

# 一家敢向顾客“赔钱”的理发店

## 程珑美业自信又负责,奇特店规引来“回头客”

本报记者 鞠平 尹海涛



“独家配方”栏目关注企业细节,讲述独特的经营理念。如果您也有管理或经营方面的独家配方,可以发送信息到电子邮箱yantaicaijing@126.com联系我们。



顾客们可以一边做头发一边看书上网。记者 李泊静 摄

### 秘方

## 顾客不满意? 理发店赔钱

在程珑店内有许多免费条款,比如洗头时间不满可以免费理发,甚至还有双倍甚至多倍的赔款条款,比如顾客对理发师做的发型不满意,可以要求退款甚至赔钱。赔钱之后,程珑还会为这些不满意的顾客重新设计发型,直到对方满意。

发型不满意是一种很主观的东西,为什么敢做这样的承诺?程珑理发店的店长说,他们有这个信心,这对理发师来说也是一种压力和动力,只要理发师认真与顾客交流,了解顾客的需要,用心做发型,顾客一定会满意。

程珑在开业之初赔了不少钱,不过他们针对不足的地方进行了改进,那些不满意的顾客都成了回头客。对于顾客来说,一家勇于承担责任的店更容易获得他们的信任。

正是因为这份自信、负责,来程珑的顾客基本成了“回头客”,甚至很多人不断给程珑带来新的顾客。

为保证理发师状态,坚持每晚6点关门;洗头时间太短可免费理发;如果顾客对发型不满意,可退款并索赔……这是位于南大街百盛商场五楼的程珑美业(下简称“程珑”)的店规。是什么样的独家秘方,让这家才开几年的理发店如此自信?

### 秘方

## 晚上开会改进发型

程珑还有一个秘方,只不过这个秘方很少被人看到。如果细心的顾客会发现,店长或理发师经常拿着一个Ipad在转悠。可不要以为他们在玩,这是程珑发型不断

改进的一个秘密武器。

据店长介绍,在周末,他们每天能做上百个发型,Ipad会把这些发型记录下来,所有的理发师在闭店后聚在一块,针对顾客的脸型、

发质以及要求,对每一个发型发表意见。通常一通讨论下去,一两个小时就过去了,对于理发师来说,这堂理论与实践相结合的课程,让他们学到了更多的知识。

### 秘方

## 必须不断与顾客沟通

尊重顾客的需求,这是程珑对理发师最基本的要求,理发前必须不断的沟通,了解顾客的爱好的,同时尽量为顾客选择他们喜欢的理

发师,从不主动给顾客安排理发师。同一个理发师长时间与顾客交流,不仅对顾客了解增多,同时也更容易成为朋友。

要是店里有了优惠政策,老顾客们总能及时地收到理发师的短信。以诚相待,这应该也是程珑成功的另一个小秘方吧。

### 记者体验

## 看着电影做发型 到了中午还送饭

一天晚上6点,记者偶然经过程珑美业,发现这家店已经打烊了。店长解释说,因为客人太多,理发师太辛苦,为了保证理发师处于最好的状态,他们将下班时间调整为晚上6点。

记者选择白天再次来到程珑。走进程珑,最先注意的会是电脑,程珑美业有很多台电脑,电脑旁坐着一个正在染发或是烫发的女士。

与其他理发店相比,在这里做发型更是一种享受。对于很多爱美的女士来说,做一个漂亮的发型就是一次漫长无聊的等待,而在程珑,这种等待变得有趣起来,两部影片看完,一个美美的发型就做好了。

这只是它待客一个细节。在这里,待客细节有很多,比如中午时,理发师们会客串快餐店的送餐工,为正在做发型的顾客们送上餐饮,很多时候理发师们是自掏腰包请客。

# 辞职教起跆拳道,不到两年名头响

## 振威跆拳道馆已经有了200多名学员,频获省市大奖

本报记者 陈莹



王振和荆文娟是土生土长的烟台“85后”,他们在幸福路上开办的振威跆拳道馆,不到两年,就已经成为业内响当当的品牌,被山东省跆拳道协会授予“跆拳道精英奖”荣誉称号。

简单:

### 公司恋情受阻后想创业

25岁的王振出身体育世家,1998年进入烟台市武校,2002年被选入山东省跆拳道专业。2007年,退役后的王振去韩国一家著名跆拳道馆学习,2008年,王振回到烟台,去了一家跆拳道馆做教练。在这里,王振遇到了荆文娟。荆文娟也不简单,曾连续三年拿下烟台市跆拳道比赛第一名。

道馆老板很反对他们的恋情,他俩为此苦恼了很久。“主要是恋爱受阻使得工作环境变得压抑,再加上受到队友们成功创业的刺激,创业的念头就特别强。”王振的创业动力简单而帅气。

艰辛:

### 扛了一夜装修材料

2011年底,王振和荆文娟选择了幸福路上一幢商务楼的四楼,开起了振威跆拳道馆。

选材、设计、安装……为了省钱,每包200多斤重的石膏粉,两人一晚上背上去12包;他俩又将七八百平方米的会馆地面铺上一片片泡沫地垫,累得浑身酸疼。

“能省一分是一分,能不花一点也不花。办馆的几十万,差不多都是家里老人资助的,我们很不好意思。”说起这话的荆文娟表情很认真。

道馆刚开的那阵子,只有30多名学员。三个月后,振威跆拳道馆有了100多名学员。

经验:

### 基本功好才能创业成功

在2012年和2013年,振威跆拳道馆培养的学员在山东省和烟台地区的比赛中共获得8金、9银、3铜的好成绩,被山东省跆拳道协会授予“跆拳道精英奖”荣誉称号。



王振在教授跆拳道。记者 陈莹 摄

现在已有200多名学员。

谈及创业经验,王振与荆文娟异口同声地说:“首先,要有好的基本功。”

荆文娟说,开道馆传授功夫,师傅的基本功一定要扎实。现在学跆拳道的是以幼、小、中学的孩子为主,师傅绝对不能有“反正年

龄小,也学不成什么”的想法。往小了说,学砸了,丢的是道馆的声誉;从大了说,一个好苗子,童子功给废了,丢的就是孩子的前途。

王振说,一定要记得,都是为孩子好,笑脸相对,认真教学,孩子们的家人们就会理解了,日久见人心,绝对不是一句空话。