

沧州
小店记事

“剪”出来的信任

本报记者 齐晓梅 摄影报道

一把剪刀、一柄梳子、一面镜子,薛娟的“武器”很简单,却因精湛的手艺和“听得懂顾客心声”的真诚,成了社区里最受欢迎的发型师。在她的“叁号公社”,剪刀与梳子的碰撞声里,藏着的不仅是技术的娴熟,更有一份温暖与诚信的坚守。

1 “听得懂话”的发型师

清晨9点半,随着“咔嚓”一声轻响,“叁号公社”的门被打开,薛娟和弟弟薛磊开始了一天的忙碌。

60平方米的店面整洁明亮,屋内摆放着一处洗发躺椅、5面镜子和5把软椅,桌面和抽屉里拥挤地放着各类洗护用品和工具,前台后方的墙壁上直接贴出了“头发服务”的报价。

“姐姐,今天想剪个什么样的发型?您先洗头,洗完咱就开始剪。”第一位顾客进门,薛娟熟络地迎上去。

“您平时扎头发多吗?工作场合

更倾向什么风格?”落剪刀之前,薛娟总会多问几句。确定好发型后,剪刀和梳子上下翻飞。整个过程中,她不时地跟顾客沟通细节。

伴随着咔嚓咔嚓的清脆旋律,碎发飘摇落地。给顾客吹干头发,再修剪一下边边角角。50分钟后,一个干净利索的发型就完成了,镜中人露出满意的笑容。

“顾客提要求,我就按要求剪,再结合我的想法。”面对每一位顾客提出的需求,薛娟都站在身后认真听

着。有时,她还会根据顾客的实际情况给出不同的发型建议。

说话间,店里又陆陆续续来了几位顾客。他们一边坐在靠椅上耐心等待,一边闲聊着家常。

顾客进店,半个多小时后笑着出去,又进来一位顾客……剪刀上下飞舞了一遍又一遍,直至夜幕笼罩这座城市。

美发行业虽然辛苦,但薛娟依然乐在其中:“能让每一位顾客满意而归,再累也值得。”



薛娟给顾客理发

2 不喜欢推销的老板

“阿姨,我带爸爸妈妈来理发啦。”一个小女孩进店后热情地和薛娟打着招呼。前几次,都是爷爷带女孩来店里,而这一次她是和父母一起来的。

虽然女孩曾向父母极力推荐薛娟的美发店,但他们还隐隐有些担心,因为有些店里的发型师太会搞推销。

理发过程中,女孩的母亲不说话,薛娟也就随着她,自己也不多说一句,只专注于手上的功夫。直至女孩的母亲对着镜子端详新发型,主动开口:

“预存理发费用有优惠吗?”

“预存300元打九折,预存500元打八折,一家人都能用。”薛娟指了指电脑旁的价目表轻轻说着:“没有消费期限,也不用绑定项目。”

薛娟多次强调不主动推销办卡,这也是她开美发店的初心。“我喜欢简单,不喜欢理发的时候推销产品。预存费用只是方便顾客结算而已。”在她的店里,没有推销、没有套路,只有拉家常、闲聊天。

在这个充卡话术天花乱坠的时代,薛娟的“不推销”成了稀缺品。开店

以来,很多时候都是顾客主动预存费用,有人甚至专程从开发区到薛娟的美发店理发,“就图个没有套路”。

去年8月,她成为某头皮养护品牌的加盟商,却把产品宣传册锁在抽屉最深处:“先让我试用一段时间,好用再告诉顾客。”

这几个月,薛娟将不同功效的产品进行分类,并针对性地分发给亲朋好友试用,定期收集大家的反馈,甚至还专程去厂家参观产品制作过程。“绝不能为赚钱而砸了招牌,这是我不容违背的原则。”

3 手艺好才能留住顾客

起初,来店里理发的人,多是附近小区的居民和中学生。因发型师手艺精湛,“叁号公社”不仅备受周边居民青睐,甚至不少大学生也慕名而来,店里的顾客群体迅速扩大。

从大型美发机构的技术总监到独立开店,薛娟始终记得一句话“手艺好,顾客才会留下”。

每周二的休息日,她都会窝在沙

发上看最新的发型秀视频。每年雷打不动地去一线城市学习,周边城市更是要跑上两三趟——这是薛娟给自己制订的学习计划。

“现在虽然条件好了,但我认为最重要的还是手艺和服务。”在薛娟看来,美发店靠口碑来吸引顾客。“很多人是冲着技术来的,我只有尽力把手艺做好,才能让顾客满意。”

为了满足顾客需求,薛娟还提供“预约服务”。顾客可以通过电话或微信提前预约时间,避免排队等待。她还特别提醒顾客,周中人相对少一些,如果时间允许,可以错峰来。

对于薛娟来说,理发店不仅是一份生意,更是一份对生活的热爱和对顾客的责任。“只要大家喜欢,我就一直干下去。”

记者手记

真诚才是最好的营销

“看着客人顶着一个新发型开开心心地离开,那种成就感特别真实。”这份最初的热爱,支撑着薛娟从学徒工成长为大型美发机构的技术总监,再到如今成了美发店老板。

在她的“叁号公社”,没有花哨的营销话术,只有实实在在的手艺。对于行动不便的居民,她会提供上门服务。此外,她还经常到敬老院等地为老人提供志愿服务。

因热爱入行,到以技艺立身,再到以服务暖心,薛娟用十几年的时间诠释了一个手艺人最本真的成长轨迹。

扫码看视频 新闻料更多

发型师薛娟用精湛的手艺收获顾客的信任……
扫描二维码,观看相关视频。



图说
我们的
价值观

富强
民主
文明
和谐
自由
平等
公正
法治
爱国
敬业
诚信
友善

肩挑勤与善 日子好如歌

