看他的商业模式,万变不离其宗。”青泉说,“只有把自己的商业模式想清楚了,这样才能挽救困局。”

青泉说,之所以美甲店在经营中遇到这样或那样的问题,主要是在开店之初没有弄清楚自己的商业模式。郑州晚报记者 沃琳婀娜 实习生 陈冉/文 郑州晚报记者 马健/图

美甲店的经营误区

一、投资小、门槛低,几个美甲师、几张桌子就能开美甲店。这样的现象导致一些完全没有美甲行业经验、什么也不会干的人都开美甲

店来淘金。

二、很多美甲店老板经营美甲店的目标就是为了赚点钱,而没有把美甲店的经营作为事业来做。

三、很多美甲店老板觉得学习是美甲师的事情,与自己无关。不求上进的创业者迟早要关门。

顾客需要的是人+技术+产品

“美甲店的顾客在购买美甲服务之前是看不到、听不到、摸不到的,对于美甲服务也只有一个抽象的概念,难以对美甲服务形成一个准确的质量价值认识。”青泉说,顾客为了减少消费的不确定性,会通过店面环境、美甲师、设备等实体要

素来判断。

“一家成熟的美甲店要想让自己的营业额有个大的提升,就需要从技术服务包装入手。”青泉说以足疗行业为例,“20元的足疗服务加上全身按摩、头部放松,再给顾客提供点茶餐、水果,很快就变成了88

元,甚至288元。”

所以,美甲店的创业者可以针对不同的人群开设不同适合顾客的项目:“只有足够多的套餐提供给他,我们成功的概率才会大,我们的营业额利润才会翻倍提高。”

服务要标准、温馨

“顾客是美甲店的核心,创业者要根据顾客需求设计产品,根据客户的需要去服务。这样你的顾客才会越来越多。”青泉说,美甲店的业绩来自于顾客的持续消费,而顾客是否持续回头消费又跟美甲师的技术与服务态度紧密相关。

“美甲技术3个月就能学得不错,而服务没有两三年的经验很难做好。”青泉说,美甲店需要建立“以顾客为中心”的服务流程,实现服务的规范化和标准化。

建议:

——制定服务手册,让员工熟记于心。“美甲店可以根据实际情况,制定适合本店的服务问答,力求服务标准化。”

——在店里配备几把雨伞,遇到雨天时给顾客使用,“当顾客归还雨伞时都会顺道再做做美甲。”青泉说,美甲店要运用好“情感留人”的方法,从小事做起,不仅给顾客留下好印象,而且对稳定客源有好的效果。

——店里要准备干净整洁的零钱。他说:“美甲店要给人

干净、高雅的感觉才会吸引顾客,如果你找给人家的零钱是脏兮兮的,顾客下一次肯定不会上门。”

——叫出顾客的名字。青泉说,很多顾客都是喜欢别人能记住自己,但是有一个禁忌——不要过于快速地与顾客熟悉。“一般称呼张女士、王姐什么的就可以,为确保万无一失,称呼越有礼貌越好。”

——用热茶、水果、糖果和书籍及按摩等附加服务使等待成为愉快的事,每个员工都要表现出乐于助人的风貌。

给顾客点“甜头”

“要定期回访一下自己的顾客。”青泉说,“问问顾客是否对上次的服务满意,如果不满意,原因在哪里。”

他说:“一通温馨的电话

可以给顾客留下好印象,而且还可以激活一些沉睡的顾客。”

“如果顾客不满意上次的服务,你在表示歉意的同时还

要免费再给顾客一次体验的机会,或者其他产品的免费体验。”青泉说,让顾客获得一些好处,这样更能留住顾客的心,吸引顾客继续来店里消费。

利用“怕买不到”的心理

节假日促销是美甲店行业最好用的手段之一,“最小的成本获取最大的效果”。青泉说,但创业者要了解,节假日促销不是要追求一种热闹的假象,而是要通过促销,在潜在消费者中形成影响,从而

提升营业额。

“如果要推销新项目或者新产品,最好是通过节假日促销来带动。”青泉建议。

另外,美甲店可以针对顾客“怕买不到”的心理来做促销。“在选择促销产品的时候,

要选择一些热卖产品,这样才有吸引力。”

同时,美甲店在做促销的时候,可以让顾客先体验你的产品和项目,“让顾客对你的东西有信心了,自然会进行消费。”青泉说。

要有“上进心”

美甲界有句名言叫“卖过去的技术穷困潦倒,卖现在的技术安居乐业,卖未来的技术飞黄腾达”。

“当国际品牌都已经在发表2013年秋冬新款式时候,你依然在用1年前甚至5年前的经验与技术来服务自己的顾客,下一次,顾客还会上门吗?”青泉说,虽然有些顾客不喜欢大改变,但是如果一成不变的话,再铁的老顾客也会另觅他店。

所以,他建议,无论是创业者本人还是员工,要定期学习和培训。

第四期微企沙龙活动报名

融资难成为众多小微企业在发展中的一道屏障。没有抵押能不能通过联保等方式拿到贷款?合同可以贷款吗?银行针对小微企业有哪些扶持?

“我们创业者期望能够跟银行面对面,了解政策,争取支持。”如何解决中小企业融资难的问题,每个企业的情况都不尽相同,取得资金的方式也应当有所区别。

郑州晚报第四期微企沙龙将带领小微企业主走进银行,与相关部门面对面座谈,邀请行业专家给您的融资之路支支招。

如果你也在创业的过程中遇到了类似问题,不妨来听听。报名时,需留下您的姓名、联系方式和企业名称。

报名人数:30人(要求:企业的创始人或者高层管理者,每个企业限一人参加;活动不收取费用,但需提前确认报名,实名制参与。)

活动时间:11月1日14时
活动地点:郑州市黄河路与东三街交叉口向东50米路南(中国光大银行郑州黄河路支行)

报名电话:
18625786205
(9:00~17:00)

郑州晚报记者 沃琳婀娜
实习生 陈冉



【创富热线】(9:00至17:00)
记者手机
18625786205
15343712892

【新浪官方微博】
郑州晚报创业者俱乐部

【腾讯官方微博】
郑州晚报创业者俱乐部

【微信号】chuangfw



【QQ群】156963504
【记者QQ】734778182