# 美容院管理制度范文

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-08-11

*第一篇：美容院管理制度范文美容院管理制度员工管理1.美容院上下班必须签到，前台考勤，必须有全勤奖和迟到扣款的奖项设臵。2.工作时间须束发，穿着工作服，整齐清洁，佩戴工作牌，淡妆，不能留长指甲，做护理时戴口罩，上班时间不能在手上佩戴首饰。3...*

**第一篇：美容院管理制度范文**

美容院管理制度

员工管理

1.美容院上下班必须签到，前台考勤，必须有全勤奖和迟到扣款的奖项设臵。

2.工作时间须束发，穿着工作服，整齐清洁，佩戴工作牌，淡妆，不能留长指甲，做护理时戴口罩，上班时间不能在手上佩戴首饰。

3.在营业之前，美容师要把自己所负责的区域打扫干净，按照值日表上自己所负责时间段维护店内卫生。

4.每天早晨必须开早会，诵读企业文化，激励员工，定制目标，对第一天出业绩的员 工进行经验分享与表扬。

5.接待顾客，面带微笑，主动问候顾客，送顾客不能少于三步，上班时不带自己个人情绪，在其职谋其事。

6.服务顾客期间，尊重顾客，虚心听取顾客的意见和建议，及时反馈给店长或者经理，不能与顾客发生争吵。

7.节约用水用电，杜绝浪费行为，护理时不能偷工减料或铺张浪费。正规合理的使用美容仪器，爱护美容院设备，产品根据需要归臵保存。

8.服从工作安排，工作积极主动，主动联系及预约顾客，工作不拈轻怕重，挑三俭四，自觉服从工作安排。不经店长或经理同意，不能随意调班，和擅自安排工作或休息。

9.不在店内从事与工作无关的事情，给顾客做护理时不能接打电话，不得吃零食、吸 烟、渴酒、大声喧哗、追逐、打闹。

10.不能躺在美容床或伏在工作台上休息、睡觉，美容师之间不允许

相互开玩笑取乐，喧哗、议论事情，严禁在美容院讲脏话。

11.工休按店内轮休制执行，临时事假须上班时间前请示店长或经理批准；请假须真实反映情况。

12.严格执行消毒卫生以及店内的清洁制度。

13.自觉维护本店形象，不能在美容院内传播有损美容院的负面信息，以及议论他人等，自觉维护店面形象、信誉。

14.严谨利用工作之便给顾客做私活，一经发现，从严处理。不得向顾客索要小费，或利用工作之便假公济私，谋取私利。

15.严格保密顾客资料。不准私自借用店内资料、物品，不准对外泄漏本店内技术、管理资料及具体经营数据。

16、当班时间必须按规定填定各类报表，及时汇报。

17、店长对属下美容师有绝对领导权和管理权，美容师必须服从。

时间制度

一、迟到凡在上班时间未到达工作岗位的视为迟到。

1、迟到10分钟内扣10元。

2、迟到10分钟以上扣20元。

3、超过半小时且没与主管签字视为旷工半天。

二、早退未经批准，提前离开工作岗位的视为早退。

1、早退一次处以100元罚款。

2、正式员工则按旷工半天处理。

三、旷工未办理请假手续或请假未经批准不到岗的，第二天又不

补办手续且无正当理由的；上班时间内无正当理由擅自离开工作岗位的，视为旷工。

1、旷工半天，扣除100元岗位工资及相应补贴。

2、旷工一天，扣除半月岗位工资及相应补贴。

3、旷工一天以上，予以辞退。

四、换休及换班因正当理由不能按正常轮休及班次上班需要调换的。

1、换休换班提前一天向主管申请，主管有正当理由时可以拒绝此申请。

2、一个月不允许超过两次，如有极特殊原因可申请事假。

五、病假员工申请病假，必须持有效病假证明，或由经理和本店医生核准方可申请休假，须书面申请并经经理批准，如员工因突然患病，不能上班，须设法于当值时间之前电话通知经理，休假后补办休假手续。有底薪员工病假一天不扣发工资，一天以上扣发当天工资。

六、事假员工如有特殊情况，需要请事假，或换休假，必须提前1天申请，经批准后方可休假，未经批准无故缺勤或擅离岗位者，按旷工论处。事假不超过一个星期，事假当天无工资，请短时间事假累计8小时算1天。

卫生制度

美容院实行两清洁制度，即班前分区域清洁，班中时段性专人负责。每周一次大清洁,每月一回大扫除。

每日卫生清扫

1、上班前每人把自己负责区域卫生打扫干净。

2、要注意个人卫生，经常换洗工作服装。

3、清理地面、大厅茶几沙发、咨询台、窗玻璃、器械设备、按摩床、美容床等营业场所的设施的灰尘和蜘蛛，垃圾必须每天清倒

4、营业场所所有摆设干净、明亮、无污垢、无水迹、无破损、整洁美观，室内空气随时保持清新、干燥、无异味。

5、对消毒柜、倒膜碗、毛巾、水盆和拖鞋进行消毒和清理。

6、要使所有摆设干净明亮，无污垢和破损，使室内空气随时保持清新，干燥，无异味。

7、员工更衣室进行紫外线消毒。

8、每周做一次卫生清洁

9、每月做一次大扫除

店员对自己区域内、时间段内卫生负责。店长应每日检查店内卫生对于检查不合格的予以警告或罚款。

库管制度

一、产品入库制度

1、产品入库时，采购人员根据“配货清单”亲自同交货人办理交接手续，核对、清点产品。① 仔细检查产品名称、规格是否相符，不相符的应退换。② 对质量不符合要求的应退换。③对价、物不符的应及时与供应商联系处理。

2、产品验收合格后，仔细填写产品进货（进库）单

二、产品出库及院装产品领用

1、产品出库时，库管员登记出库单，写清日期、出库原因等。

2、院装产品领用应在院装产品使用明细上把内容写清楚，由领用人签字，不许更改，如果填写错误必须重写。对不符合规定的领用，产品管理人员有权拒发。

3、办公用品等消耗用品的领用同产品领用，领取后做相应登记。

4、如果发现产品剩余量与单据不符，查明责任。

三、产品的盘点

1、产品管理人员对于库存产品应予严密稽核清点，仓库应随时接受上级主管抽检。

2、每月月初盘点一次库存产品，盘点时应由店长与库管员双人盘点，盘点时必须实地查点产品之规格、数量是否与帐面之记载相符

3、盘点后应由盘点人员填具“产品盘点单”，如有数量短少、品牌不对或损毁等情形，应详加注明后，由店长及产品管理人员签名负责。

4、盘点后如有盘盈或盘亏时，应由产品管理人员呈店长核准调整，若因保管责任而短少时，则由产品管理人员负责赔偿。

5、仓库人员应定期打印使用期限将至的产品，以避免产品过期的现象。

四、产品存放制度

1、仓库应以产品的属性、特点和用途进行划分，选择适宜条件存储

特殊产品，比如冰箱等。

2、仓库内部应严禁烟火，并定期实施安全检查。为仓库安全，一定要按国家安全标准安装消防器材。

3、产品要分类摆放，以做到排列整齐、便于查点、存取方便。同类产品应集中存放同一场所，摆放时注意取拿方向一致。

4、仓库应做好防湿、防尘、防霉、防蛀工作，对易碎和易坏品应格外小心存放。产品管理人员对产品负有责任。产品若有损失，应及时报告店长，分析原因。查明责任。

5、仓库禁止非本库人员擅自入库。库内产品未经店长同意，一律不得擅自拿出。

**第二篇：美容院管理制度**

美容院管理制度

一、仪容仪表

1、员工应注重仪容仪表。

2、员工上班必须身着工装、佩戴工号牌和统一规定的发夹。工装必须保持干净、整齐。

3、员工上班前必须化淡妆（顾问还须化眼影、粉底、腮红），当班期间保持面色自然、面带微笑、大方得体、端庄自信的职业形象。

4、员工上班不得佩戴手饰（如手链、手镯、戒指等）。不准留长指甲，不准涂指甲油。给顾客服务时，必须佩戴洁净口罩。

5、员工在上班时不准依偎墙壁、柜台，不准有当着顾客面剔牙齿、掏耳朵、打哈欠或高声喧哗等不雅行为。

6、员工上班不准吃有异味的食物（如大蒜等）；不准吃零食、干私活（如洗衣、织毛衣、编织小玩具等）；不准在工作区域内（不含员工食堂）吃早歺、晚点。

二、言谈举止

1、员工上班一律要使用标准普通话。

2、提倡文明用语，为顾客服务，禁止用服务忌语。

3、员工与顾客交谈态度要和蔼，不卑不亢，自觉控制语音，语调要平稳。如与顾客相遇时，要主动让路；与顾客同行时，应让顾客先行；在给顾客端茶送水时，杯子要放在顾客坐位的右上角。

4、员工上班接待顾客或接听电话，必须按照会所规定的流程及话述开展工作。不准在顾客面前讲一些有损会所形象的语言。

5、员工对待顾客提出的问题和要求，要认真聆听，耐心解释，解答不了的问题，应及时请示汇报。

三、工作守则

1、员工上班一律不准身上携带手机进入会所服务区域，不准用会所电话接打私人电话。

2、房间服务灯亮时，除顾问、技术主管协助美容师开展工作外，其他员工不得擅自闯入房间。

3、员工凡在会所内拾到顾客钱物，必须原封不动将钱物上交会所行政部处理。不准私藏、私分或私吞。

4、员工要树立当家作主，勤俭节约的新风尚。上班做到“人走灯灭，人离笼头关”，不无故浪费水、电和燃气。

5、员工不得在会所服务区域内会见亲友。

6、严禁窃取任何属于会所或他人私有的财物，一旦发现，予以严惩。

7、严禁泄漏会所商业信息、财务机密及经营状况。

8、员工不得在会所经营区域内，追逐嬉戏，吵嘴打架，大声喧哗。

9、禁止员工利用工作之便，向顾客谋取个人利益，不准接受顾客礼品或收取小费。

10、员工不得在会所擅自集合、张贴标语，进行非法宣传活动。禁止造谣惑众，煽动他人违反会所规章制度。

11、员工应服从会所工作安排，无正当理由，不得拒绝工作调度。

12、员工上下班应从员工专用通道出入。

13、上下班员工交接班时，必须把职责范围内的设备、设施、工具、容器、仪器、钱物及完成任务情况交接清楚。

14、顾客要求参观会所，必须事先经会所总经理批准，不准随意带人进入会所重要部门或到存放仪器、设施设备等处参观。

15、员工负有保护会所财产和顾客钱物安全的义务及责任。如因工作失职造成经济损失的，由失职者承担赔偿责任。

16、员工应遵守会所设施设备、仪器、工具的安全操作规程。未经许可，严禁私自在员工宿舍安装各种电器设备和私拉电线。

17、员工必须熟悉会所工作区域内灭火装置的位置及使用方法。如遇意外事故，应服从统一调度并积极参与排除工作。发现可疑人员，应及时向会所总经理或行政部汇报，并跟踪防范。

