# 汽车美容店加盟的简单思考

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-09

*第一篇：汽车美容店加盟的简单思考经济发展、汽车普及，越来越多的人从事汽车相关的创业。有一些人迷茫于汽车美容店的加盟和汽车美容产品供应商加盟代理。两种形式对于汽车美容行业了解不多的人来说，可能不太清楚。感觉汽车美容店加盟有着许多优势，比如以...*

**第一篇：汽车美容店加盟的简单思考**

经济发展、汽车普及，越来越多的人从事汽车相关的创业。有一些人迷茫于汽车美容店的加盟和汽车美容产品供应商加盟代理。两种形式对于汽车美容行业了解不多的人来说，可能不太清楚。感觉汽车美容店加盟有着许多优势，比如以下：

1.产品优势，完整多样稳定的产品支持

2.技术优势，3.服务优势

4.区域资源策划共享等

其实这些都是表面，建议最好不要做店面加盟，其实汽车美容行业并不难，没有必要白白把银子花在加盟商手里。原因如下：

第一，加盟商能给你的一切，你的汽车美容产品供应商都能给你，而且都是免费的。现在的加盟商手里没有产品，即使有产品的，一般都是代工来的。严格意义上说，加盟商只输出管理和技术等软件性的东西，而这些东西不具备硬性的调控，不能保证一定能出现相同的效果。在我国的汽车美容行业里，这些软性的东西远没有成熟（如果这些软件成熟的话，加盟商自己就可以开店赚钱了，也不至于轮到咱们）。

第二，所有的产品供应企业，都有强大的市场研发和技术研发力量，他们能帮你解决关于他们这个细分市场上的各种问题，远比加盟商要专业的多。比如，汽车膜可以做寰球太阳膜，你只需要进产品就可以了，市场、技术他们都有定期的培训。汽车美容产品，做sonax，SONAX是德国高级汽车护理品牌，德国市场占有率高达78%，在欧洲汽车护理市场的销售冠军。SONAX进入中国已经有多年，在门店经营管理、技术施工、售后服务体系上形成了系统化扶持。

第三，也是公司提供最后一点就是，汽车美容产品选择做谁，一定要是品牌，品牌要有至少10年的市场操作经验，市场知名度高，有研发力量和培训力量。选择好的品牌可以点来高的附加值，好品牌可以带来如下优势：满足了消费者更高层次的需求；消费者认知度很高、具备很强的影响力；消费者具备很强的忠诚度；更深的感情

**第二篇：汽车美容店加盟注意事项**

万事开头难。当我们准备开始做汽车美容店加盟时，首先对这个行业有清晰的认识。尽管有官方数据，但是最好还是亲自考察。像什么“自2024年以来，我国已经超越美国成为汽车产销双冠王，中国汽车需求年均增长24.5%，远远超过世界年均4%的增长速度，汽车销量的增长也带动了汽车后市场的蓬勃发展，仅以北京为例，人们平均用在新车装饰美容的费用为5000元/辆，后期的日常保养维护费用在3500元/辆/年。所以说加盟汽车汽车美容店是您创业的最佳选择”。这些官方数据，对个体人加盟汽车美容店其实没有任何帮助，就像之前看到的一个笑话一样，富人养几个小三，穷人没老婆，平均一下，依旧每人几个小三。如何加盟汽车美容店给以下建议：

1.资金问题。多少钱决定你的店面的定位，只有定位好自己的位置，才是发展的开始。不要为了最求高档，而高筑外债。压力不仅仅带来动力，更多带来的是破坏力。外债可能导致没有心思经营管理，让经营变得盲目。

2.人员配备。在开始前，一定要规划好自己的员工配置。建立相对健全的员工体系，分工合理。不要为追求利益最大化而缺少必备的人员。也不要招一些闲人，多一份节约，就是多一份利润。

3店面选址。地面选址的也大有学问，比如kfc，麦当劳他们都有自己的一套选址条件。当然，不仅仅他们有，做汽车美容加盟的那些供应商，应该也有一套选址标准，来帮助加盟店。

4.产品选择。定位好自己的店面标准，然后再根据标准选择自己的产品。不是说小店不能做高端产品，只是说要根据实际情况，例如城市的消费水平，周边同行竞争者的选择，客户的消费水平，来选择产品。

5.总代理的选择。这个也是非常重要的。追求高级的代理是有优势的，但也不必完全追求代理级别。还要看加盟店的成功率，加盟店的加入门槛，加盟店的管理系统，加盟费用是否合理。最重要的是加盟后服务如何。拿我现在的公司郑州凡德宝商贸来举例，我们公司是寰球窗膜（汽车太阳膜）和德国高端美容产品sonax的河南省代理，级别来说较高，服务呢？我们提供：人力资源管理、客户管理、店务管理、营销策划，可谓服务面面俱到。当然，仅仅罗列这些承诺是没用的，把这些支持详细的写到合作合同里，才能得到保障。

