

本报记者历时半月暗访揭开美容行业黑幕

成本200元的护肤水，打完8折还卖六百多

本报实习生 王鑫鑫 王艳艳 本报记者 赵伟

◎入门门槛低

交了押金就能上班 按摩穴位自己摸索

3月1日上午,记者来到历山路上的 一家美容店面试,出人意料的是,美容 经理不但没有要求记者出示健康证、 身份证等,对于有无传染病史等信息 也一概不问,甚至连应聘者的名字都 不问,只让交上500元押金就可上班,经 讨价还价,最终以200元价格成交。同 样,记者在朝山街上的一家美容中心 应聘美容师学徒时,工作人员也只是 简单询问了身份信息,并没有询问是 否有健康证等。

“美容手法一学就会,快的三五天 就可以正式上岗了,挣钱很多的。”历山 路上这家美容店的美容经理称。在记 者上班后的第二天,刚刚懂一些干洗 头发的基本步骤后,经理就安排记者 给顾客洗头了。

这家美容店自称美容师都经过了 系统的专业培训,但记者和几名美容 师聊天了解到,她们大都是初中毕业 甚至没毕业,没有美容师资格证,也未 经过系统的专业培训,无专门教育经 历,也没有相关的医学背景。她们在学 习过程中,也只是自己摸索,系统的理 论知识都不懂,记者问了几个简单的 美容问题,她们都答不上来。

5日下午,美容经理派一名店员教 记者按摩肩部和胳膊。“颈部两侧,腋下 后侧及肩胛骨下方这几个位置都有穴 位,叫什么名字我也不太清楚,你自己 摸索着找吧。”这名店员边在记者身 上示范边讲解,“穴位一般比较软,摁下

去酸酸胀胀的,要是顾客有这感觉就 算找对了,你自己要灵活应变。”记者听 得一头雾水,直到最后都没学会如何 准确找穴位。

◎卫生不过关

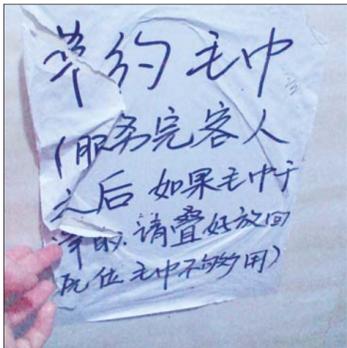
毛巾能不洗就不洗 仪器设备从不消毒

记者在历山路上的这家美容店暗访 时发现,店内不光员工培训不达标,就 连卫生状况也存在极大问题。店内共 有8个美容间,记者刚走进其中一间,就 有一股强烈刺鼻的霉味扑来,让人忍 不住打喷嚏,美容间的门框上还有一 层灰尘。打扫卫生的员工介绍,店经理 每晚都安排一名发型师在店内值班, 值班人员直接睡在美容间,床单也不 换,第二天就直接给顾客用。

“我们这儿没有消毒室,要那玩意 儿干啥?镊子、毛刷、毛巾等拿水龙头冲 冲就行,反正也不脏。”一名美容师告诉 记者,店内所有的仪器设备从未消毒 过,不用的时候都是放在走廊内通风 晾干。

美容间调配室的墙上贴着一张白 纸,上写“节约毛巾,服务完客人之后, 如果毛巾干净的,请叠好放回原位,毛 巾不够用。”记者看到,不少员工在工作 中也都是照此去做。

不仅美容毛巾如此,理发毛巾亦 如此。据了解,这家美容店每天大约要 用300条毛巾,第二天早上拿去洗衣房 水洗,每洗一条0.39元。店经理为节约 成本,让店员将使用后隔夜晾干的毛 巾拿出来当新毛巾使用,少洗一条是 一条。



