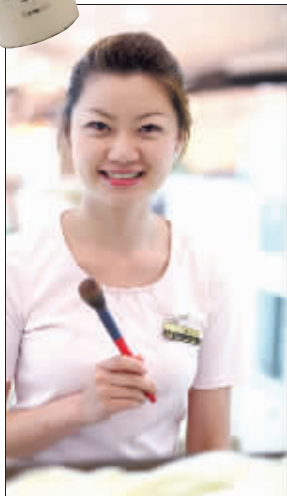


金牌BA:高林斌

拿手好戏:打造完美靓丽的彩妆妆容
推荐产品:AQUA SPRINA 防晒润体喷雾 RMB140/150ml
她在哪:金鹰购物中心 (AQUA SPRINA)



走进金鹰的三楼,不难发现淡雅简约的柜台上,高林斌微笑着向顾客推荐产品。入职AQUA SPRINA品牌已经7年的她如今担任金鹰专柜的店长。她说她原本是做美容的,但她更喜欢现在的工作。“更直接地接触到顾客,为她们真正地解决问题,这是我开心的事”。原本就喜欢彩妆的她进入公司,接受了来自日本的专业老师的彩妆培训,技巧更为纯熟,多次参加彩妆比赛都取得了不错的成绩。现在,她常常在柜台上帮助顾客化妆,这于她而言简直就是她的个人享受。“当我看到顾客在化妆前后的变化,特别是发现她们眼睛里那种欣喜的光彩的时候,我总是有着很大的成就感!”当然,她更会把自己的美妆技巧与顾客分享,让她们把这份美丽带回家。

《品尚》:一般向顾客推荐产品,你会从哪些方面入手呢?有哪些窍门?

高林斌:首先是针对顾客的烦恼推荐合适的产品为她们解决问题。其次,我们有最先进的皮肤测试仪,可以全面地对顾客的皮肤状况进行分析,根据分析数据为顾客提出建议性的方案。

《品尚》:根据你这些年的经验,你觉得在与顾客交流的过程中,最重要的是什么?

高林斌:要充分地了解顾客的心声,这样才能真正地为顾客选择更好的适合自己的产品,让顾客看到你是在真正地为她考虑,相互之间有交流,成为朋友。

《品尚》:你认为在护肤的过程中,哪些步骤是最重要的?

高林斌:皮肤面临的最严峻的三个问题就是干燥、紫外线和灰尘,所以要保护好自己的肌肤,一定要把保湿、防晒、清洁三个步骤都做好。清洁是基础性的步骤,在此基础上,保湿是最重要的。内部的水循环畅通了,皮肤必然会有一个整体的改善。

《品尚》:相对于其他品牌,你觉得AQUA SPRINA有哪些特别之处?

高林斌:相对而言,我们的品牌更关注的是皮肤整体环境的改善,而不是着力于一个点。AQUA SPRINA对保湿这一块也更加关注,提倡一种动态的自活循环保湿,让皮肤内部的水分充分循环,使皮肤细胞更加富有活力。



金牌BA:兰岚

拿手好戏:关于缺水纹的肌肤测试
推荐产品:薇姿舒缓喷雾 RMB88/150ml
她在哪:中央商场(薇姿)

在没有进入薇姿之前,这个长相甜美的女孩是药房的一名药剂师,在工作中也会销售效果的产品。于是,自己也开始使用薇姿,觉得效果很不错,一直都在用。渐渐地就被薇姿这个品牌以及它的产品深深地吸引。2007年5月入职薇姿,现在是三星顾问。2009年11月由于工作中的出色表现,升职为薇姿南京销售业绩最好的中央商场专柜的组长。平时,还利用时间,不断进行自我提升,2010年2月自学中医药大学函授本科中药学圆满毕业。其他柜台的美容顾问大家都俗称BA,但作为医学护肤品的专业顾问我们通常被称为DA。因为有这样的特殊性,所以要求DA具备更多专业方面的知识。

《品尚》:向顾客推荐产品时,一般从哪些方面着手?你有什么独家秘笈?