汽车美容店加盟要考虑的事情很多，所说的5点仅仅做一个大概的介绍，具体还要自己深思熟虑。

**第三篇：汽车美容店创业加盟手册**

汽车美容店创业加盟手册

店面选址

自2024年以来，我国已经超越美国成为汽车产销双冠王，中国汽车需求年均增长24.5%，远远超过世界年均4%的增长速度，汽车销量的增长也带动了汽车后市场的蓬勃发展，仅以北京为例，人们平均用在新车装饰美容的费用为5000元/辆，后期的日常保养维护费用在3500元/辆/年。所以说加盟汽车汽车美容店是您创业的最佳选择。

做过生意的都知道，开店最重要的就是选址，位置选不好会影响日后营销策略的展开与品牌形象的树立。首先我们要分析当地的汽车美容行业与汽车美容店的分布情况，也就是常说的“商圈”，观察每家店与店之间的距离以及辐射的范围和宣传手段，并根据当地的车流量和车的档次，来预计当地汽车的购买力与汽车美容的消费潜力。商圈是一个地理上的概念，它指的是汽车美容店能够有效吸引顾客来店的辐射范围，它由核心商圈、次级商圈和边缘商圈三部分组成。

核心商圈是离店铺最近、客户密度最大的区域，它占消费群体总数的45%-60%，一般来说汽车美容店的核心商圈半径为4KM，不过由于汽车美容店客户都是驾车来的，所以核心商圈的范围还会更广阔些。

次级商圈位于核心商圈与边缘商圈之间，客户较为分散，辐射能力较弱，偶然消费的机率较大，大约占客户总体的20%-25%左右，次级商圈的辐射半径为5-7KM。

边缘商圈位于核心商圈的最外围，客户大都为偶然性、机遇性消费，边缘商圈的半径为8KM以上。

分析商圈的主要目的为以下几个方面：首先是可获取客户各种消费资讯，以便撮合相应的服务；其次是可以确定促销活动辐射的范围以及传媒，方便制定宣传、公关的模式；然后是可以对商圈内的同行确定竞争方案，或者说是否能在该商圈开设店铺；最后是要充分分析店铺位置上的优缺点，如距居民区的远近、居民区汽车的拥有量、交通便利程序、人流车流数量、进度客观便利性等等。

选择汽车美容的店址要重点分析下列要素：

1、车辆交通：车辆数量、类型档次？

2、步行交通：人数、类型。可判断店址的热闹及繁华度。

3、停车设施：停车位数量、进入店铺容易度，街道栏杆开口位置、车流方向与店址位置。

4、店铺群构成：同行业店铺数量和规模、距离入店铺相容性。

5、特定地点：店面招牌可见度，店址建筑形状、大小、特征，店面招牌开关太视角辐射范围。

6、开店条件：店铺租赁成本、营运成本、税收、区域规划及区域法规等。如店面选址在拆迁范围，后果可想而知。

那么哪些位置较适合开设汽车美容店呢？

1、汽车销售聚集点或车管所、运管处周围；

2、附近客源充足，有较多功能的宾馆、酒楼及机关单位等；

3、门面最好位于停车场，加油站或高档住宅区附近；

4、同业或者次同业店铺较多的地段，这样可以形成规模效应；

5、店铺周围道路宽敞，车流量大，方便车辆进出，但不能太靠近红绿灯位置；

6、店铺门面必须临街，周围环境卫生整洁；

7、店铺门前有较多空地，可同时停放4-6台车；

8、门面上方能竖较大的招牌，广告效应好；

9、水源充足，排水条件优越。

店面选址确定以后，剩下的就是店面装修设计与设备的购置了，汽车美容店的装修通常包含操作间（含洗车区和美容区），办公室、精品屋、接待室、烤漆房等五大部分组成，客户看美容店专业与否跟店内的装修有很大的关系。

装修注意事项

1、结合区域服务市场，确定经营规模和目标

2、洗车场应该注意环境，造型要美观大方适应发展需要

3、施工场址要符合城市卫生标准（清洁、整齐、美观）

4、洗车用品应采用正规厂家生产的，合格的环保型产品

5、洗车美容店的设计和投资应咨询专业的公司，并由其制定方案，进行工程监理

6、水、电管路应离地面一米以上，以确保安全

7、大、中型规模的店址还应设有1-2平方米的卫生间

操作间是汽车美容店的主要设施，汽车的美容工作都在此完成。

1、墙面？操作间墙面装修时，在材料选择上应该注意的是：一是要先选择防水材料；二是要选择防腐材料。墙壁以白色为基调，若是连锁店，各分店墙面色调应该基本一致。另外，墙面上还应该悬挂“汽车美容项目牌”及“标准收费牌”