18、会所发出的文件、通知和规定等，员工必须在三天之内阅读并签字确认。每天的会议记录应当天签字确认。否则，其后果自负。

19、员工除上班时间外，有义务参加会所统一组织的学习、培训、会议和文娱体育等活动。

20、员工上班必须坚守工作岗位，满负荷、高效率地工作。并模范带头、自觉遵守会所的各项规章制度。

21、员工除服务顾客外，严禁在会所使用公共物品或做私活：如在客房换衣服；在会所洗衣物（包括工作服）；用会所的抽纸、卷纸、吹风等。

第六章 轮牌站岗管理

1、会所顾问、美容师分为A组和B组二个小组，划归顾问组组长领导。美容师属本小组顾问直接领导、管理和业务调度。

2、各组美容师、顾问要服从收银员每日的安排，并按规定程序轮牌，美容师在地营业厅大门旁站岗候客，顾问可坐岗候客。

3、各小组的顾客优先由各小组美容师服务。指定顾客由指定美容师服务，不过牌；做客时要翻牌，轮牌时除打牌，同时也要翻牌；美容师第一天少牌的，第二天就是头牌，以此类推。

4、头牌美容师上早班应在一楼营业厅候客，如一小时内仍没有等到顾客的，在告知收银员后方可坐岗（直到等到顾客为止），同时收银员应及时用内机通知下一牌美容师到地营业厅站岗候客，每30分钟由收银员叫人换岗一次。

5、美容师轮换站岗，因工作或其它情况需要离岗时，必须事先告知收银员，并填写好起止时间，方可离岗，否则视无效站岗；美容师每人每日除正常轮牌站岗候客外，必须站满一个半小时（含一个半小时），没站满的第二天补站；美容师凡连续三天因忙于服务顾客，无时间站岗，须经本小组顾问、收银员证明，行政部经理批准的，可以不补站岗；美容师凡有时间补站岗而不肯补站的，应停牌补站岗，收银员按时通知其站岗，三分钟内必须到岗，否则每人每次罚款5元，严重不服从管理的美容师第二天停牌叫岗；美容师轮牌站岗，每隔三天，由行政部经理检查清理一次。凡发现有违规的参照《奖惩制度》有关条款处罚。

6、早班美容师每日在下班前15分钟不轮牌，由收银员安排当晚班的美容师继续轮牌，在地营业厅站岗候客；凡当天顾客安排不过来的情况下，早班美容师必须无条件加班，拒单者每次罚款50元，并视其情节，严重者可停牌一天至一周（七天），罚款必须当天交行政部，如逾期不交者，在当月工资中按双倍处罚。

7、美容师的指定顾客在无预约情况下来的，如该美容师有时间，顾问必须安排该美容师为其服务，如顾问在安排上出差错，由顾问赔单给美容师（含轮牌安排）。

8、收银员必须在上午10点半钟提前通知二牌美容师在11点20分钟之前就中餐完毕，11点半钟准时到地营业厅换岗候客；下午5点钟前通知接岗的美容师5点钟准时换岗。

9、当天凡头牌美容师在服务顾客，应由没做事的二牌美容师到地营业厅站岗候客，如头牌美容师服务顾客已完毕，仍由头牌美容师优先在地营业厅候客；其它情况按照第3、4条执行。

10、美容师不得无故在顾问安排顾客时说有事，或说身体不舒服拒绝接待、服务顾客。如美容师有特殊情况的（如生理原因只不安排做BB16，其它项目照常安排），必须提前二个小时向行政部经理申请批准后，由行政部经理告诉收银员划好预约表，方可不排客；凡因顾客多、业务繁忙，顾问安排其他美容师不过来的情况下，由行政部经理安排已请假或休假的美容师无条件回会所接单，如不服从行政部经理安排的，按本制度第6条处罚。

11、头牌美容师既不在服务顾客，又不在员工休息室待岗，也没向收银员报告其去向，造成地营业厅空岗超过15分钟仍找不到人的，按《人事考勤制度》有关条款处罚。

**第三篇：美容院管理制度**

美容院的服务大致可概括为三个过程售前服务、售中服务和售后服务。

1．售前服务

这是指广告、宣传、公关活动而言，除美容师所提供的资讯与消息的传递外，还应包括各种咨询应答等。今后的美容师应最好是”美容顾问销售员”。

2．售前服务

这是指直接为顾客服务或向顾客销售产品的过程。就提供顾客服务而言，从招呼顾客开始，以至询问顾客的需求，答复顾客的咨询，进行美容服务，向顾客提出使用保养品的建议等一连串服务过程中，带给顾客满足的一切均属于此范畴。

这是指美容服务完毕或商品出售后的服务，顾客接受美容服务后，美容师必须追踪此项服务是否对顾客有实质效益，如肤质、发质有无明显的改善等。若有商品给顾客．还必须追踪顾客使用情况等。

顾客服务流程是一个系统工程，每一个环节都重要，不能忽略，只有严格桉照顾客服务流程进行经营，美容院才能立于不败之地。

二拟订全年经营计划

如何从有限的市场脱颖而出，战胜他人，主要靠行销战略的运用，在运用行销战略时，应把握一个原则．衡量自己的实力及主动出击。当本店实力稍弱时，较有利的战略是缩小商圈，锁定特定的顾客群及主要的服务项目，集中火力以促销反之则可扩大商圈或腽务来击垮竞争对手。

那么如何拟订全年计划呢9首先我们应了解顾客美容需求周期，在此基础上来制定计划。

1.颀客全年美容需求周期：

1月――天气较冷，多需保湿、防裂服务，对于祛斑或减肥需求较少

2月――上旬不见起色，中旬则因农历新年的来临而忙碌不堪，不论增白、保养还是化妆等需求均急剧上升，这是一年中营运状况量好的月份。

3月――春天的到来，使祛斑、祛痘顾客激增。

4月――天气较暖)暴适合到户外踏青，因此，保湿、防晒的顾客也会增多。

5月――初夏来临，防晒、增白的顾客会增多。

6月――正逢毕业时节，谢师宴、送日、拍纪念照等活动纷纷展开，美容化妆的需求会提高,某霜;碎碎碎念。

7月――不少社会新人投入社会就业市场，学校的学生也正逢放暑假，许多人会有换个新形象的念头，是争取屈窖酌最佳时机，着能配合促销活动，必能增加不少业绩。

8月――值盛夏，要求祛斑、增白的顾客较少，而文眉、文唇、整形等需求增多。

9月――天气好转，休闲活动明显增多，流行的需求增多，顾客比8月增加不少，尤其是保护夏天受伤的皮肤的顾客更是有增无减。

10月――本月法定假日最多，也是结婚的旺季，生意特别的好。

11月――由于正是冬季，顾客护肤的次数减少，美容消费趋于平静。

12月――气温较低，生意受此影响，冷清不少。

这就是一般美容院一年当中营业收入变动情况。从中可看出，3―9月是流行需求高的时期，流动性顾客很多，如果美容院的技术优

良，待客服务好，给顾客留有不错的现象，可提升顾客的忠诚度，生意就比一般店好很多。因此，如果想确保生意长久兴盛，应从加强3―9月的服务管理八手，也可为2月、7月、10月的美容需求高的月份做准备。

2．拟订全年计划

(1)利用1月、11月淡季，做好美容院的员工培训，制度建设、广告宣传、内务管理等工作，养精蓄锐，为2月的旺季做准备。

(2)在3--9月加强服务管理，以优良的技术高水平的待客服务，提升美容院的形象，增加营业额，提升业绩。

(3)在2月、10月旺季时，更要端正服务态度，提高服务水平，增加顾客忠诚度，保持美窖院生意长久兴盛。

3．拟订全年计划的方法

(1)从上个的经费使用概况；算出今年大概的营业额。

(2)计算损益平衡点加上目标利润之后的营业目标。

(3)根据前三年的营运状况推测今年大概的营业额。

(4)将本的目标分配到各月。

(5)拟订达到每月目标的销售计划美容院必胜经营理念

企划是决定输赢的关键，完善而又准确的企划是由经验和训练的过程学习而得到的，准确的计划经营、成功发展离不开精准的企化导向。亚洲总代理中国广东省瑞诗博雅发展有限公司策划部对瑞诗博雅下属美容院全面总结后提出6条重点内容以供有志于此者参考：

1、客户群（顾客层次、市场区分）的确定

2、选择适合的商品与价位向顾客推荐

3、设计出最佳顾客招待，服务流程，使顾客感觉自己被重视

4、护肤品牌选择与效果考虑

5、做好行销策略、开发，留住顾客

6、要有成本概念不论哪种服务性质的行业“顾客永远是上帝”瑞诗博雅下属美容院将企业的兴衰建立在“满足顾客需求”“满足顾客经营”之上，使顾客这个“既能载舟，亦能覆舟”的群体成为忠诚的消费群体。从美容院的经营管理来讲：美容院做为美容品终端的服务场合，其主要功能是为顾客提供，改善其外在形象，更在于提供满足顾客的心理，满足其由于享受服务所带来的愉悦心理感受，直至最高目标：经营者与顾客“双赢”。