▲历山路上的 一家美容店墙上 贴着节约毛巾 的提示。 实习生 王鑫鑫 摄



►朝山街上 的一家美容中心, 做折线手术的 镊子就随意放 在桌子上。 实习生 王艳艳 摄

一条一条的,有的则不洗手直接用手 撕。美容师叮嘱记者,清洗过化妆品的 残渣后要将器皿擦干,而用来擦拭的 毛巾,床单都是桶里面顾客已经用过的。

◎价格很暴利 卖2800元的祛痘药 内部价只需2.5折

朝山街上的这家美容中心自称化 妆品都是意大利进口的,每款化妆品 包括化妆品、乳、霜等四五件,价格却不

菲。记者问道:“这一套全买下来得 一万块吧?”“一万块哪够啊,这都是从 香港邮过来的。你看这上面全是英 语,我们也不认识,在给顾客做面膜 时用的也是这种产品。”

记者有意购买一款暗疮修复系 列的皮脂平衡活肤水时,美容中心的 工作人员称,500毫升一瓶的比较合 算,原价780元,对顾客打8折,对内部 员工打2.5折,只需要差不多200元, 这也是成本价。500毫升的活肤水大 约能用20次,成本价每次也就10元。

暗访期间,工作人员多次向顾客推荐

素,并不用店里的产品。”店里的洗发 水用了之后,头皮发痒还过敏,所以 每次都是自带,你以后也少用为是。” 店员告诉记者,她们平时给顾客洗头 时用的洗发水,十多元就能买一大桶, 只有持金卡、钻石卡的特殊会员, 才有资格用店里较好的洗发膏,若普 通顾客必须额外交20元钱才行。

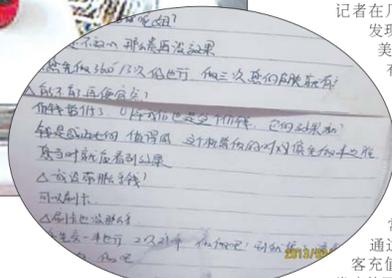
“小姐,您这毛孔已经被痘痘阻塞呼 吸困难了,再不清理毛孔就会越变 越大,很难恢复,我们这儿隔壁就有 美容间,马上就可以为您做祛痘冰 爽服务,值得一试哦!”顾客越听越 怕,一脸惊悚,再三考虑后还是委婉 谢绝了。

记者暗访期间,这样的例子不胜 枚举。“三八”节当天,有一名顾客杨女 士奔着店内推出的优惠活动来做头发 拉直,价格虽便宜,但从洗头开始到拉 直的3个小时内,一直有店员劝她办会 员卡,不论是美容师还是理发师,都 有一套说服顾客办卡的方法,给顾客干 洗头发,吹干头发或做按摩的空当,都 是他们推销的好时机。

在朝山街某美容中心,记者与 工作人员交谈了解到,美容师的工 资由底薪和提成组成,每名美容师 的月个人业绩必须达到一万元,包 括向客人卖产品、卖卡等服务。美容 师自有一套向客人推销服务的方法, 在员工休息室的墙上,贴有应对 顾客的文字样本。尽管美容院有顾 客的档案,但会员消费都要出示 会员卡,一旦丢卡需要重新花50元 补卡。记者暗访期间,几乎每天都有 会员来补卡,他们说这种卡片很容易 丢失。

记者暗访还发现,一些美容美发 机构推出的会员储值卡金额都很大, 从几千元到几万元不等,持有会员卡 可以享受低折扣。假如一顾客充值 2000元,可以理发100次,即使按每年理 24次计算,也需要大约4年才能用完。 这期间,一旦理发店关门或搬迁,顾 客就损失大了,一些会员不得不经常 来店里做头发和美容等。

“小姐,你这痘疮修复 系列的产品,500毫升一瓶的比较合 算,原价780元,对顾客打8折,对内部 员工打2.5折,只需要差不多200元, 这也是成本价。500毫升的活肤水大 约能用20次,成本价每次也就10元。 暗访期间,工作人员多次向顾客推荐



▲在朝山街上一美容中心的员 工休息室,墙上 张贴着推销办 卡的方法。 实习生 王艳艳 摄

“小姐,你这痘疮修复 系列的产品,500毫升一瓶的比较合 算,原价780元,对顾客打8折,对内部 员工打2.5折,只需要差不多200元, 这也是成本价。500毫升的活肤水大 约能用20次,成本价每次也就10元。 暗访期间,工作人员多次向顾客推荐