2、地板？操作间进出的台阶应该做斜板斜板的大小、宽度、斜度应该与店面相宜，斜板太小会影响店容及进出的方便。营业店面的地板不能太光滑，地板防滑是店内装修的一个要点。新铺的地板应考虑排水问题，有排水沟的一边可低一点，方便排水。

3、房顶？房顶以方格（即铝合金框架加较轻的板材）为宜，方便悬挂宣传品牌的彩旗。办公室装修 办公室是店铺管理及财务人员工作的场所，除按照一般办公场所装修外，还应满足下列要求：

1、墙上悬挂各职能人的岗位职责

2、设置经理办公桌椅及办公用品

3、设置财务人员办公柜台，其作用是收银和开票，一般设在进出口处 接待室装修

接待室是接待客户和客户休息的场所。由于汽车价值昂贵，车主往往不愿汽车在美容时离开自己的视线。因此，接待室与操作间应用玻璃隔开。这样，既能让车主放心，又能增加操作的透明度，让车主了解自己的汽车是怎样由旧变新的。接待室应设置沙发、茶几及饮水机等接待设施。

精品屋装修

精品屋主要是提供一些汽车用品和车迷用品。如汽车护理液、汽车装饰品及各种汽车模型，以满足不同爱好的人的要求。精品屋内应设置：

1、组架：主要用于摆放产品及其他商品，也用于摆放促销用品及其他展示。

2、壁橱：用于展品展示，用玻璃门为宜。

3、柜台：柜台与壁橱一般是连为一体的，柜台最好有不遮拦平台可放置作业时用的瓶子及其他用具。

烤漆房

大型的汽车美容店还要设烤漆房，用于对漆面被严重操作、底漆被破坏的汽车进行漆面修复用。

水、电设施安装

1、水

供水：汽车美容对供水的水质要求不高，但要求有足够的水压和供水量。排水：店内边线应挖有排水沟，以保证店内不积污水。

水龙头的安装，安装的位置应靠墙角，店内面积较大，在不同的方位要多装1-2个，要注意操作时方便。还应安排一个放洗衣机专用的水龙头，因为每天要用许多毛巾，浴巾之类的擦抹布具，所以店内配有洗衣机，以保证此类工具的清洁和及时循环使用。

2、电

照明：一般汽车美容车间都使用日光灯，有时会遇到夜间作业或采光效果较差的场所，因此照明问题在装修时应考虑光线的充足。

供电插座：供电插座一定要使用质量较好的防水型插座，因为清洗过程中水花四溅，这是基本的安全问题。一般来说，插座的高度离地面在30-50厘米。

供电量：总开关的负载量应考虑照明、抛光机、清洗机等其他电器同时作业的功率。如果有烤漆房的美容店，应将烤漆房的用电量也考虑进去。以上就是汽车美容店的装修的注意事项，那么下面我们该了解哪些内容呢？机器设备及人员招聘是您接下来要思考的问题，还有开店要办的手续和各种证照等等。

开店前期准备

针对想在汽车美容行业创业的朋友，小编整理了有关开店要办的手续和各种证照，以及机器设备和人员招聘方面的注意事项，关于设备购买，我给大家列举以下需要购买的设备：

1、抽水机2台或以上。以备不时之需，突然坏了，另一台顶上。

2、地毯甩干机1台。最好是不锈钢外壳的。

3、吸尘器2台最好。刚开业时，工少，可以只购买一台，但需要备马达。

4、打蜡机2台。车多时或是赶工时，可以同时施工，快点。

5、抛光机2台。理由同上。

6、臭氧消毒机或者是高温消毒机 1台。臭氧消毒机实用和危险度低于高温机。

7、泡沫机1台。装洗车液用。

8、水桶若干、毛巾若干、刷子若干。

7、制度设定。任何的汽车美容店面，都要有员工守则，要用制度去约束员工而不是老板去监督员工。

开设汽车美容店需要办理以下手续：

1、办理营业执照

以个体或公司的名义，到当地工商部门申请营业执照企业名称可以由加盟业主自定。办理注册时需求提供以下文件：

（1）身份证明：企业负责人身份证、员工身份证。（2）资金证明：验资报告。

（3）场地证明：《房屋所有权证书》或《租赁合同》

（4）经营范围：由经营者自行拟定，工商部门审批，为便于以后扩大经营规模，所以在申请注册时，应尽量扩大经营范围。如主营：汽车美容。兼营：汽车装饰、汽车百货或汽车用品。