美容院做为一个服务于大众的场合应向消费者提供：

1、形象的关键，否则顾客流失是必然因素。

2、顾客希望、安全、安静、舒适的环境：环境是吸引顾客的主要因素，顾客在选择美容院时首先关注的是美容院环境与气氛。

3、充满动感与新鲜的气氛：瑞诗博雅以充满动感与新鲜感的氛围，使顾客不由自主的融为一体，令其体会到美容院周到，细致的服务。

4、为顾客提供时尚、生活情报：使顾客在美容时得到更多的有益资讯。

5、瑞诗博雅美容院在环境、气氛、美容师等环节以周全，细致、统一的标准来缓解顾客情绪，使之放松身心。

6、瑞诗博雅美容院通过细致的美容美体，让顾客重塑自信，发挥内在气质。

7、瑞诗博雅美容院在服务之中，向顾客真诚地分析产品安全性之重要、不应注重进货价格，使顾客懂得如何甄别化妆品。

8、瑞诗博雅美容院的服务不仅体现在接待技巧、好的产品、好的效果、好的技术等环节上，还体现在店内外卫生、设备、仪器、促销、从业人员的着装、礼仪等方面。

美容院管理制度

一、职位与职责

美容院的人员配备与岗位职责是一个易学难做的问题，但是实行岗位制度化管理是美容院做强、做大必不可少的条件，我们很有必要进行了解和认识。以下是一个中型天吻娇颜生态唯美馆的岗位设置及职责标准设定，各经营者可根据自身规模大小，加以灵活运用。

院长职责：

院长是整个加盟店的最核心人物，他的主要职责是整个美容院的经营管理及各项工作的指导、督促、检查等。具体职责包括：

1、解释美容院的经营理念及服务意识，培育店员的敬业精神，合理使用各类人才。

2、分析顾客的意见，解释服务目标及标准，与同事共同制定改善服务的方法，以身作则，执行服务承诺。

3、定期了解客源拓展情况和市场竞争动态，并分析形势，拿出对策。

4、订立公正、合理、有效的奖罚制度，协调店员之间的关系，维持良好的纪律。

5、督导日常工作，保证美容院各环节的正常营运和高质量的服务。

6、选择优质的产品为顾客服务，确保产品效果良好，质量稳定，物有所值。

7、定期培训员工，以提高服务素质。

8、依照市场情况，制定合理收费价格；并明码标价（包括护理项目、产品），树立良好的信誉。

9、定期考核美容院店长、代店长的工作业绩，并形成考核材料。

店长、代店长职责：

1、严格内部管理，抓好各项规章制度的落实，做好对现金、产品、设备器皿等物品的管理严格手续，坚持定期检查，保证不出差错；

2、抓好对美容师的管理，严格美容师上岗标准，严肃工作纪律，制定工作计划，分工合理明确；

3、组织落实优秀美容师评选活动，按照评选优秀美容师的具体要求，做好对美容师日常各项指标的考核、记录工作；

4、做好美容师的思想工作、经常与美容师谈心，关心她们的思想、工作、生活等情况，广泛听取美容师的意见、建议，不断改进工作，充分调动美容师的积极性；

5、组织好每周例会及每天早会，会前作好准备，针对出现的问题及时解决，协助店员达成目标以及提升店员的技术和销售能力；

6、做好对顾客资料的管理，经常了解顾客的需求，检查美容师服务是否到位，听取顾客的意见，加深与顾客的感情；

7、根据需要不定期的组织美容师培训，不断提高美容师的业务水平；

8、做好前台咨询工作，不断提高业务水平和服务水平，使顾客愿意在本公司消费，高兴而来，满意而归；

9、抓好卫生管理，落实责任制，坚持每天多次检查，始终保证环境卫生的整洁。

美容咨询顾问（可由店长兼任）职责：

1、热情周到地接待来访顾客。

2、详细了解顾客曾使用过的产品，护理项目。先查阅客户档案，再为客人服务，若新客由美容顾问向客人以专业态度认真询问顾客的需要和情况，询问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或不满意之外，通过这些沟通要达到几个目的：①顾客的需要②评估顾客的消费水平③顾客过去使用的产品对该顾客是否适合，推介产品时作参考。仔细观察顾客的皮肤，确切地了解顾客皮肤的真实情况，以便选用合适产品及美容项目。

3、为每位客人建立客户个人档案，交上述询问过的资料及客人的护理项目、购买产品详细记录。

4、详细分析客人皮肤并为客人设计护理课程，并须清晰地让客人了解该项课程是针对她哪个皮肤问题，完成该课程能达到哪种改善效果，为客人设计家居护理产品，但只告诉客人若搭配家居护理效果才理想。