◎相关链接

记者暗访总结的 美容院推销类型

一、动之以情型 “您考虑一下吧,姐,女的就 该多爱自己。为孩子为家操心, 不知道心疼自己哪行?皮肤漂亮 了,衣服好看,心情也好。您感 觉行的话,我就帮您申请办卡,今 天免费为您做一次。”

二、晓之以理型 “多拍水皮肤不容易出问 题,细胞代谢得快,细胞的运动 是靠水带动的,就像人吃饭喝水 一样,吃饱了干活才有劲,细胞 喝水了才能运动代谢……您 有时间的话每周做一次皮肤护 理,单次248元,全年5800元可以 做48次,您可以考虑一下。”

三、步步紧逼型 店员:“您担心哪方面呢?” 顾客:“我还是不放心,那么 贵再没有效果。” 店员:“您先做三次也行,做 三次您的皮肤就有效果了。” 顾客:“能不能再便宜点?” 店员:“价钱最低了。它的价 钱和效果是成正比的,值得的, 您当时就能看到效果。”

顾客:“我没带那么多钱。” 店员:“可以刷卡。” 顾客:“刷卡也没那么多。” 店员:“您先交一半也行,可 以补齐。别犹豫了,漂亮点心情 也好,做吧。”

四、现身说法型 “我有一个理发店的朋友和 您一样脸上起痘,吃的也是我们 家这款祛痘药,现在都好了,您 可以试一下。”

SUNING 苏宁

心❤为您服务

济南苏宁3.15 春季家装总动员

3月15-17日家装电器一网打尽!

3.14日前预交1000 送4000 购物卡

1000款超低特价机 限量抢购

苏宁&美的3.15-17日 抢美的薏!

苏宁易购 限时爆款天天抢 美妆洗护5折起 百货0元购

Suning.com 苏宁易购

云苏宁 购无界

Suning.com 苏宁易购

云苏宁 购无界

全品汇聚 | 双线融合 | 全方位服务保障 | 全会员特权专享

泉城路专卖店: 泉城路永安店: 英雄山路店: 王舍人店: @关注苏宁微博“@济南苏宁”

泉城路惠尔康1-5F 泉城路永安大厦1-5F 英雄山路八一立交桥南 英雄山路81-1立交桥南 王舍人店: 王舍人镇政府东

北园大明家居店: 章丘店: 济洛路店: 本广告赠品数量有限,送完为止,特价机与个别品牌型号不参加,图 动物园南园: 片仅供参考,请以实物为准,易购产品请以苏宁易购当天价格为准。

章丘百货大楼

网上采购: www.suning.com

集团采购: 4008 516 516

易购服务热线: 4008 198 198

全国服务热线: 4008 365 365

齐鲁晚报 生活日报

广告中心服务电话

广告中心客户部: 0531-82963188 82616676(文传) 86196687 86196682 86196180 86196188

设计部: 0531-86196177 86196186 (E-mail: geng6666@vip.sina.com 86196232)

财务部: 0531-86196669

拓展部: 0531-86196666(主任室) 86196299 86196137 86196138 86196139

省内代理部: 0531-82608360 82663199 86196280 86196186

省外代理部: 0531-82616688 82616800 86196278

经济专刊部: 0531-82608362 86196080 (主任室) 82921268 86196166 86196086 86196145 86196030

医疗广告部: 86196086 86196364 86196930

地方广告部: 0531-82966349 86196188

分类广告部: 0531-86196199 86196184(传真) 地址: 济南市经十路16122号 邮编: 250014

三人行 + 悦动时刻。

BMW 3行动。

BMW之悦。

济南大友室 0531-88788888 济南万宝行 0531-87508588

BMW 3 Series Mission 3 Tour

www.bmw.com.cn/mission3

Sheer Driving Pleasure

BMW ConnectedDrive 世界与你随行。

Castrol EDGE 润滑油

sina 新浪

PIRELLI

RIMOWA

昆仑山 昆仑山矿泉水

扫描二维码, 发现更多精彩。

*图中所示20寸轻质合金车轮组及黑色进气格栅为在轿车标配的车轮组及格栅之外额外赠送。