

医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总

产品名称	医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总
公司名称	深圳美赋菁英医学美容教育培训有限公司
价格	1.00/个
规格参数	医美美学顾问:医美美学顾问工作总结/医 医美美学顾问:医美美学顾问工作总结/医 医美美学顾问:医美美学顾问工作总结/医
公司地址	深圳市福田区梅林街道孖岭社区凯丰路28号富国 工业区厂房1栋301-17房（注册地址）
联系电话	17891994898

产品详情

前言：上海美赋医美专门培训整形面诊师（医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总结）

医美美学顾问工资总结，今天主要给大家总结一下，大顾客，也就是美学顾问常说的金矿顾客。

一、什么是金矿顾客？有哪些特点？

先给大家说说一个概念，金矿顾客；大家可以理解为大顾客，超V顾客等等，为什么陆玺璋老师要说金矿顾客，这个跟我们的系列主题有关，也是一个非常重要的观念给到大家，顾客就是一座宝藏和金矿，找到钥匙，就打开你的财富大门！

给大家整理3个特点和关键点，大家先记下，后面根据群里其他伙伴提到的，自己医院特殊情况，综合梳理一下，一定提升你30%的业绩和收入！

【金矿顾客特点和关键点】（医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总结）

1、大顾客：需求大，口袋大，脾气大

大！需求大，表层的需求：修复，抗衰，表美，深层次需求，改变命运；口袋大，金矿顾客一定是有经济实力，而且自己本身也是一座金矿；脾气大，这个就是上面各位伙伴说的：有自己的整形消费观念，有主见，有想法，对服务和效果要求高，顾客对自己形象和对我们医院的整体形象口碑的要求同样的苛刻

深资源：自身的，行业内，跨界的

顾客本身的，美容相关的，跨界的。顾客本身的，就是前面说的，需求大；有很大的开发潜质，在什么前提呢？顾客经济实力不错！这些顾客放心，大单，狠心的去帮助到她！这对我们自己的综合素养和医院实力也是考验。

美容相关的跨界的；我们以海底捞举例，排队等号的，可以看到变脸的表演，免费的按摩茶歇等等；海底捞增加了这些附加服务，换取了好口碑；但是这个钱还是我们顾客承担；一顿饭700元，至少200买的附加服务的单子，而且我们还是赞不绝口的把钱给了人家。

大顾客的服务系统，咱们医美其实能做的很多，有的整形机构是专车接送。但是仅限活动；今年年会等想再次开发顾客。曾跟一个老板提过一个建议，他做了效果非常不错，大家想知道是什么吗？个人或者医院都适用。其实很简单，把医院大顾客梳理后，做了几个事情：

（医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总结）

- 1、凡是这些顾客来院，都是免费专车接送；
- 2、顾客的术后恢复，是有制定专人定期上门照看；
- 3、顾客指定了客服人员；
- 4、帮顾客办了美容美发卡，生活医疗卡，顾客常去地方的一些停车卡；
- 5、.....

做了不到4个月，在年中答老顾客回馈的活动现场，比平时多做了近200万，这个钱除了顾客本身的消费，更多的是顾客带来了不少新朋友。

大家看到这些有什么感想吗？我们自己为顾客做了什么？医院呢？顾客给自己带来了业绩和收入，我们做了什么对应的，超顾客预期的服务吗？【为顾客改变医院】这个内容是美学顾问一定要学习的，后面会系统给大家分享

3、要什么：?????

大家说说看，金矿顾客都要什么，知道了这些，就一定能服务好，就一定能提升你至少30%-50的业绩和收入！

二、大顾客-金矿顾客要什么？

- 1、态度上的高度重视
- 2、仪式上的高规格对待
- 3、高品质的解决顾客实际问题
- 4、给其从未享有的待遇
- 5、要位置对等的人来亲自服务

大家先把这5点记下来，待会我们通过一个个案例给大家说，今天不说整形案例，就说我们生活中的故事。

A、我们先说说态度和仪式上的（医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总结）

古代皇帝跪拜礼：当皇帝私访身份暴露之后，哗啦啦一篇跪拜高喊：吾皇万岁万万岁！皇帝会说，大家赶紧平身，不用喊了、、、大家说皇帝享受这样的场面吗？

曹操拉刘备：大摆宴席外，说了句：天下英雄，唯使君与操耳.这样的重视和感觉，是曹操一个待客做事特殊的意义。

大家看到这个故事，再结合我们活动邀约，从顾客来院-停车-签到-找座-互动-中场-沟通-踢单.....回想咱们的流程和仪式，是不是有很多工作要做？有的医院是设立在大厦的，有的顾客会因为停车的事情搞的不愉快直接回去了这样的例子很多。多可惜！有的是因为前台导医一个让顾客感觉不舒服表情、言行举止直接影响了顾客当日的成交

也有身着顾客对医院洗手间不满意，对茶歇不舒服、、、我们可能说，都是什么原因！但是就是这些停车、签到、等等看似不起眼的影响了大局；前面各位也说了，大顾客金矿顾客对自己的生活品质要求高，对他人也是一样的！

B、我们说说第第二个关键词：感觉（医美美学顾问工作总结/医美前台主管工作总结）

感觉是什么？感觉都是感心，你做了什么顾客会心动？感觉就是感动！你做了什么顾客会行动？古玩字画，钻石翡翠，名表名车，特点一个是限量，二是带来什么样的感觉！

要给他们什么样的感觉？

- 1、独一无二的感觉，个性化！
- 2、从未享有的感觉，新鲜惊喜！
- 3、在别处的感觉！对手我们了解多少？

医美咨询师医美咨询师医美咨询师医美咨询师医美咨询师医美咨询师医美咨询师

C、要位置对等的人来亲自服务

高端客户服务管理事业部总经理、客情关系总经理、顾客回馈活动策划负责人

想了解更多，欢迎参加上海美赋医美美学顾问培训。