5、清晰告诉美容助理及美容师为客人做哪种护理流程。

6、繁忙时，仍应以热情的态度招呼每一位客人，对需要等待的客人，及时送上饮品和杂志。

7、客人做完护理后，让客人稍微休息，并同客人闲谈，建议配合进行家居护理。

8、为客人开单结帐。

9、定期电话跟踪服务，在适当的日子赠送小礼物给客人，保持良好的客群关系。

财务管理人员职责：

1、清点、结算每日营业收入、产品销售收入和经营管理费用。

2、每日认真填写、核对和整理“美容院财务情况日报表”。

3、每月按时填写、核对和整理“美容院财务情况月报表”，分析、总结本月经营收支情况，并向上级主管提供增收节支和资金运用方面的参考意见。

4、每月及时填写、核对和整理“美容院销售情况月份表”，并向上级主管提供畅销、滞销商品的信息。

5、定期根据经营拓展需要，向上级主管提供资金预算计划,治疗褥疮的特效药,某霜;碎碎碎念，合理使用资金。

6、定期盘点仓库存货，及时拨出资金，补充货源。

仓库管理人员职责：

1、准时上班，着工作服，保持良好的精神面貌。

2、定时打扫仓库环境卫生，做好防虫、防害、防潮、防火工作，保持仓库通风和清洁。

3、有规律地将货品分类放置，方便拿取，并定期清点，在最低存货期限内，及时申请补货。

4、补货时，认真填写补货申请单，避免出错。

5、不断丰富和熟练掌握库存货品的名称、编号、规格、价格、产品功效和使用范围等知识。

6、对新进的货品应认真填写货品入仓单，并及时通知美容师领取货柜陈列和零售之用的品种。

7、针对美容院自行销售的货品和加盟店订购的货品，应分开填写货品出仓单。

8、每月底根据本月的货品出仓情况，认真填写“产品出仓统计表”。

美容师职责：

1、准时上班，更换统一的工作制服，整洁仪容，化淡妆，保持良好的精神面貌。

2、服从上级主管的工作安排，认真执行本班经营指示。

3、清洁美容院内外的环境卫生，备齐必需的美容用品、用具，并整理、清洁货架上陈列的商品。

4、整理、清点零售商品，并及时填写补货申请单，补充短缺货品。

5、科学、合理地按照产品要求、程序、性能进行美容护理操作，并为顾客推荐其适用的美容化妆品。

6、服务顾客细致入微、热情周到，规范使用礼貌用语，诚恳征询客人意见、要求，并及时向上级主管反馈信息。

7、以客观公允的态度面对投诉，态度和蔼、语气婉转地给予解释。

8、配合、协助上级主管拟订各项工作计划、完成各项销售任务，并积极参与各项宣传促销活动等。

9、认真学习产品知识和业务技术，提高自身素质和专业技能。

二、日常营运基本流程

营业前：

●准时上班，更换工作制服；

●上级主管交待当天的工作安排和注意事项（根据分工，员工们协作完成以下第三步――第七步工作内容）；

●查阅并处理昨日晚班交办的紧急事项；

●打扫美容院内外环境卫生，整理美容用品、用具，布置货架（有序的摆放陈列商品，并擦拭灰尘）；

●清点存货，及时填写补货申请单，补充货源；

●打开店堂内应有的照明、标志灯箱、空调及播放适宜的音乐；

●整理仪容、仪表，化淡妆，保持良好精神面貌；

●打开店门，正式营业。

营业中：

●顾客到来，热情周到地接待；

●前台服务人员及美容师以专业的态度认真询问顾客的需要和情况，仔细观察顾客的皮肤，确切地了解顾客皮肤的真实情况，以便选用合适的产品及美容项目；

●为顾客提供完善的美容过程记录，建立健全的“顾客美容服务档案”，并及时将顾客资料认真填入《天吻娇颜顾客档案手册》；

●建档收费后，即可为顾客提供优质的美容操作服务；

●美容操作完毕后，帮助顾客穿好衣服，带好物品，并叮嘱顾客按要求做好家居护理，并感谢顾客的惠顾，送顾客出门；

●工作空闲时，对使用的美容工具和产品进行再整理，随时保证店堂、美容室、货架及商品整洁无尘，并保证零售商品充足；

●用餐注意事项――所有工作人员应轮流用餐，以保证店内正常服务，若顾客多，应先为顾客服务再用餐，不可在顾客面前用餐，用餐后请补妆。

营业后：

●关闭店外照明和店门；

●清理垃圾废物，将当天所用工具、毛巾等进行彻底清洁；

●盘点库存商品，清点现金，并做好记录；

●详细记录明天需要交办的工作和紧急事项；

●检查店内安全，关灯锁门。

三、工作人员管理规范

1、职业道德管理规范：

?具有良好的职业道德，全心全意为顾客服务；

?具有较高的文化素质，谈吐高雅，举止得体，服务周到热情，创造出一种良好的现代文明的美容氛围；

?积极主动提高自身的技术和文化素质。

2、技术操作规范：

美容技术水平是加盟店经营取胜的根本保证，因此，美容师上岗必须经过专业美容技术和医学卫生知识培训。

技术要求：

?参阅国家有关部门下发的美容师初、中、高等级技术考核标准。

?大型专业美容院（12张床位以上）应有高级美容师两名以上，中小型美容院应有中级美容师三名以上。

3、使用产品及设备管理规范：

加盟店按其规模大小和经营项目添置相应产品及设备，但必须做到如下要求：

?使用美容护肤的产品和设备要有生产厂家的名称；

?生产美容护肤产品和设备的厂家，具有国家有关部门确认的生产许可证及产品检验合格证书、卫生许可证；

?美容护肤产品及设备要具有生产日期、有效期、卫生检验合格证及使用说明书。

四、美容室的管理制度

1、美容室的光线、温度、通风要符合标准，使顾客感到温馨、舒服；

2、美容室的物品要清洁，摆放要讲究美观整齐，用过物品放回原处摆放好；

3、保持美容室墙壁、窗帘、地板、地毯的清洁，每天要用吸尘器等清洁工具清理干净；

4、做好物品的清洗消毒，被褥定期清洗，美容袍、毛巾、束发带、面巾一客一用，消毒后放到密封的设施内；

5、用过的物品要及时清出现场，避免与消毒尚没有用过的物品混放；

6、皮肤护理产品存放整洁。使用后瓶盖要盖严,美容促销技法，凡是护理、修饰面部所用工具及物品使用前做好消毒，使用后要及时清洗消毒，放入不透气的容器或消毒柜里；

7、要保护美容仪器的清洁及使用安全，每天下班前后对各种仪器进行安全使用检查，发现故障及时解决排除；

8、美容室内不准出现蚊蝇、蟑螂等不利于身体健康的害虫，如发现应立即采取有效措施杀灭；

9、无关人员不允许随便进入美容室，确因工作需要，需经过美容主管批准方可进入；

10、消毒剂和杀菌剂必须封好，放到安全的地方。

五、奖励制度

为鼓励先进，调动全体美容师的积极性，可开展做优秀美容师评选活动。对取得优秀美容师荣誉称号的进行表彰，给予一定的奖励，优秀美容师条件可参考如下：

1、具有良好的职业道德；

2、努力钻研美容专业理论知识，具有较强的美容专业技能。

（1）勤奋好学，钻研美容及相关理论知识，不断充实提高理论水平，能熟悉掌握美容技术、美容产品、美容仪器等方面的理论知识，注意研究分析美容行业的形式及发展等。

（2）熟练掌握各项服务技能，能严格遵守操作规则，一丝不苟地完成每一操作步骤，得到顾客的认可和信赖。

3、具有较强的公关能力，会与顾客沟通感情，善于交陌生朋友，能运用高雅的职业谈吐了解顾客的心理需求，虚心听取顾客意见，不论在什么情况下都能以良好的形象出现在顾客面前，使顾客得到最好的服务，在宣传产品及各项服务等方面都能赢得顾客，有显著成效。

4、具有高雅的外在形象，举止端庄大方，谈吐文明，表现出高雅的气质，待人亲切、诚恳、实在，注意个人修饰，服装整洁，妆面淡雅，处处能给客人营造愉快和谐的气氛。有集体观念，团结协作好，在工作中处处起带头作用，不计较个人得失，能服从领导积极工作，能主动清理室内卫生，注意美化服务环境，同事间能互相帮助，互相关心，互相谦让，互相学习，共同提高。

**第四篇：美容院管理制度**

一、美容院管理制度

1、服务纪律

所有连锁店的员工，必须严格遵守以下服务纪律：

①严格遵守《礼仪常识》。

②不准迟到、早退或无故缺勤，下级服从上级工作安排。

③工作时间内不得擅自离开工作岗位。

④工作时间必须穿工装，佩带胸卡，精神饱满。

⑤工作时间不成群聊天，不看报刊，不吃零食，不抽烟，不喝酒，不干私活，不哼歌曲，不私听音乐。

⑥接待顾客时不讲脏话、气话、威胁的话，不背后说其他顾客不敬的话，不与顾客顶嘴、吵架，更不能动手打人。

⑦工作时间不吵闹、喧哗，不搬弄是非，更不能扰乱工作秩序。

⑧工作时间不打接私人电话，紧急、重要电话例外，公务电话要简明扼要。⑨工作时间内，未经店长批准不得接见亲友，会客时不得影响手头工作，每次会客时间不得超过10分钟。

⑩不得私拿店内钱物。

11不得把非连锁店的产品上架销售。○

12不得挪、借用连锁店现金、票证和物品。○

13不因理货、点款结帐而不理睬顾客。○

14不要以职务之便优待顾客。○

15不得向顾客收取或索取食品与用品。○

16不打探顾客个人的隐私，不与顾客嬉闹。○

17不私自处理顾客赠送的礼物。○

18不得泄露公司商业机密；○或借假职权，贪污舞弊；或以公司名义在外招摇撞骗。

2、执行条例

①执行上、下岗考评制度

②行考核上岗制度，能者上，不合格者下，合格一人同意上岗一人。每3个月考核一次，出现以下情况者降级。

（1）在工作中如不执行或拒不执行工作条例（18条）的；

（2）工作不负责任，互相推委工作，不服从工作安排的；

（3）每季度累计扣分超过15分的；

（4）经安排美容师晋级考核标准不合格的。

③扣分标准为5元1分、10元2分，如此类推。

3、奖励条例

①凡美容师晋级考核合格者，工资升一级。

②凡每月表现突出，或多次表扬者，奖励10分。

③连续三个月没有罚分者，奖励20分。

④连续六月没有罚分且表现突出者，奖励50分。

⑤连续一年没有罚分且表现突出者，将得到中国总部表彰和奖励。注：奖分标准为5元1分、10元2分，如此类推。

4、处罚条例

员工违规处罚办法：

①凡是被顾客投诉的美容师，竟调查属实，根据问题情节，对当事人给予50—200元罚款。凡给本店造成重大经济损失的，当事人给予赔款或除名。②发现美容师违反工作程序和操作手法的，给予扣除1—2分处罚。

③凡在美容师季度考核中（理论和实际操作）连续两次不合格的，给予辞退处理。④凡发现人为造成美容仪器损坏的，根据损坏程度，有当事人赔偿损失。⑤凡上班时间迟到、早退、矿工或请霸王假，给予扣除5—15分处罚。⑥凡发现工作时间离岗、窜岗、半、办私事的，给予扣除2—5分处罚。⑦凡发现工作时间打闹、大声喧哗的，给予扣除1—2分处罚。

⑧凡发现美容师服装不整，不戴工作帽的，给予扣除1分处罚。

⑨凡发现美容师随便坐卧美容床、吃零食、睡觉的，给予扣除10分处罚。⑩凡工作时间吵架（不论什么原因，给予双方扣除10分处罚。

11凡发现找人代为签到的，一律给予双方扣除5分处罚。○

12凡三次不服从店长或主管管理的，根据情节，给予辞退。○

13规定休假时间外歇息不提前请假而先斩后奏的，给予扣除2分处罚。○

14凡因店长或主管不负责任，造成美容师出现问题，追究店长或主管的责任，给○

予扣除5分处罚。

15师物品不清洁、摆放不整齐，用过的不盖好，不放回原处，不摆放好的，给○

予当事人扣除1分处罚。

16发现美容工作人员随便涂抹本店化妆品的，根据情节给予当事人扣除10分处○

罚。

17不遵守美容师礼仪常识内容者，根据情况扣1—2分。○

18凡收银后挪用或贪污的，○将处以十倍以上罚款。情节严重者，送司法机关处理。

一、店长（主管）岗位职责

1、了解本店经营方针和经营目标，并制定相应经营计划加以实施，包括产品销

售计划、美容服务计划、促销计划、员工训练计划等。

2、指导员工根据各岗位职责要求进行工作，并经营检查工作状态及工作质量。

执行总部的工作计划，如宣传推广、产品促销、价格调整等。

3、在店主与员工之间进行沟通，及时向员工传达店主要求与意图。

4、善于做好员工思想工作，经常与员工谈心，关心员工工作、生活、思想状况，广泛听取员工意见、建议，不断改进工作，调动员工工作积极性。

5、严格执行各项管理规章制度，强调工作纪律，教育员工自觉遵规守纪。

6、负责店内人员、商品、设备、现金、帐务凭证、安全卫生等作业管理，严格

手续，使店内业务正常，有序运转。

7、认真组织晨会、周会、月会等例会，针对出现的问题及时解决，并根据员工需要组织安排业务学习与业务研讨、交流等活动。

8、认真做好顾客管理工作，经常了解顾客需求，检查分配给员工的顾客服务工作是否到位；善于与顾客沟通，听取顾客意见，加深与顾客的感情，及时处理顾客投诉与抱怨。

9、及时处理突发事件，如水灾、火灾、停电、盗窃、抢劫等，如有其他重要工作，应及时向店主请示处理办法。

三、店长（主管）日常工作内容

1、员工

①统筹安排员工每天工作任务，明确员工分工；

②检查员工出勤情况；

③检查员工的仪容仪表，工作态度，是否正确穿着工作服、佩带工作牌，是否精神饱满、处于积极乐观状态；

④组织安排晨会；

⑤检查员工是否能达到工作标准，各项工作是否能够严格依照工作程序执行； ⑥对新进员工进行必要的岗位培训及顾客服务、礼仪培训。

2、产品销售、美容服务

①是否产品都已上展示柜，是否按要求陈列摆放，是否安全；

②产品销售资料是否准备齐全，包括说明书，产品价目表等；

③是否有缺漏品种，是否有需要退换或报损产品；

④店内美容设备要清洁，是否按规定摆放和使用；

⑤产品销售和顾客开卡服务是否严格按三方签名实行（顾客、美容院、前台）。

3、清洁、内勤

①按照店内区域划分清洁任务，内勤整理任务；

②检查门面、大门内外地面、墙壁、宣传画、吧台、背景牌、展示柜、顾客接待台椅、沙发是否干净、无尘、发毛；

③检查店内玻璃、地板、洗手间、美容床凳、美容设备是否干净，无损坏； ④饮水机是否有水及开电、水杯准备、杂志准备。

4、前台

①每天是否有备用零钞；

②前台内清洁、整齐；

③各类用表、发票和收据、美容卡是否准备好；

④前台接待员是否准备做好每一笔产品销售记录，美容服务记录；

⑤每天准时结算、进行货物交接。

5、店面

①走廊是否畅通无阻；

②花草、盆景摆放位置是否正确；

③招牌射灯及店内灯光是否正常；

④空调是否能正常运转；

⑤音响是否能正常播放。

6、服务

①员工是否对顾客使用正确的服务用语；

②前台大门是否有接待美容师迎宾；

③是否礼貌解答顾客咨询，认真协助顾客选择产品与服务项目。

7营业分析

①每天营业额、产品销售、美容服务；

① 每天到店的顾客数量；

**第五篇：美容院管理制度**

美容院管理制度(精选多篇)