2、办理特种行业许可证

3、店招、户外招牌的申请

设立打捞店招牌或其他户外招牌，应由广告公司代理商向当地工商部门广告主管（科、处）申请设置（根据各地的法规自定）。

4、办理涉及城管的有关手续 不允许室外作业的城市，在户外设置春他辅助建筑或有关作业，如排水等，还应咨询当地城管部门，并办理有关许可手续。

5、办理税务方面的有关手续

税务部门的申请税，减负税收方面的申请。招聘员工

最好在招工时，多招熟练工人。除了可以快速进入工作状态令店面迅速走上正轨之外，还能顺带的安排他培训其他的新手。此外，需要注意的是，不要在招工启事上注明“招美容师傅”。因为这样招来的人，多数只干打蜡、抛光封釉之类的活，绝不肯洗车的。招人一定要招什么都肯干的人，如果有这样的师傅，宁可多付点工资。除了可以减少不必要的闲人、降低店面运营费用之外，还能在队伍里树立一个好的榜样。

洗车工人是美容店的重要的组成部分，也是比较难以管理和让老板最为头疼的事情之一。如果把这些工人都管好了，老板80%的工作就算是完成了，可见其重要性。但是，由于洗车工该工种比较辛苦，甚至有些人认为是比较低等的工作，所以一般从事该项工作的多为低学历或无一技滂身的人，正因为如此，许多工人的素质都比较低。素质低往往给老板、管理者带来许多难题，考勤制度不遵守、工作态度散漫、破坏公物、小偷小摸、饮酒闹事等都能让你头疼上好久好久。太笨的人不能招，招进来学东西半天不开窍，榆木脑袋气死你。太精的也不能要，工作偷懒往往都是这么几个人，人家拼命干，他就睡大觉，问起他为什么，一般都有那么几个回答，一我不会、不懂干，二那么些活用不了这么多去干，三不是我工作的范围。总之一句话，就是想偷懒。因此，为了方便日后的管理和断绝有人想当东郭先生吃大锅饭的念头，应该从招聘这项工作抓起，把好第一道关。

开业前的1个月，就应该着手考虑招人的问题了。否则到了开张之期无人干活就麻烦了。既然招人，就肯定要说明用工政策，其中包括了工资待遇、食宿、休假等日常问题。

好了，到目前为止可以说是“万事具备，只欠东风了！”新店开业如何经营呢？新客户开发有哪些手段？如何建立客户档案以及确保服务质量？如何加强联络与宣传工作？

经营与管理

汽车美容店前期的准备工作结束后，就要开门营业了，那么新客户开发有哪些手段？如何建立客户档案以及确保服务质量？如何加强联络与宣传工作？下面就由小编我一一道来。

一、客户开发

客户开发是指汽车美容店为吸引和保持客源而进行的一系列公关活动。稳定的客源是汽车美容店进行正常经营的前提，为此客户开发是汽车美容店的首要工作，也是一项最重要的工作。

（一）新客户开发 新客户是指以前没有在本店进店进行过汽车美容的客户，新顾客开发是美容店打败竟争对手和扩大经营规模的必然选择。新顾客的来源通常有两类：一类是新增汽车用户；另一类是从其他汽车美容店转移过来的客户。美容店应分别针对这两种客源采取适宜的一发策略。

1、利用开业优惠吸引客户

开发新客户对于新开的汽车美容店尤为重要，应充分利用开业的大好时机，采取各种优惠措施吸引客户。根据不同服务对象，其公关策略是：

(1)对于各级政府机关、团体及各种企事业单位的公务车，汽车美容店可以直接与公务车较多的单位联系，向他们发出参加开业酬宾的邀请函和临时贵宾卡，并规定凡在试营业期间和开业当天到美容店进行汽车美容养护和客人可以获得特别的优惠，并可获得有效期为1年以上的贵宾卡，邀请函中应注明开业以后不再发放同等优惠和更优惠的消费卡，为了信守承诺，开业以后再次发放优惠卡时，优惠幅度应低于开业前发出的优惠卡，若优惠幅度高于开业前发出的优惠卡，应作出特别说明。

(2)对于私家车一般通过直接向车主发放优惠卡和邀请函的方式，比如直接到居民住宅小区向居民投放优惠卡、邀请函，或到小区停车场将优惠卡、邀请函置于车上。也可以通过私车拥有率较高的单位向车主发放优惠卡、邀请函。

