

“说说你在美容院的故事”系列跟踪报道之二

美容不是一种消费 是一种生活

关键词: 尝试

10年前的吴海燕,崇尚自然,崇尚皮肤好靠天生,出门连面霜都不擦。一个偶然的机会结识公司一个员工的同学,这位同学正好在王春美容院工作,见了面便“职业病”地提醒吴海燕要注意肌肤干燥缺水问题。其实皮肤干是吴海燕之前就意识到了,可没当回事,也没办法解决。何不去美容院尝试一次?假如感觉不好,以后不去就是了,自己也没什么损失啊!被自己的尝鲜心态“怂恿”,吴海燕第一次走进王春新街门店。虽然是10年前的事了,但吴海燕记得很清楚:“那天人很多,但环境还是挺私密的,美容床的床单、毛巾都很干净”,这与吴海燕想象中的美容院大相径庭。而做完那一次补水护理后的几天里,自己干燥的皮肤确实改善了很多。

关键词: “更”细节

吴海燕自认为是这样一个人,一旦认定一个东西好,就

不会轻易放弃,像得了“强迫症”。对于王春美容院,她也一样。自从首次尝鲜成功,吴海燕对王春的“认定”是“10年”,从最初的普通客人到现在的尊贵客人。其实这当中也有个过程,尤其对于吴海燕这个自己也做企业,对细节有着非一般要求的女人。

美容前,王春的员工都会准备好水果等待顾客。“王春的领导挺体贴,要求员工关心客人!”可每次去,吴海燕发现水果都不固定,品种很多,有时还会有奶茶!一次,吴海燕禁不住问,“你们领导要求你们每次都换花样?”“不是啊!这些都是我们自己掏钱买的。因为每个美容师负责的顾客喜好不同,有的爱吃苹果,有的爱吃橙子,还有的爱喝奶茶……我们都会记下来,当那个顾客来,我们就会提前去买她喜欢的!”美容师的回答让吴海燕大吃一惊!

还有一次,天很热,吴海燕到店后没吃到水果就被美容师领进包间开始护理了。正觉得奇怪时,美容师端进来一杯橙汁,“那应该是我这辈子喝的最美味最好

喝的橙汁,果肉很不一样!”当时,吴海燕就问美容师橙汁在哪里买的。美容师回答说:“这是我们主管刚出去买回来的橙子,因为没有榨汁机,就用双手挤出来的,她的手挤得红彤彤的!”吴海燕想起以前为丈夫用手挤过橙汁,和机器挤榨的在口感上完全不一样。“其实一般客人也许没留意这些。而我很注重细节,看见了就问,往往得到的回答真的会让我惊讶,感动很久。”吴海燕表示:“我只能说她们比细节‘更细节’!”

关键词: 信任

日积月累的接触和无数细节的感动,让吴海燕对王春美容院产生了深深的信任。“好多人说‘好像一进美容院就会被宰’,但我在王春从没感觉到被强迫消费!我相信我的美容师,每次我提出自己的皮肤、身体的状况,她会提出相应的建议让我选择。我从来不觉得自己是个‘被动者’!”10年的美丽护理,令吴海燕汇集同龄人备受羡慕的目光,“总会被问到皮肤是怎么保养的,在哪保养的,我自己也



吴海燕

感觉这10年下来,没什么大变化!”

事实上,不仅仅是服务细节、美容效果,吴海燕对王春信任更多的是企业文化、理念上的认同。前几年,吴海燕的一个朋友做微创医学美容,托吴海燕引荐王春本人谈合作。这事当时就被吴海燕一口回绝了:“以我对王春的了解,她绝对不会这么贸然地做动刀动针的医学美容!”后来,吴海燕见到王春本人,侧面询问这事,王春很坚定地回答说:“除非我十分有把握地确定这个项目没有任何危险、副作用。只要有一点点不确定,哪怕存在0.01%的危险,我都不会引进!”就是这样一种“把客人当自己”来对待的态度,令吴海燕成为王春美容院的忠实粉丝。

快报记者 史丽君



诚信·王春

仁爱·王春

买卡送次,更有购物返点卡、SPA体验卡赠送,惊喜Ipad2抽奖!

酬宾时间: 2011年12月1日——2012年1月21日

新街口旗舰店: 南京汉中路108号金轮大厦一楼
山西路阳光馆: 南京中山北路178号(华江饭店旁)
夫子庙经典馆: 南京夫子庙大成殿广场西侧
月牙湾浪漫馆: 南京苜蓿园大街金陵御庭园5楼

025-84700991
025-83303110
025-52236060
025-84953838

永西门尊荣馆: 南京莫愁湖东路2号(左邻风度)
大行宫摩登馆: 南京中山东路300号长发中心40楼负一楼
龙江风尚馆: 南京市草场门大街99号(龙江金润发超市旁)
大观美尚馆: 南京市下关区建宁路300号大观天地MALL 2楼 B114-B115

025-86565033
025-83198899
025-86204455
025-58706377