管理制度

一.新员工章程：

1.详细填写入职申申请表，附一寸照，身份证和户口复印件。2.通过培训管理考核合格，方可正式聘用，试用期间表现优秀者，给予提前正式聘用，正

式聘用，3.试用期未满一个月自动离职者，薪水不给予补发，试用期不合格者，本院给予解聘。

二.人

.4 员工的学历证书，健康证和工作合同书，按院规定缴交到美容院。

5.员工辞职必须提前一个月交辞

职报告，否则按自动离职处理，以书面向店长申请，店长

核准，签名确认，交经理批准，将工衣和其他属于本店内的物品归还本院，经查对办理离职

手续。.。

4.三、工作守则：

上班时间：10：00-19：00或12：00-21：00

1、人员上班必须提前5分钟上岗，保持最佳仪容仪表;

化淡妆，穿肉色袜、不露趾黑色皮鞋;

换工服;

长发必须盘起，指甲不能过长，不得涂指甲油。

2、服务时，应亲切有礼面带笑容，动作轻柔，服务客人时，要有敬业精神，且随时注意客人的需求，不得以个人的情绪影响工作，随时保持顾客至上的服务观念，如发现礼貌不周，与顾客争执

或有顾客投诉，按本院规定进行处罚。

4、工作中所有的物品、产品、仪器，用后应归还原处，随时保持工作场所的整洁。

5、凡事都以本院整体利益着想，同事之间一视同仁、严守工作时间，服务客人时间，接听私人电话，应先向店长申请不能超过3分钟;工作时不得传呼美容师接听私人电话;所有工作人员会见来访亲朋好友不得谈天说地，影响美容院正常工作。

7。在职期间，不得擅自旷工，旷工按处罚条例扣罚，超过3天作自动辞职处理，当月的薪金、各项提成及技能费一律不给予发还。

8、服从上级主管分配，确实作好分内工作，如有不同意见及建议，应以最佳的方法如实反映，禁止恶意伤人，毁谤同事。

9工作餐应在指定的地方进食，食后应立即清洁，即使补妆。

10、轮班值日生应严格按照本院

“值日生守则”工作

11、每周抽一小时为会议时间，店长传达本院的指示及任务，每个员工必须出席，午会每周2-3次

13、美容师需按轮筹、咨询、预约制工作。

14、员工穿工衣一定要按本院规定严格执行。

15、员工人为损坏仪器或其它店内公物，按该价格扣罚，无人承认，则整店每人平均扣罚。

请假制度

一、凡请假在半天以上必须提前递交书面请假条，经店长、经理批准后方可离岗，确有紧急情况无法预先请假的，或事先说明情况，事后再补请假手续。不履行请假手续作旷工处理。不可请人代请假和续假。

二、临时请假，应说明去向和时间，由店长和经理批准，并在前台登记。超过请假时间，按旷工论处，当天不论做

什么护理，无业绩，算旷工一次。

三、假期批准时间即为假期开始，需提前或推迟必须重新申请，假期结束，应及时销假，与有特殊情况要续假，必须重新履行请假手续，否则作旷工论处。四、一个月累计请病假3天以内，按半数计扣每天工资，超过3天，除计扣工资外，酌情扣一定比例的当月工资。

五、经医院证实，有病历证明，可以请长假，但本月固定工资为零，不可参加一定期间内的考试定级别、晋升。

七、每月考勤公布一次，考勤情况纳入考核，管理制度

电器管理制度

一、每位员工用完电器应随手关掉。

二、负责人每天下班前必须检查所有电器是否关掉，是否有损坏，如发现没关就找最后一个使用的人负责。

美容院管理制度

员工管理

1.美容院上下班必须签到，前台考勤，必须有全勤奖和迟到扣款的奖项设臵。

2.工作时间须束发，穿着工作服，整齐清洁，佩戴工作牌，淡妆，不能留长指甲，做护理时戴口罩，上班时间不能在手上佩戴首饰。

3.在营业之前，美容师要把自己所负责的区域打扫干净，按照值日表上自己所负责时间段维护店内卫生。

4.每天早晨必须开早会，诵读企业文化，激励员工，定制目标，对第一天出业绩的员 工进行经验分享与表扬。

5.接待顾客，面带微笑，主动问候顾客，送顾客不能少于三步，上班时不带自己个人情绪，在其职谋其事。

6.服务顾客期间，尊重顾客，虚心听取顾客的意见和建议，及时反馈给店长或者经理，不能与顾客发生争吵。

7.节约用水用电，杜绝浪费行为，护理时不能偷工减料或铺张浪费。正规合理的使用美容仪器，爱护美容院设备，产品根据需要归臵保存。

8.服从工作安排，工作积极主动，主动联系及预约顾客，工作不拈轻怕重，挑三俭四，自觉服从工作安排。不经店长或经理同意，不能随意调班，和擅自安排工作或休息。

9.不在店内从事与工作无关的事情，给顾客做护理时不能接打电话，不得吃零食、吸 烟、渴酒、大声喧哗、追逐、打闹。

10.不能躺在美容床或伏在工作台上休息、睡觉，美容师之间不允许

相互开玩笑取乐，喧哗、议论事情，严禁在美容院讲脏话。

11.工休按店内轮休制执行，临时事假须上班时间前请示店长或经理批准；请假须真实反映情况。

12.严格执行消毒卫生以及店内的清洁制度。

13.自觉维护本店形象，不能在美容院内传播有损美容院的负面信息，以及议论他人等，自觉维护店面形象、信

誉。

14.严谨利用工作之便给顾客做私活，一经发现，从严处理。不得向顾客索要小费，或利用工作之便假公济私，谋取私利。

15.严格保密顾客资料。不准私自借用店内资料、物品，不准对外泄漏本店内技术、管理资料及具体经营数据。

16、当班时间必须按规定填定各类报表，及时汇报。

17、店长对属下美容师有绝对领导权和管理权，美容师必须服从。

时间制度

一、迟到凡在上班时间未到达工作岗位的视为迟到。

1、迟到10分钟内扣10元。

2、迟到10分钟以上扣20元。

3、超过半小时且没与主管签字视为旷工半天。

二、早退未经批准，提前离开工作岗位的视为早退。

1、早退一次处以100元罚款。

2、正式员工则按旷工半天处理。

三、旷工未办理请假手续或请假未经批准不到岗的，第二天又不

补办手续且无正当理由的；上班时间内无正当理由擅自离开工作岗位的，视为旷工。

1、旷工半天，扣除100元岗位工资及相应补贴。

2、旷工一天，扣除半月岗位工资及相应补贴。

3、旷工一天以上，予以辞退。

四、换休及换班因正当理由不能按正常轮休及班次上班需要调换的。

1、换休换班提前一天向主管申请，主管有正当理由时可以拒绝此申请。

2、一个月不允许超过两次，如有极特殊原因可申请事假。

五、病假员工申请病假，必须持有效病假证明，或由经理和本店医生核准方可申请休假，须书面申请并经经理批准，如员工因突然患病，不能上班，须设法于当值时间之前电话通知经理，休

假后补办休假手续。有底薪员工病假一天不扣发工资，一天以上扣发当天工资。

六、事假员工如有特殊情况，需要请事假，或换休假，必须提前1天申请，经批准后方可休假，未经批准无故缺勤或擅离岗位者，按旷工论处。事假不超过一个星期，事假当天无工资，请短时间事假累计8小时算1天。

卫生制度

美容院实行两清洁制度，即班前分区域清洁，班中时段性专人负责。每周一次大清洁,每月一回大扫除。

每日卫生清扫

1、上班前每人把自己负责区域卫生打扫干净。

2、要注意个人卫生，经常换洗工作服装。

3、清理地面、大厅茶几沙发、咨询台、窗玻璃、器械设备、按摩床、美容床等营业场所的设施的灰尘和蜘蛛，垃圾必须每天清倒

4、营业场所所有摆设干净、明亮、无污垢、无水迹、无破损、整洁美观，室内空气随时保持清新、干燥、无异味。

5、对消毒柜、倒膜碗、毛巾、水盆和拖鞋进行消毒和清理。

6、要使所有摆设干净明亮，无污垢和破损，使室内空气随时保持清新，干燥，无异味。

7、员工更衣室进行紫外线消毒。

8、每周做一次卫生清洁

9、每月做一次大扫除

店员对自己区域内、时间段内卫生负责。店长应每日检查店内卫生对于检查不合格的予以警告或罚款。

库管制度

一、产品入库制度

1、产品入库时，采购人员根据“配货清单”亲自同交货人办理交接手续，核对、清点产品。① 仔细检查产品名称、规格是否相符，不相符的应退换。② 对质量不符合要求的应退换。③对价、物不符的应及时与供应商联系处理。

2、产品验收合格后，仔细填写产

品进货单

二、产品出库及院装产品领用

1、产品出库时，库管员登记出库单，写清日期、出库原因等。

2、院装产品领用应在院装产品使用明细上把内容写清楚，由领用人签字，不许更改，如果填写错误必须重写。对不符合规定的领用，产品管理人员有权拒发。

3、办公用品等消耗用品的领用同产品领用，领取后做相应登记。

4、如果发现产品剩余量与单据不符，查明责任。

三、产品的盘点

1、产品管理人员对于库存产品应予严密稽核清点，仓库应随时接受上级主管抽检。

2、每月月初盘点一次库存产品，盘点时应由店长与库管员双人盘点，盘点时必须实地查点产品之规格、数量是否与帐面之记载相符

3、盘点后应由盘点人员填具“产

品盘点单”，如有数量短少、品牌不对或损毁等情形，应详加注明后，由店长及产品管理人员签名负责。

4、盘点后如有盘盈或盘亏时，应由产品管理人员呈店长核准调整，若因保管责任而短少时，则由产品管理人员负责赔偿。

5、仓库人员应定期打印使用期限将至的产品，以避免产品过期的现象。

四、产品存放制度

1、仓库应以产品的属性、特点和用途进行划分，选择适宜条件存储

特殊产品，比如冰箱等。

2、仓库内部应严禁烟火，并定期实施安全检查。为仓库安全，一定要按国家安全标准安装消防器材。

3、产品要分类摆放，以做到排列整齐、便于查点、存取方便。同类产品应集中存放同一场所，摆放时注意取拿方向一致。

4、仓库应做好防湿、防尘、防霉、防蛀工作，对易碎和易坏品应格外小心

存放。产品管理人员对产品负有责任。产品若有损失，应及时报告店长，分析原因。查明责任。

5、仓库禁止非本库人员擅自入库。库内产品未经店长同意，一律不得擅自拿出。

一.礼貌用语

1.基本的礼貌用语分为:欢迎语.问候语告别语称呼语祝贺语道歉语应答语专业语.2正确的使用服务用语:语气清晰声音柔和语言准确简练清楚面带微笑态度和蔼亲切

3优质的礼貌服务:微笑精通准备重视细腻创新真诚

4．公司所有的团体员工见到董事长一定要真诚的礼貌用语，积极主动问好努力培养和提高专业接待礼貌素质

５美容师之间互相尊重、关心和照顾，礼貌用语，严禁在营业场院所内讲脏话，争吵、打闹、早上后辈见到前辈礼貌用语，互用敬语打招呼，在做各职

任务

６努力培养和提高专业接待素质，按规定礼仪礼貌用语，微笑、亲切接待顾客，主动问候顾客，接待厅内见到顾客须起立，主动为顾客开门。为客人换鞋、铺床，迎三送七，送客人出门不能少于三步。不能在上班时间把个人消极情绪带入店内，影响同事和顾客。