(3)美容店还可以委托附近的加油站以发放小礼品的方式还将夹带优惠卡、邀请函，或派专人到繁华地段的商业区向过往行人散发优惠卡、邀请函。

2、利用汽车销售商争取新客户

抓信客源的关键是在消费者购习汽车时就使之成为本汽车美容店的客户。具体的策略是：美容店与当地主要的汽车销售商建立战略合作关系，汽车销售商每卖出了一辆汽车就送一张会员卡，并且可以在不定一定期限内享受一次免费或特别的优惠服务，从而最大限度地吸引新增汽车用户。

3、转移其他汽车美容店客户

将其他汽车美容店客户转到自已店，难度要大过吸引新增汽车用户。促使其他汽车美容店的客户转移到自已店需要做很多工作，付出的代价也很大。首先，应对当地其他汽车美容的服务情况、客户等有所了解，然后分析这些汽车美容店的不足及其客户的真实需求。同时加强自已店的服务和管理，保证其他汽车美容店的客户在自已店能够获得满意的服务。然后通过优惠活动、市场调查等与其他汽车美容店的客户进行接触，承诺只要这些客户用户其他汽车美容店发给的会员卡或优惠卡，就可以换取一张自已店的会员卡或优惠卡，并给予他们比原来常去的汽车美容店更多的优惠。

（二）巩固老客户

巩固老客户对汽车美容店的发展至关重要，因为只要留住全部老客户，汽车美容店的业务量就只会增加不会减少。相反，如果老客户流失严重，一方面美容店为了开发新客户，要投入大量的资金，另一方面，流失老客户很可能把对美容店不好的影响伟递给潜在消费者，从而增加了美容店开发新客户的难度。为此，美容店对老客户必须做好以下工作。

1、建立客户档案 汽车美容店应在日常经营记录的基础上做好客户资料档案，这即可以方便与客户联系，又能够准确地计算各种消费积分。美容店应制定客户积分卡和客户档案积分相结合的消费积分记录。如果消费者到美容店消费时没有携带积分卡，可以先在客户档案里记载，并附注未记入积分卡的信息，以后方便时再补记到积分卡上。对于客户的确认采取“认车”与“认人”并行的方式，只要有客户记录的人开车来消费，无论是曾经登记过的汽车，还是其他汽车，均可积分；同样，只要是曾经登记过的汽车来店消费，无论驾驶员是原来登记的客户还是其他人，均可积分，但上述积分能记入最初建立档案的那个客户的积分里。

2、加强联络与宣传

汽车美容店在对老客户非服务期间要做好联络和宣传工作。具体工作内容是每月向老客户投递宣传广告，介绍美容店的新增服务项目和各种优惠活动；每两个月与老客户进行一次电话交流，了解客户最近是否需要汽车美容养护服务，是否需要美容店帮助的其他事项；重要节日向老客户寄送贺卡等。

3、确保服务质量

优质的服务是巩固老顾客的重要保证。美国哈佛商业杂志发表过一项汽车美容店的研究报告指出：再次光监的顾客，可为汽车美容店面带来25%-85%的利润，再吸引他们再来的因素中，首先是服务质量的好坏，其次是产品本身，最后才是价格。可见服务质量对巩固老顾客作用，为此汽车美容店各岗位员工都要做到热情服务，认真操作，确保质量。如果为客户提供的服务存在瑕疵，汽车美容店应主动提出补救措施，并向客户赔礼道歉。

4、提供其他服务

汽车美容店在对客户做完汽车美容之后，应尽其可能为客户提供其他服务。主要工作内容有：了解美容养护的效果、客户的满意程度，提供技术指导、技术咨询服务，为客户解决技术上的难题，提供零配件和备用件的服务等。

至此，汽车美容店创业加盟手册已经全部讲解完毕，打算在汽车用品行业创业的朋友，可以参考该手册的内容制订自己的创业计划与经营思路，小编在这里做的只是一个抛砖引玉的作用，具体的情况还要灵活变通才是，祝各位好运！

**第四篇：加盟汽车美容店开业前期准备工作总结**

加盟汽车美容店开业前期准备工作总结

1.市场定位

为什么把市场定位放在第一位呢?开店前做得最多的事情，应该是市场调查，调查所在地其他同行的日常经营情况，经营档次和客流量还有经营项目是主要了解的内容。只有在充分了解了对手的情况后，才能更好的制定出自己的经营路线取长补短。是做大排档还是专业店这很关键，关乎到日后的可持续发展和新业务的拓展。xiche168.com

