

接待客人的 服務流程

副標題





學習目標

- ➤接待客人的目的
- ➤接待客人服務流程的內容
- ➤學習接待客人服務流程的方法
- ➤總結

(一)接待客人的目的

滿足顧客的心理需要，
使他們感受到了尊重。



(二)接待客人服務流程表





接待客人服務流程的內容

1.迎賓

引領顧客入店時，要

1. 為顧客開門
2. 45度鞠躬
3. 與顧客打招呼



2.招待

寄放物件帶領顧客入座

提示：
提醒顧客保存好儲物櫃的
鎖匙





2.招待

為顧客：

- 穿客袍
- 圍毛巾
- 送茶
- 雜誌



3. 洗髮

按摩洗髮沖水

提示：

不要弄濕客人的衣領
洗頭時注意不要將泡沫濺到任何地方



4.設計髮型 (剪/電/染髮)

提示：

髮型師與顧客經溝通設計髮型，依據髮型師的專業知識給予顧客建議並最終確定設計方案。得到顧客認可後開始剪髮。



5.冲水

剪好頭髮後髮型師用鏡子為顧客看效果，並讓助理帶客人去冲水。

提示：

為顧客做剪電染服務的冲水環節中不要弄濕顧客的衣服和眼睛。



6.吹髮(定型)

沖洗後，髮型師把顧客的頭髮吹乾，然後再吹出固定的髮型。





7.付款

- 髮型師引遵導顧客至收銀處結賬。
- 服務員為顧客準備好私人衣物，幫助顧客穿回衣服。

8. 送客

理髮師和助理送顧客
離開消費

提示：
要保持微笑



(三)學習接待客人服務
流程的方法

反覆練習



總結

我們想在市場中不被淘汰，一方面要靠高超的『專業技術』，另一方面要靠熱誠周到的

『待客服務』，這兩項技能是髮型屋經營缺一不可的兩大法寶。而髮型屋服務教育主要是善解人意、笑臉迎人、體諒顧客、賓至如歸。因為待客技術好壞是決定消費者再次上門的主要因素。