7语调亲切、热情诚恳，不要粗声粗气或矫揉造作，说话要清楚流利，意思表达要准确，以对方听得到为准，讲话速度要低于客人，不可因个人心情不佳，影响语言效果。客人之间说话不要打扰，如需要打扰时可在说话间隙说“对不起，打扰一下”经客人同意后再讲，说话结束后应说谢谢

二、美容师的工作制度

1严格执行上、下班签名制度，着工装签名，并严格签署上下班具体时间。每天早上提前10分钟内到达公司

2.准时上班，更换统一的工作制服，整洁仪容，头发盘起化淡妆，保持

良好的精神面貌。，整齐清洁，佩戴工作牌，擦口红，不能留长指甲，做护理可带口罩.3保持口腔清洁,做好刷牙等工作,淡淡的打些香水,不要让身上有异味,汗味等

4服从上级主管的工作安排，认真执行本班经营指示。

5清洁美容院内外的环境卫生，备齐必需的美容用品、用具，并整理、清洁货架上陈列的商品。

整理、清点零售商品，并及时填写补货申请单，补充短缺货品。

5、科学、合理地按照产品要求、程序、性能进行美容护理操作，并为顾客推荐其适用的美容化妆品。

6、服务顾客细致入微、热情周到，规范使用礼貌用语，诚恳征询客人意见、要求，并及时向上级主管反馈信息。

7、以客观公允的态度面对投诉，态度和蔼、语气婉转地给予解释。

8、配合、协助上级主管拟订各项

工作计划、完成各项销售任务，并积极参与各项宣传促销活动等。

9、认真学习产品知识和业务技术，提高自身素质和专业技能。

日常营运基本流程

营业前：

●准时上班，更换工作制服;

●上级主管交待当天的工作安排和注意事项;

●查阅并处理昨日晚班交办的紧急事项;

●打扫美容院内外环境卫生，整理美容用品、用具，布置货架;

●清点存货，及时填写补货申请单，补充货源;

●打开店堂内应有的照明、标志灯箱、空调及播放适宜的音乐;

营业中：

●顾客到来，热情周到地接待;

●前台服务人员及美容师以专业的态度认真询问顾客的需要和情况，仔细观察顾客的皮肤，确切地了解顾客皮

肤的真实情况，以便选用合适的产品及美容项目;

●为顾客提供完善的美容过程记录，建立健全的“顾客美容服务档案”，并及时将顾客资料认真填入

●建档收费后，即可为顾客提供优质的美容操作服务;

●美容操作完毕后，帮助顾客穿好衣服，带好物品，并叮嘱顾客按要求做好家居护理，并感谢顾客的惠顾，送顾客出门;

●工作空闲时，对使用的美容工具和产品进行再整理，随时保证店堂、美容室、货架及商品整洁无尘，并保证零售商品充足;

●用餐注意事项——所有工作人员应轮流用餐，以保证店内正常服务，若顾客多，应先为顾客服务再用餐，不可在顾客面前用餐，用餐后请补妆。

营业后：

●关闭店外照明和店门;

●清理垃圾废物，将当天所用工

具、毛巾等进行彻底清洁;

●盘点库存商品，清点现金，并做好记录;

●详细记录明天需要交办的工作和紧急事项;

●检查店内安全，关灯锁门。

三、工作人员管理规范

1、职业道德管理规范：

具有良好的职业道德，全心全意为顾客服务;

具有较高的文化素质，谈吐高雅，举止得体，服务周到热情，创造出一种良好的现代文明的美容氛围;

积极主动提高自身的技术和文化素质。

四、美容室的管理制度

1、美容室的光线、温度、通风要符合标准，使顾客感到温馨、舒服;

2、美容室的物品要清洁，摆放要讲究美观整齐，用过物品放回原处摆放好;

3、保持美容室墙壁、窗帘、地板、地毯的清洁，每天要用吸尘器等清洁工具清理干净;

4、做好物品的清洗消毒，被褥定期清洗，美容袍、毛巾、束发带、面巾一客一用，消毒后放到密封的设施内;

5、用过的物品要及时清出现场，避免与消毒尚没有用过的物品混放;

6、皮肤护理产品存放整洁。使用后瓶盖要盖严，凡是护理、修饰面部所用工具及物品使用前做好消毒，使用后要及时清洗消毒，放入不透气的容器或消毒柜里;

7、要保护美容仪器的清洁及使用安全，每天下班前后对各种仪器进行安全使用检查，发现故障及时解决排除;

8、美容室内不准出现蚊蝇、蟑螂等不利于身体健康的害虫，如发现应立即采取有效措施杀灭;

9、无关人员不允许随便进入美容室，确因工作需要，需经过美容主管批准方可进入;

10、消毒剂和杀菌剂必须封好，放

到安全的地方。

店长、代店长职责：

1、严格内部管理，抓好各项规章制度的落实，做好对现金、产品、设备器皿等物品的管理严格手续，坚持定期检查，保证不出差错;

2、抓好对美容师的管理，严格美容师上岗标准，严肃工作纪律，制定工作计划，分工合理明确;

3、组织落实优秀美容师评选活动，按照评选优秀美容师的具体要求，做好对美容师日常各项指标的考核、记录工作;

4、做好美容师的思想工作、经常与美容师谈心，关心她们的思想、工作、生活等情况，广泛听取美容师的意见、建议，不断改进工作，充分调动美容师的积极性;

5，针对出现的问题及时解决，协助店员达成目标以及提升店员的技术和销售能力;

6、做好对顾客资料的管理，经常

了解顾客的需求，检查美容师服务是否到位，听取顾客的意见，加深与顾客的感情;

7、根据需要不定期的组织美容师培训，不断提高美容师的业务水平;

8、做好前台咨询工作，不断提高业务水平和服务水平，使顾客愿意在本公司消费，高兴而来，满意而归;

9、抓好卫生管理，落实责任制，坚持每天多次检查，始终保证环境卫生的整洁。

为每位客人建立客户个人档案，交上述询问过的资料及客人的护理项目、购买产品详细记录。

4、详细分析客人皮肤并为客人设计护理课程，并须清晰地让客人了解该项课程是针对她哪个皮肤问题，完成该课程能达到哪种改善效果，为客人设计家居护理产品，但只告诉客人若搭配家居护理效果才理想。

5、清晰告诉美容助理及美容师为客人做哪种护理流程。

6、繁忙时，仍应以热情的态度招呼每一位客人，对需要等待的客人，及时送上饮品和杂志。

7、客人做完护理后，让客人稍微休息，并同客人闲谈，建议配合进行家居护理。

8、为客人开单结帐。

9、定期电话跟踪服务，在适当的日子赠送小礼物给客人，保持良好的客群关系。

财务管理人员职责：

定时打扫仓库环境卫生，做好防虫、防害、防潮、防火工作，保持仓库通风和清洁。

3、有规律地将货品分类放置，方便拿取，并定期清点，在最低存货期限内，及时申请补货。

4、补货时，认真填写补货申请单，避免出错。

5、不断丰富和熟练掌握库存货品的名称、编号、规格、价格、产品功效和使用范围等知识。

6、对新进的货品应认真填写货品入仓单，并及时通知美容师领取货柜陈列和零售之用的品种。

7、针对美容院自行销售的货品和加盟店订购的货品，应分开填写货品出仓单。

8、每月底根据本月的货品出仓情况，认真填写“产品出仓统计表”。

职业道德

1、具有良好的职业道德;

2、努力钻研美容专业理论知识，具有较强的美容专业技能。

勤奋好学，钻研美容及相关理论知识，不断充实提高理论水平，能熟悉掌握美容技术、美容产品、美容仪器等方面的理论知识，注意研究分析美容行业的形式及发展等。

熟练掌握各项服务技能，能严格遵守操作规则，一丝不苟地完成每一操作步骤，得到顾客的认可和信赖。

3、具有较强的公关能力，会与顾客沟通感情，善于交陌生朋友，能运用

高雅的职业谈吐了解顾客的心理需求，虚心听取顾客意见，不论在什么情况下都能以良好的形象出现在顾客面前，使顾客得到最好的服务，在宣传产品及各项服务等方面都能赢得顾客，有显著成效。

4、具有高雅的外在形象，举止端庄大方，谈吐文明，表现出高雅的气质，待人亲切、诚恳、实在，注意个人修饰，服装整洁，妆面淡雅，处处能给客人营造愉快和谐的气氛。有集体观念，团结协作好，在工作中处处起带头作用，不计较个人得失，能服从领导积极工作，能主动清理室内卫生，注意美化服务环境，同事间能互相帮助，互相关心，互相谦让，互相学习，共同提高。

自觉维护公司的形象、声誉，积极提供有利于公司发展的方式方法。

美容院的服务大致可概括为三个过程售前服务、售中服务和售后服务。

1．售前服务

这是指广告、宣传、公关活动而言，除美容师所提供的资讯与消息的传递外，还应包括各种咨询应答等。今后的美容师应最好是”美容顾问销售员”。

2．售前服务

这是指直接为顾客服务或向顾客销售产品的过程。就提供顾客服务而言，从招呼顾客开始，以至询问顾客的需求，答复顾客的咨询，进行美容服务，向顾客提出使用保养品的建议等一连串服务过程中，带给顾客满足的一切均属于此范畴。