2.店铺准备

关键在于寻找有足够大内室空间的店面(最好在200平方以上，低于200平方则不利于日后的发展)，因为室内洗车将是未来美容业的趋势，室内洗车必然会淘汰露天洗车的。除了面积要够大，还要注意几点：租金要合理，太贵的话划不来。门口要有足够的停车位，否则洗完的车无处可停。临近路边、附近没有红绿灯，路中间无绿化隔离带能让车子随时掉头为好。入口最好有两个，如果只有一个，那也要够同时进出两辆车的为好。

3.经营项目

汽车美容店当然应该以洗车和美容为主业啦，但是具体的美容项目是什么呢?这里给大家写一下(注：仅仅是美容部分而已)：新车开蜡、手打蜡、机打蜡、内饰清洗、内饰消毒、发动机室清洗、封釉、镀膜、真皮保养等。至于怎么做以上说的这些项目呢?在下面的文中会详细列出。书面写的只能给出个大概，是对日后的具体操作提供参考而已。如果，想要做一站式汽车美容养护中心，那就要准备多些新的项目，以便能给客人提供一整套完善的服务。

4.招聘员工

最好在招工时，多招熟练工人。除了可以快速进入工作状态令店面迅速走上正轨之外，还能顺带的安排他培训其他的新手。此外，需要注意的是，不要在招工启事上注明“招美容师傅”。因为这样招来的人，多数只干打蜡、抛光封釉之类的活，绝不肯洗车的。招人一定要招什么都肯干的人，如果有这样的师傅，宁可多付点工资。除了可以减少不必要的闲人、降低店面运营费用之外，还能在队伍里树立一个好的榜样。

5.装修店面

装修汽车美容加盟店车间时，应多以方便日后的使用为好，并尽可能的考虑到多方面的情况，安排好蓄水(水池)、排水(污水)、滤水(污水)等方面，电器插座还要考虑防潮防。此外，要考虑到日后的拓展需要，为日后拓展新业务需要而预留空间，比如说贴膜房和举升机位置，我给些准备装修的朋友一些建议：