兰岚:对待顾客要有耐心,从专业角度来分析肌肤现存的问题,从根源来解决。要对顾客的肌肤进行一个测试,一测T区,二测两颊,三测缺水纹,目测色斑、痘痘问题。最主要的是询问顾客现在被什么样的肌肤问题所困扰,分析原因,“对症下药”。

《品尚》:你跟顾客交流,最重要的是什么?

兰岚:通过沟通,了解顾客最想改善的肌肤问题。并通过专业的知识,来诊断、分析肌肤问题的成因,这样才能有针对性地为顾客选择最有效的产品,帮助他们改善自己的肌肤,让肌肤重新焕发健康、美丽。

《品尚》:你觉得在护肤过程中,最不可缺少的一步是什么?

兰岚:调养步骤。薇姿特别强调这一特有的步骤,一般是洁面、爽肤水之后,使用薇姿的舒缓喷雾,对肌肤起到一个调养的作用,给肌肤提供营养,加速之后其他护肤产品的吸收。

《品尚》:你觉得你所宣传的品牌与其他品牌相比,有什么独特、优越之处?

兰岚:薇姿具有强大的医学和科研背景,确保产品的安全、有效性。产品内含的健康活性分子和薇姿实验室的专利技术,给人带来真正健康美丽的肌肤,而绝对不会造成肌肤的依赖性。



金牌BA:范敏莺

拿手好戏:快速准确地判断肤质和肌肤问题,设计方案

推荐产品:佰草集太极·日·焕颜水 RMB 680/70ml+70ml
她在哪:金鹰购物中心(佰草集)



当一片淡淡的绿色进入视野,美丽的桃花和豆蔻相映成辉,很容易发现范敏莺在这富于中国诗意的柜台忙碌。“吸引我的就是这种中国式的诗意”,她笑着说。5年时间匆匆流过,不论是当初刚刚进入佰草集还是现在成了店长,她始终对自己所在的品牌有着一种深深的迷恋。与草本、天然、清新的风格相匹配,范敏莺的亲切、温和、自然的服务也让人感受到佰草集那种古典淡雅的韵味。在这种氛围中,她与顾客、同事都成了非常亲近的朋友,这也让她非常开心。而且太极系列产品精致的包装也让她十分开心,“推荐时会觉得更加自豪,更有信心”。

《品尚》:一般你推荐产品会从哪方面入手呢?

范敏莺:根据不同的情况来推荐,主要看顾客的肌肤问题,此外就是年龄,不同的年龄段,皮肤都会有其各自的特点。我们推荐产品最重要的还是“适合”二字,要能解决肌肤问题,改善肌肤状态。

《品尚》:在与顾客交流的过程中,你经常会注意些什么?

范敏莺:除了产品的推荐,我还会跟顾客谈一谈她们的生活习惯方面的问题。因为佰草集秉承的是传统中医的美容精髓,我们更加关注的是整体的调理,所以会跟顾客有更多的交流,引导她们养成良好的生活习惯,从内而外地解决肌肤问题。

《品尚》:你觉得佰草集有什么地方是与众不同的?

范敏莺:一种传统中医式的平衡理论和整体观念,特别是我们的太极系列产品,非常充分地体现了这种平衡的、整体的观念。而且我们是以中草药精华的添加为特色,注重调理,非常自然、健康。

《品尚》:你觉得佰草集有什么地方是与众不同的?