这是指美容服务完毕或商品出售后的服务，顾客接受美容服务后，美容师必须追踪此项服务是否对顾客有实质效益，如肤质、发质有无明显的改善等。若有商品给顾客．还必须追踪顾客使用情况等。

顾客服务流程是一个系统工程，每一个环节都重要，不能忽略，只有严格桉照顾客服务流程进行经营，美容院才能立于不败之地。

二拟订全年经营计划

~ 26 ~

如何从有限的市场脱颖而出，战胜他人，主要靠行销战略的运用，在运用行销战略时，应把握一个原则．衡量自己的实力及主动出击。当本店实力稍弱时，较有利的战略是缩小商圈，锁定特定的顾客群及主要的服务项目，集中火力以促销反之则可扩大商圈或腽务来击垮竞争对手。

那么如何拟订全年计划呢9首先我们应了解顾客美容需求周期，在此基础上来制定计划。

1.颀客全年美容需求周期：

1月――天气较冷，多需保湿、防裂服务，对于祛斑或减肥需求较少

2月――上旬不见起色，中旬则因农历新年的来临而忙碌不堪，不论增白、保养还是化妆等需求均急剧上升，这是一年中营运状况量好的月份。

3月――春天的到来，使祛斑、祛痘顾客激增。

4月――天气较暖)暴适合到户外踏青，因此，保湿、防晒的顾客也会增

~ 27 ~

多。

5月――初夏来临，防晒、增白的顾客会增多。

6月――正逢毕业时节，谢师宴、送日、拍纪念照等活动纷纷展开，美容化妆的需求会提高,某霜;碎碎碎念。

7月――不少社会新人投入社会就业市场，学校的学生也正逢放暑假，许多人会有换个新形象的念头，是争取屈窖酌最佳时机，着能配合促销活动，必能增加不少业绩。

8月――值盛夏，要求祛斑、增白的顾客较少，而文眉、文唇、整形等需求增多。

9月――天气好转，休闲活动明显增多，流行的需求增多，顾客比8月增加不少，尤其是保护夏天受伤的皮肤的顾客更是有增无减。

10月――本月法定假日最多，也是结婚的旺季，生意特别的好。

11月――由于正是冬季，顾客护肤的次数减少，美容消费趋于平静。

~ 28 ~

12月――气温较低，生意受此影响，冷清不少。

这就是一般美容院一年当中营业收入变动情况。从中可看出，3―9月是流行需求高的时期，流动性顾客很多，如果美容院的技术优

良，待客服务好，给顾客留有不错的现象，可提升顾客的忠诚度，生意就比一般店好很多。因此，如果想确保生意长久兴盛，应从加强3―9月的服务管理八手，也可为2月、7月、10月的美容需求高的月份做准备。

2．拟订全年计划

利用1月、11月淡季，做好美容院的员工培训，制度建设、广告宣传、内务管理等工作，养精蓄锐，为2月的旺季做准备。

在3--9月加强服务管理，以优良的技术高水平的待客服务，提升美容院的形象，增加营业额，提升业绩。

在2月、10月旺季时，更要端正服务态度，提高服务水平，增加顾客忠

~ 29 ~

诚度，保持美窖院生意长久兴盛。

3．拟订全年计划的方法

从上个的经费使用概况；算出今年大概的营业额。

计算损益平衡点加上目标利润之后的营业目标。

根据前三年的营运状况推测今年大概的营业额。

将本的目标分配到各月。

拟订达到每月目标的销售计划美容院必胜经营理念

企划是决定输赢的关键，完善而又准确的企划是由经验和训练的过程学习而得到的，准确的计划经营、成功发展离不开精准的企化导向。亚洲总代理中国广东省瑞诗博雅发展有限公司策划部对瑞诗博雅下属美容院全面总结后提出6条重点内容以供有志于此者参考：

1、客户群的确定

2、选择适合的商品与价位向顾客推荐

3、设计出最佳顾客招待，服务流

~ 30 ~

程，使顾客感觉自己被重视

4、护肤品牌选择与效果考虑

5、做好行销策略、开发，留住顾客

6、要有成本概念不论哪种服务性质的行业”顾客永远是上帝”瑞诗博雅下属美容院将企业的兴衰建立在“满足顾客需求”“满足顾客经营”之上，使顾客这个“既能载舟，亦能覆舟”的群体成为忠诚的消费群体。从美容院的经营管理来讲：美容院做为美容品终端的服务场合，其主要功能是为顾客提供，改善其外在形象，更在于提供满足顾客的心理，满足其由于享受服务所带来的愉悦心理感受，直至最高目标：经营者与顾客“双赢”。

美容院做为一个服务于大众的场合应向消费者提供：

1、形象的关键，否则顾客流失是必然因素。

2、顾客希望、安全、安静、舒适的环境：环境是吸引顾客的主要因素，~ 31 ~

顾客在选择美容院时首先关注的是美容院环境与气氛。

3、充满动感与新鲜的气氛：瑞诗博雅以充满动感与新鲜感的氛围，使顾客不由自主的融为一体，令其体会到美容院周到，细致的服务。

4、为顾客提供时尚、生活情报：使顾客在美容时得到更多的有益资讯。

5、瑞诗博雅美容院在环境、气氛、美容师等环节以周全，细致、统一的标准来缓解顾客情绪，使之放松身心。

6、瑞诗博雅美容院通过细致的美容美体，让顾客重塑自信，发挥内在气质。

7、瑞诗博雅美容院在服务之中，向顾客真诚地分析产品安全性之重要、不应注重进货价格，使顾客懂得如何甄别化妆品。

8、瑞诗博雅美容院的服务不仅体现在接待技巧、好的产品、好的效果、好的技术等环节上，还体现在店内外卫生、设备、仪器、促销、从业人员的着

~ 32 ~

装、礼仪等方面。

美容院管理制度

一、职位与职责

美容院的人员配备与岗位职责是一个易学难做的问题，但是实行岗位制度化管理是美容院做强、做大必不可少的条件，我们很有必要进行了解和认识。以下是一个中型天吻娇颜生态唯美馆的岗位设置及职责标准设定，各经营者可根据自身规模大小，加以灵活运用。

院长职责：

院长是整个加盟店的最核心人物，他的主要职责是整个美容院的经营管理及各项工作的指导、督促、检查等。具体职责包括：

1、解释美容院的经营理念及服务意识，培育店员的敬业精神，合理使用各类人才。

2、分析顾客的意见，解释服务目标及标准，与同事共同制定改善服务的方法，以身作则，执行服务承诺。

3、定期了解客源拓展情况和市场

~ 33 ~

竞争动态，并分析形势，拿出对策。

4、订立公正、合理、有效的奖罚制度，协调店员之间的关系，维持良好的纪律。

5、督导日常工作，保证美容院各环节的正常营运和高质量的服务。

6、选择优质的产品为顾客服务，确保产品效果良好，质量稳定，物有所值。

7、定期培训员工，以提高服务素质。

8、依照市场情况，制定合理收费价格；并明码标价，树立良好的信誉。

9、定期考核美容院店长、代店长的工作业绩，并形成考核材料。

店长、代店长职责：

1、严格内部管理，抓好各项规章制度的落实，做好对现金、产品、设备器皿等物品的管理严格手续，坚持定期检查，保证不出差错；

2、抓好对美容师的管理，严格美容师上岗标准，严肃工作纪律，制定工

~ 34 ~

作计划，分工合理明确；

3、组织落实优秀美容师评选活动，按照评选优秀美容师的具体要求，做好对美容师日常各项指标的考核、记录工作；

4、做好美容师的思想工作、经常与美容师谈心，关心她们的思想、工作、生活等情况，广泛听取美容师的意见、建议，不断改进工作，充分调动美容师的积极性；

5、组织好每周例会及每天早会，会前作好准备，针对出现的问题及时解决，协助店员达成目标以及提升店员的技术和销售能力；

6、做好对顾客资料的管理，经常了解顾客的需求，检查美容师服务是否到位，听取顾客的意见，加深与顾客的感情；

7、根据需要不定期的组织美容师培训，不断提高美容师的业务水平；

8、做好前台咨询工作，不断提高业务水平和服务水平，使顾客愿意在本

~ 35 ~

公司消费，高兴而来，满意而归；

9、抓好卫生管理，落实责任制，坚持每天多次检查，始终保证环境卫生的整洁。

美容咨询顾问职责：

1、热情周到地接待来访顾客。

2、详细了解顾客曾使用过的产品，护理项目。先查阅客户档案，再为客人服务，若新客由美容顾问向客人以专业态度认真询问顾客的需要和情况，询问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或不满意之外，通过这些沟通要达到几个目的：①顾客的需要②评估顾客的消费水平③顾客过去使用的产品对该顾客是否适合，推介产品时作参考。仔细观察顾客的皮肤，确切地了解顾客皮肤的真实情况，以便选用合适产品及美容项目。

