

圣莎拉 全程服务

服务的定义

真正的服务 是通过 规范美容院 标准化、人性化、细节化、差异化的服务流程。用**新与心**去感动顾客，留住顾客，并通过制度形成习惯、形成文化，从而真正提升美容院服务水平，是一套简单有效的通过服务带动业绩的方法。

这里的第一个“新”：创新，要做顾客想不到的，新颖的，做了别人做不到的服务才有竞争力；第二个“心”：用心细心贴心的服务才能感动顾客；很多时候只做了流程化没有情感的投入，是很难打动顾客的；要用心做成一种习惯，用制度去推动他，养成员工良好的自动自发服务意识！这才是真正的服务！

全程服务八大流程

- | | |
|-------------|------------|
| 1 仪容仪表及迎宾接待 | 5 顾问帮床 |
| 2 环境导览 | 6 三度汇报 |
| 3 一度咨询及诊断 | 7 二度咨询与踢单 |
| 4 护理流程 | 8 顾客的跟踪与服务 |