范敏莺:一种传统中医式的平衡理论和整体观念,特别是我们的太极系列产品,非常充分地体现了这种平衡的、整体的观念。而且我们是以中草药精华的添加为特色,注重调理,非常自然、健康。

看朱萍为顾客服务也是一件美妙的事,认真的态度,优雅的语言举止,最重要的是眼神里的那一股真诚,真的很能打动人心。她进入化妆品行业已经10年了,“但是我觉得我的专业素养的大幅提升还是在HR的3年”,在这3年中,高频率的培训和知识测试让她对肌肤的诊断能力有了非常大的提高。“在这里,我感觉我就应该是顾客的医生和老师,听取顾客的意见,给她们最专业的建议是我的责任。”当谈及她工作中有什么开心的事时,她说,每当一个新的顾客认可她的专业知识,信赖她的推荐时,她就会很满足。

《品尚》:在向顾客推荐产品的时候,你一般会从哪些方面入手呢?

朱萍:首先当然还是顾客的需求,但并不仅限于此,我还会根据我专业的判断,告诉顾客自己并未发现的问题,推荐适合她的产品。而且为顾客试用非常重要,在试用的过程中,顾客可以更深刻地感受到产品的吸收和质地,让自己说话。

《品尚》:在与顾客的交流中,你觉得什么最重要?

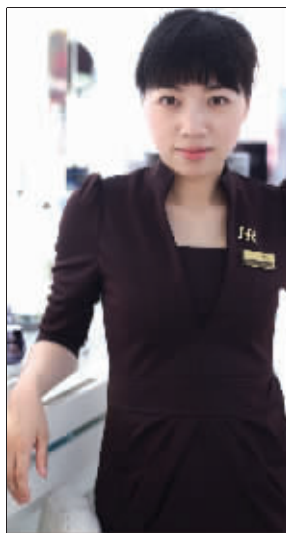
朱萍:我们是非常注重细节的,与顾客的交流也是以细节取胜。首先要表现出你的亲和力,一个微笑,一个真诚的眼神都是非常重要的细节,能让顾客看到你的诚意。而且我们品牌会对顾客进行长期的回访跟进,给顾客贴心的服务。

《品尚》:在护肤的过程中,你觉得有哪些方面应该特别注意的?

朱萍:首先是清洁,只有清洁到位了,皮肤才能有所改善。而且眼睛有神,整个人看起来才会有活力,因而眼部的护理要更用心,特别是要注意手法。

《品尚》:你觉得HR跟其他品牌相比有什么特别之处?

朱萍:HR关注更多的是眼部问题,对抗老化等问题关注更多。我们的产品都是经过高科技研发的植物成分产品,安全有效,质地、吸收都是非常棒的。



金牌BA:朱萍

拿手好戏:资深美容顾问,专业的肌肤诊断能力
推荐产品:HR极致之美修护精华液 RMB2280/40ml
她在哪:金鹰购物中心(HR)



更好的服务 更多的美丽能量

金牌BA 她们是化妆品的“民间代言人”(二)

撰文:张莉(实习) 匡辰晨 摄影:泱波

LANCÔME PARIS

干燥 压力 污染 疲劳 拯救肌肤 远离4大困扰 玫瑰保湿 茉莉排浊 尽享水份缘

全新 水份缘 11年经典保湿传奇

四大困扰 时刻影响肌肤美丽 在干燥、情绪压力、污染、疲劳四大困扰下,肌肤免疫力降低,失去柔润光泽。

玫瑰与茉莉精粹 保湿排浊 法国玫瑰保湿舒缓,雪格里茉莉排浊抗压,结合多种植物精粹带来 Neocalm™ 水份缘舒缓科技,促进水循环,对抗肌肤四大困扰,远离浊质沉积。

清新啫喱质地 水润沁凉 清新水感啫喱质地,触肌肤即化成水珠,肌肤尽享水润沁凉。

兰蔻网上购物全新体验 www.lancome.com.cn

水润世界为你开启,体验全新水份缘主题日-6月21日至7月4日,亲临南京金鹰兰蔻专柜,尽享夏日水润沁凉,更有优惠套装礼盒!

RMB560 50ml RMB450 200ml RMB620 30ml

品牌提供 视觉传达设计