(1)洗车位置应设计有三个以上为好，要是面积不够，最少也不能少过两个位置，否则雨后的晴天，是根本忙不过来的。

(2)最好能安装提升机，无论是更换机油还是喷底盘装甲，都是给洗车加盟店客人显示你们专业形象的最好方式。

(3)保留贴膜房，而且最好是靠近外面设置，而不是缩在店里面。在贴膜的时候，关上玻璃大门，行人经过就可以看到了。

更多资讯尽情关注北京洗车加盟。

**第五篇：美容店加盟经营手册**

经营手册

致加盟商

壹、概述

贰、品牌的理念 ·基本要素 ——企业价值观 ——我们的使命 ——企业哲学、——企业精神、——企业风气、——企业目标、——管理思想、——行动准则、·服务理念

——品牌的经营理念、——品牌的事业领域、——品牌的经营方式、——品牌的组织经营模式

·应用要素 ——企业信念 ——企业经营口号 ——企业标语 ——企业守则 ——座右铭

叁、集团介绍手册： ·集团行为 ——公司荣誉

——创始人个人荣誉 ——集团员工行为 ·集团制度

——集团领导体制 ——集团组织机构 ——集团管理制度

肆、集团描述手册 ·化妆品工厂 ·电子商务网站 ·大陆发展历程 ·企业公益 ·集团业务 ·未来发展计划

伍、产品技术手册

陆、总部产品知识手册

a)××仪器： b)××产品： c)××产品： d)××内衣： e)××系列： f)××系列： g)××系列： h)××系列：

柒、特许权要素及组合手册（总部使用）

捌、视觉识别手册

1、基本要素

2、应用要素

玖、店面及室内识别手册

1、管理原则

2、设计概念

3、空间设计部分

4、平面系统

5、天花板系统

6、地坪系统

7、配电及照明系统

8、展示系统

9、壁面系统

10、招牌系统

11、网线接入及显示器、仪器、设备系统

12、管理部分

13、材料说明

14、施工程序

15、估价

16、协助厂商配合作业原则

附件：××平方米店、××平方米店的布局、规划、区域、如美容区等（细分），平面规划，美容床、家饰品、展柜、灯饰、招牌等的参考布局及数量等

壱拾、声音识别手册 店内员工的标准化语言、背景音乐、企业歌曲、口号、规定用语、标志性声音

拾壹、工作流程手册

1、订货、出货流程

2、美容师工作流程

3、外场皮肤检测流程

4、验收货流程

5、卫生操作流程

6、VIP、或客户跟进流程

7、现场送客流程

8、现场接待流程

9、服务环境整洁维护规范： 外观形象区： 客户接待区： 作业区： 员工储藏区： 照明灯光： 墙面：

客户电话询问接待礼仪： 接待礼仪： 安全管理：

保险柜的功能与使用 收款机现金管理 ……

拾贰、单店运营手册

1、概述

2、单店理念：

3、单店组织架构、岗位职责及店内区域划分 ·×××店 ·×××店 ·×××店

·×××店或以上

4、人力资源计划与管理 ·人员招聘与任用 ·员工培训 ·员工管理

5、顾客服务与顾客管理 ·顾客服务与管理原则

·顾客信息管理：顾客信息的建立、顾客信息的搜集、顾客信息系统的应用 ·顾客的保持和开发 ·处理顾客投诉

——处理顾客投诉的原则

——处理投诉流程

6、促销计划与管理 ·促销的目的和依据 ·促销的类型 ·促销方式的建议 ·其他需要说明的事项

7、竞争者调查 ·调查项目 ·调查方法 ·调查结果分析

8、货品管理 ·订货 ·收货 ·出货 ·耗料 ·库存 ·盘点

9、财务管理 ·简易建帐 ·填制审核凭证 ·登记帐簿 ·成本核算 ·清查与分析

10、店内日常作业管理 ·营业时间 ·营业作业管理 ——营业前准备 ——营业中 ——营业后

——店内安全防范

11、与总部的沟通 ·各问题之协助部门 ·解决渠道 ·部门联络方式

12、称呼制度 ·对顾客的称呼 ·内部互相称呼

·对其余相关人士的称呼

13、规章制度 ·会议制度 ·人事管理制度 ·采供工作制度 ·固定资产管理制度 ·安全保卫制度

·员工管理制度 ·宿舍管理制度 ·外场接待制度 ·其他制度

14、奖惩条例

15、常见问题分析及处理

16、合同

拾叁、单店开店手册

1、概述

2、市场调研：

·所在城市或地区基本情况： ——调研内容：

——城市或地区人口状况： ——调研方法： ·消费者

·目标城市或地区中本特许经营体系从事的行业调查：

3、商圈及竞争调查 ·商圈范围： ·商圈类型： ·商圈特征： ·竞争者调查： ·商圈调查方法：

4、选址

5、装修

·内部装潢规划之原则： ·装修准备： ·装修流程：

6、店内设施及物品 ·店门入口 ·店内各区 ·消防设施 ·防盗设施 ·店外设施 ·店内气氛设计 ·店面外观设计 ·橱窗设计等

·标准配备：见附表

·×××专业ＳＰＡ形象店规范表

7、人员招聘： ·应征者条件： ·人员聘用策略要点 ·考察和挑选的方式

·人员招聘管道： ·人员招聘程序： ·用人原则：

8、相关证照的办理

9、开业前的筹备：

10、开业仪式： ·开店仪式

·开业注意事项： ·开业时机选择参考 ·开幕前准备工作

拾肆、单店常用表格手册

1、人力资源

·人力资源状况调查表 ·人员招聘计划表 ·人员招聘申请表 ·面试通知书 ·录用通知书 ·未录用通知书 ·求职人员登记表 ·临时人员聘雇申请表 ·临时人员雇用资料表 ·离职申请书

·离职人员面谈纪录 ·员工免职通知单

·离职人员应办手续清单 ·移交清单 ·业务交接报告 ·考勤纪录表 ·签到（退）薄 ·工伤报告单 ·加班申请单 ·请假单

·员工基本资料卡（A）·员工基本资料卡（B）·人员调职申请表 ·人员协助申请单 ·升迁申请单 ·人事变动申请表 ·人事命令通知单 ·职务变动公告

·新进员工报到手续单 ·新进员工职前介绍表 ·试用协议书

·新员工试用表 ·新员工试用评核表 ·员工考勤表 ·劳动合同 ·改善提案表 ·技术人员考核表

2、财务管理

·财务状况控制表 ·资产负债表（正面）·资产负债表（背面）·资金来源运用预算表 ·各项费用支出预算表 ·销售预算表 ·现金收支日报表 ·银行存款收支日报表 ·现金盘点报告表 ·比较损益表 ·借款单