3、为每位客人建立客户个人档案，交上述询问过的资料及客人的护理项目、购买产品详细记录。

4、详细分析客人皮肤并为客人设

~ 36 ~

计护理课程，并须清晰地让客人了解该项课程是针对她哪个皮肤问题，完成该课程能达到哪种改善效果，为客人设计家居护理产品，但只告诉客人若搭配家居护理效果才理想。

5、清晰告诉美容助理及美容师为客人做哪种护理流程。

6、繁忙时，仍应以热情的态度招呼每一位客人，对需要等待的客人，及时送上饮品和杂志。

7、客人做完护理后，让客人稍微休息，并同客人闲谈，建议配合进行家居护理。

8、为客人开单结帐。

9、定期电话跟踪服务，在适当的日子赠送小礼物给客人，保持良好的客群关系。

财务管理人员职责：

1、清点、结算每日营业收入、产品销售收入和经营管理费用。

2、每日认真填写、核对和整理“美容院财务情况日报表”。

~ 37 ~

3、每月按时填写、核对和整理“美容院财务情况月报表”，分析、总结本月经营收支情况，并向上级主管提供增收节支和资金运用方面的参考意见。

4、每月及时填写、核对和整理“美容院销售情况月份表”，并向上级主管提供畅销、滞销商品的信息。

5、定期根据经营拓展需要，向上级主管提供资金预算计划,治疗褥疮的特效药,某霜;碎碎碎念，合理使用资金。

6、定期盘点仓库存货，及时拨出资金，补充货源。

仓库管理人员职责：

1、准时上班，着工作服，保持良好的精神面貌。

2、定时打扫仓库环境卫生，做好防虫、防害、防潮、防火工作，保持仓库通风和清洁。

3、有规律地将货品分类放置，方便拿取，并定期清点，在最低存货期限内，及时申请补货。

4、补货时，认真填写补货申请单，~ 38 ~

避免出错。

5、不断丰富和熟练掌握库存货品的名称、编号、规格、价格、产品功效和使用范围等知识。

6、对新进的货品应认真填写货品入仓单，并及时通知美容师领取货柜陈列和零售之用的品种。

7、针对美容院自行销售的货品和加盟店订购的货品，应分开填写货品出仓单。

8、每月底根据本月的货品出仓情况，认真填写“产品出仓统计表”。

美容师职责：

1、准时上班，更换统一的工作制服，整洁仪容，化淡妆，保持良好的精神面貌。

2、服从上级主管的工作安排，认真执行本班经营指示。

3、清洁美容院内外的环境卫生，备齐必需的美容用品、用具，并整理、清洁货架上陈列的商品。

4、整理、清点零售商品，并及时

~ 39 ~

填写补货申请单，补充短缺货品。

5、科学、合理地按照产品要求、程序、性能进行美容护理操作，并为顾客推荐其适用的美容化妆品。

6、服务顾客细致入微、热情周到，规范使用礼貌用语，诚恳征询客人意见、要求，并及时向上级主管反馈信息。

7、以客观公允的态度面对投诉，态度和蔼、语气婉转地给予解释。

8、配合、协助上级主管拟订各项工作计划、完成各项销售任务，并积极参与各项宣传促销活动等。

9、认真学习产品知识和业务技术，提高自身素质和专业技能。

二、日常营运基本流程

营业前：

●准时上班，更换工作制服；

●上级主管交待当天的工作安排和注意事项；

●查阅并处理昨日晚班交办的紧急事项；

●打扫美容院内外环境卫生，整理

~ 40 ~

美容用品、用具，布置货架；

●清点存货，及时填写补货申请单，补充货源；

●打开店堂内应有的照明、标志灯箱、空调及播放适宜的音乐；

●整理仪容、仪表，化淡妆，保持良好精神面貌；

●打开店门，正式营业。

营业中：

●顾客到来，热情周到地接待；

●前台服务人员及美容师以专业的态度认真询问顾客的需要和情况，仔细观察顾客的皮肤，确切地了解顾客皮肤的真实情况，以便选用合适的产品及美容项目；

●为顾客提供完善的美容过程记录，建立健全的“顾客美容服务档案”，并及时将顾客资料认真填入《天吻娇颜顾客档案手册》；

●建档收费后，即可为顾客提供优质的美容操作服务；

●美容操作完毕后，帮助顾客穿好

~ 41 ~

衣服，带好物品，并叮嘱顾客按要求做好家居护理，并感谢顾客的惠顾，送顾客出门；

●工作空闲时，对使用的美容工具和产品进行再整理，随时保证店堂、美容室、货架及商品整洁无尘，并保证零售商品充足；

●用餐注意事项――所有工作人员应轮流用餐，以保证店内正常服务，若顾客多，应先为顾客服务再用餐，不可在顾客面前用餐，用餐后请补妆。

营业后：

●关闭店外照明和店门；

●清理垃圾废物，将当天所用工具、毛巾等进行彻底清洁；

●盘点库存商品，清点现金，并做好记录；

●详细记录明天需要交办的工作和紧急事项；

●检查店内安全，关灯锁门。

三、工作人员管理规范

1、职业道德管理规范：

~ 42 ~

?具有良好的职业道德，全心全意为顾客服务；

?具有较高的文化素质，谈吐高雅，举止得体，服务周到热情，创造出一种良好的现代文明的美容氛围；

?积极主动提高自身的技术和文化素质。

2、技术操作规范：

美容技术水平是加盟店经营取胜的根本保证，因此，美容师上岗必须经过专业美容技术和医学卫生知识培训。

技术要求：

?参阅国家有关部门下发的美容师初、中、高等级技术考核标准。

?大型专业美容院应有高级美容师两名以上，中小型美容院应有中级美容师三名以上。

3、使用产品及设备管理规范：

加盟店按其规模大小和经营项目添置相应产品及设备，但必须做到如下要求：

?使用美容护肤的产品和设备要有

~ 43 ~

生产厂家的名称；

?生产美容护肤产品和设备的厂家，具有国家有关部门确认的生产许可证及产品检验合格证书、卫生许可证；

?美容护肤产品及设备要具有生产日期、有效期、卫生检验合格证及使用说明书。

四、美容室的管理制度

1、美容室的光线、温度、通风要符合标准，使顾客感到温馨、舒服；

2、美容室的物品要清洁，摆放要讲究美观整齐，用过物品放回原处摆放好；

3、保持美容室墙壁、窗帘、地板、地毯的清洁，每天要用吸尘器等清洁工具清理干净；

4、做好物品的清洗消毒，被褥定期清洗，美容袍、毛巾、束发带、面巾一客一用，消毒后放到密封的设施内；

5、用过的物品要及时清出现场，避免与消毒尚没有用过的物品混放；

6、皮肤护理产品存放整洁。使用

~ 44 ~

后瓶盖要盖严,美容促销技法，凡是护理、修饰面部所用工具及物品使用前做好消毒，使用后要及时清洗消毒，放入不透气的容器或消毒柜里；

7、要保护美容仪器的清洁及使用安全，每天下班前后对各种仪器进行安全使用检查，发现故障及时解决排除；

8、美容室内不准出现蚊蝇、蟑螂等不利于身体健康的害虫，如发现应立即采取有效措施杀灭；

9、无关人员不允许随便进入美容室，确因工作需要，需经过美容主管批准方可进入；

10、消毒剂和杀菌剂必须封好，放到安全的地方。

五、奖励制度

为鼓励先进，调动全体美容师的积极性，可开展做优秀美容师评选活动。对取得优秀美容师荣誉称号的进行表彰，给予一定的奖励，优秀美容师条件可参考如下：

1、具有良好的职业道德；

~ 45 ~

2、努力钻研美容专业理论知识，具有较强的美容专业技能。

勤奋好学，钻研美容及相关理论知识，不断充实提高理论水平，能熟悉掌握美容技术、美容产品、美容仪器等方面的理论知识，注意研究分析美容行业的形式及发展等。

熟练掌握各项服务技能，能严格遵守操作规则，一丝不苟地完成每一操作步骤，得到顾客的认可和信赖。

3、具有较强的公关能力，会与顾客沟通感情，善于交陌生朋友，能运用高雅的职业谈吐了解顾客的心理需求，虚心听取顾客意见，不论在什么情况下都能以良好的形象出现在顾客面前，使顾客得到最好的服务，在宣传产品及各项服务等方面都能赢得顾客，有显著成效。

4、具有高雅的外在形象，举止端庄大方，谈吐文明，表现出高雅的气质，待人亲切、诚恳、实在，注意个人修饰，服装整洁，妆面淡雅，处处能给客人营

~ 46 ~

造愉快和谐的气氛。有集体观念，团结协作好，在工作中处处起带头作用，不计较个人得失，能服从领导积极工作，能主动清理室内卫生，注意美化服务环境，同事间能互相帮助，互相关心，互相谦让，互相学习，共同提高。

一、美容院管理制度

1、服务纪律

所有连锁店的员工，必须严格遵守以下服务纪律：

①严格遵守《礼仪常识》。

②不准迟到、早退或无故缺勤，下级服从上级工作安排。

③工作时间内不得擅自离开工作岗位。

④工作时间必须穿工装，佩带胸卡，精神饱满。

⑤工作时间不成群聊天，不看报刊，不吃零食，不抽烟，不喝酒，不干私活，不哼歌曲，不私听音乐。

⑥接待顾客时不讲脏话、气话、威胁的话，不背后说其他顾客不敬的话，~ 47 ~

不与顾客顶嘴、吵架，更不能动手打人。

⑦工作时间不吵闹、喧哗，不搬弄是非，更不能扰乱工作秩序。

⑧工作时间不打接私人电话，紧急、重要电话例外，公务电话要简明扼要。⑨工作时间内，未经店长批准不得接见亲友，会客时不得影响手头工作，每次会客时间不得超过10分钟。

⑩不得私拿店内钱物。

11不得把非连锁店的产品上架销售。○

12不得挪、借用连锁店现金、票证和物品。○

13不因理货、点款结帐而不理睬顾客。○

14不要以职务之便优待顾客。○

15不得向顾客收取或索取食品与用品。○

16不打探顾客个人的隐私，不与顾客嬉闹。○

17不私自处理顾客赠送的礼物。○

~ 48 ~

18不得泄露公司商业机密；○或借假职权，贪污舞弊；或以公司名义在外招摇撞骗。

2、执行条例

①执行上、下岗考评制度

②行考核上岗制度，能者上，不合格者下，合格一人同意上岗一人。每3个月考核一次，出现以下情况者降级。

在工作中如不执行或拒不执行工作条例的；

工作不负责任，互相推委工作，不服从工作安排的；

每季度累计扣分超过15分的；

经安排美容师晋级考核标准不合格的。

③扣分标准为5元1分、10元2分，如此类推。

3、奖励条例

①凡美容师晋级考核合格者，工资升一级。

②凡每月表现突出，或多次表扬者，奖励10分。

~ 49 ~

③连续三个月没有罚分者，奖励20分。

④连续六月没有罚分且表现突出者，奖励50分。

⑤连续一年没有罚分且表现突出者，将得到中国总部表彰和奖励。注：奖分标准为5元1分、10元2分，如此类推。

4、处罚条例

员工违规处罚办法：

①凡是被顾客投诉的美容师，竟调查属实，根据问题情节，对当事人给予50—200元罚款。凡给本店造成重大经济损失的，当事人给予赔款或除名。②发现美容师违反工作程序和操作手法的，给予扣除1—2分处罚。

③凡在美容师季度考核中连续两次不合格的，给予辞退处理。④凡发现人为造成美容仪器损坏的，根据损坏程度，有当事人赔偿损失。⑤凡上班时间迟到、早退、矿工或请霸王假，给予扣除5—15分处罚。⑥凡发现工作时间离

~ 50 ~

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！