·管理费用预算表 ·营业收入明细表 ·财产目录表

·固定资产登记卡（正面）·固定资产登记卡（背面）·固定资产增减变动明细表

3、营销管理 ·材料明细表 ·成本明细表 ·销售月报表 ·销货明细表 ·员工轮休表 ·营业日报表 ·常用电话列表 ·产品销售日报表

·销售业绩每日收入月报表 ·销货证明单

·员工考核登记表与店长考核登记表 ·店长工作报告 ·促销活动申请书

·竞争店调查项目检核表 ·消费状况调查表 ·卫生/整理核检表 ·市场调查计划表

·广告预算表

·季度广告费用分析表 ·客户促销计划表 ·月份营销业绩统计表 ·销售业绩统计表 ·业务日报表（主管）·抱怨单

·客户抱怨处理表

·售后服务电话访问报告单

4、物料管理 ·请购单 ·订货单 ·收货单 ·发货单

·产品盘点表、·进货申请单、·调换货申请单、·退货申请单、·产品、服务销售日记录单、·材料库存月报表 ·领用材料记录表 ·盘点表

·材料、副料盘点清册 ·库存盈亏明细表 ·退料单 ·订购单

·采购程序及准购权限表 ·采购计划 ·订购计划表 ·采购询价单 ·询价单

·产品进销存统计表 ·自用产品进销存统计表 ·自用材料领用表

·收入月报表与产品进存销月对照表

5、顾客管理

·电脑美容资料卡 ·健康咨询表

·自然美生活馆顾客签到表 ·顾客满意度调查表、·顾客档案表、·顾客投诉登记表、·顾客消费后续跟进表 ·顾客投诉处理流程表

·顾客预约表 ·课程收付明细 ·产品收付明细 ·疗程类别卡 ·生日登录明细表 ·课程服务明细表

6、统一规范

·自然美专业SPA形象店统一收费规范 ·自然美专业SPA形象店规范

拾伍、单店店长手册 ·概述

·店长的基本任职要求： ·店长必备的基本素质： ·店长履行职务的基本原则： ·店长必备的基本能力： ·店长基本职责

·单店的日常运做：

·客户管理： ·信息管理：

·财务管理： ·营销管理： ·突发事件处理： ·计划管理： ·商品管理：

·资产与设备管理：

·单店布置与产品陈列管理 ·行政事务管理： ·日常工作内容： ·周期例行工作 ·常用表格与标准 ·店长成功法则 ·店长经验专题分享

·店长的工作绩效考核标准

拾陆、单店员工手册 ·单店理念： ·员工定位

·工作原则和要求 ·员工岗位和职位 ·待岗流程 ·礼仪规范

——总体礼仪规范 ——特殊礼仪规范 ·服务制度与流程 ·员工培训机制 ·工考核机制 ·员工晋升机制 ·奖惩机制 ·薪酬机制 ·店铺管理制度 ·其他制度 ·紧急情况处理 ·常见问题及处理 ·员工手册

拾柒、单店技术手册

拾捌、单店制度汇编

1、通用制度：

※人力资源管理制度 ·人力资源计划 ·聘用制度 ·培训制度 ·考核制度 ·薪资制度 ——提成表

——底薪参考表（中国各区）·福利制度 ·奖惩制度

·岗位、职务制度 ·工作交接制度

·员工劳动合同管理制度 ·工时制度 ·请休假制度

·员工申诉处理制度 ·加薪晋级制度 ·公司员工手册

※行政管理制度

·档案管理 ·公文管理 ·保密制度

·印章的使用和管理 ·复印打印管理 ·办公用品管理 ·办公室管理 ·电话管理 ·计算机管理

·通讯设备器材管理 ·美容器材管理 ·资产管理 ·考勤管理 ·安全防火管理 ·外场接待管理 ·胸卡佩带管理 ·工作守则 ·仪容仪表制度 ·制服制度 ·购物管理制度

·来人、来电、来函管理制度 ·卫生制度

·员工宿舍管理制度 ·电器管理制度 ·报刊管理制度 ·维修制度 ·安全保卫制度 ※财务管理制度 ·会计基本制度 ·经济合同管理制度 ·会计档案管理 ·现金票据管理 ·会计核算制度 ·请款报销管理 ·固定资产管理 ·低值易耗品管理 ·内部审计管理 ·日常财务管理 ·发票管理办法 ※业务制度 ·预约制度 ·轮筹服务制度 ·迎宾轮筹制度 ·点钟制度

·顾客咨询管理制度 ·带岗、服务过程制度 ·店铺管理制度 ※物流制度

※营销、促销制度 ※固定资产管理制度 ※信息管理制度 ——顾客信息管理

2、责任制度

3、特殊制度 ·员工提案制度 ·员工日制度 ·公司日制度 ·员工交流制度

4、加盟商制度 ·向总部汇报制度 ·与总部沟通制度 ·费用交付制度 ·保密制度 ·手册使用制度 ·其他制度

拾玖、总部总则

贰拾、总部组织职能手册

贰拾壹、加盟指南（含加盟申请表）

贰拾贰、加盟常见问题与解答（总部使用）贰拾叁、总部督导手册

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找