



BA是连接消费者和化妆品品牌的纽带,而BA的服务品质与业务素质,则体现了整个化妆品行业的服务水平。前不久,快报《品尚》周刊举办了为期两个月的“寻找金鹰化妆品专柜最美的微笑”活动,旨在为优秀的美容顾问们提供一个展示自己的平台,也为南京的化妆品行业搭建服务升级的新起点。

“笑靥如花”活动得到了化妆品从业人员以及消费者的热烈回应,经过一番激烈角逐,前三甲已新鲜出炉。欧珀莱专柜BA王旭以19003票高票当选“状元”;香奈儿专柜BA张蓉骏得票6944张,位居“榜眼”;80后“新秀”女孩陈春艳,作为资生堂代表获得5450张投票,是本次比赛最年轻的“探花”。能获得金鹰二十七个专柜的三甲,她们都有各自的服务“撒手锏”。

撰文:曾茜 摄影:泱波

“笑靥如花”决出前三甲

金鹰化妆品专柜 她们的微笑最美

化解冲突有一套

最亲和的微笑:王旭(欧珀莱专柜柜长)
获奖感言:亲和的微笑是赢得顾客信赖的开始

“退换货”一直是横亘在BA与顾客之间的一道屏障。化妆品和烟酒一样,是不能退换的商品,但有的顾客不理解,这就导致了争执的发生。王旭在欧珀莱工作14年来,也经常面对这样的问题,但她每次都能用最亲和的微笑,去化解顾客的不快。

“首先我会认真地聆听,不去打断顾客的话。”当王旭带着满脸的笑容认真地听完顾客的要求后,顾客心中的怒气往往就消了一大半。“然后我会仔细地询问顾客使用产品的情况,找到出现问题的原因。”王旭双手接过顾客手中的产品,一边观察一边轻声询问顾客:使用环境是否适宜,皮肤最近状况怎么样……“在这个过程中,顾客能够感觉到我解决问题的诚意。”当顾客的心情平和了,双方才能真正客观地来面对问题。如果自己作决定,王旭总是第一时间给顾客解决,碰到不能自己拿主意的情况,她会承诺顾客,“我一定在两天之内给您回复电话。”

多年的工作经验,让王旭懂得换位思考,“我买东西的时候希望享受什么样的待遇,我就会以这样的标准去对待我的客人。”这么多年来,王旭一直坚持用最亲和的微笑迎来送往每一位欧珀莱的客人。



冠军

消除误会看我的

最真诚的微笑:张蓉骏(香奈儿专柜柜长)
获奖感言:真诚的微笑像太阳,融化顾客心中的芥蒂

很多人都对化妆品专柜的BA有误解,觉得她们是带着“傲慢与偏见”在服务。在张蓉骏看来,要消除这种误解,一定要用最真诚的微笑面对顾客,用最细致的服务打动顾客。

一次,张蓉骏刚接待完一位客人,抬头发现一个衣着朴素的女士正走近香奈儿柜台,她一路小跑迎上去。还没等到张蓉骏开口,这名客人就笑了,“终于有人来接待我了”。原来,这名客人在商场转悠了好一阵子,也许是周末BA都太忙,一直都没有BA主动接待她。张蓉骏微笑着邀请这名顾客坐下来,为她详细介绍并试用了香奈儿的产品。最终,顾客很开心地说,“我就选择你们香奈儿的产品了,虽然价格超出了我的预算,但是我在你这里不仅收获了护肤的知识,还收获了好心情。”

“在我们公司有一句名言,就是要把每一个客人当成200万的大客户来对待。”张蓉骏坦言,为了完成销售任务,有的BA确实会“挑”顾客。但在香奈儿,她坚信,只有真诚的服务才能换来顾客的满意,只有顾客的满意才能带来最佳的销售额。



亚军

像家人宠我一样“宠”顾客

最甜美的微笑:陈春艳(资生堂专柜BA)
获奖感言:顾客对我的信任、对我服务的认可,都是我微笑的源泉。

85年出生的陈春艳是家中的娇娇女,被“宠”惯了的她,在走进BA行业之前,受到了爸爸妈妈的质疑,“你这么个娇娇女,能做好服务行业吗?”

刚来到资生堂专柜,陈春艳也有过很郁闷的时候,“有一次接待顾客,她跟我说你不能找个年龄大点的BA来?像你这么小,怎么会知道我需要什么样的产品?”为了得到顾客的认可,陈春艳非常努力地学习专业知识,“专家感,是我觉得成为一名BA最重要的素质。”再碰到想换BA的顾客,陈春艳会自信地答道:“先由我来为您服务,如果您觉得不够好,再换人可以么?”如今,资生堂的顾客们都开始接纳这个自信甜美的小妹妹了,很多人来这里都点名要她服务呢。得到顾客的认可,陈春艳乐得心里开了花。不过要适应服务这个行业,对陈春艳来说,还需要一个过程,“碰到有的顾客,把所有的系列都问了一遍又试了一遍,然后跟我说,我只是来看看,这时候心里还是会郁闷。”不过陈春艳很擅长调节自己,“我要像爸妈宠我一样‘宠’顾客,这样她才会被我感动,下次想买了就到我这来。”



季军

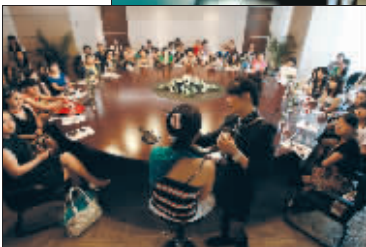
此时有妆似无妆

本期主题:日式裸妆完美底妆
主讲老师:植村秀中国区首席彩妆师爱勤

“你看得出我化妆了吗?”这句广告语隐喻:要变得漂亮,还要让人不知道你化了妆。近日,植村秀中国区首席彩妆师走上了《品尚》美丽魔法课堂,她大声地告诉我们:要化妆,化裸妆,更要让人看不出你化了妆!“如果化了妆让人看出来,那说明这个妆化得太失败啦。”

近年来裸妆大行其道,正是因为东方人含蓄内敛的特点,裸妆在中国尤其受欢迎。“但是很多人对裸妆都有误解,以为裸妆就‘跟没化妆一样’,其实不然。”《品尚》美丽魔法课堂二,就由爱勤老师来教你,什么是裸妆的精髓。

撰文:曾茜



完美日式裸妆 step by step:

step1: 护肤:美丽裸妆始于完美肌肤

“你们猜猜爱勤老师今天脸上上了多少道护肤和彩妆程序?”走上课堂,化着标准日式裸妆的爱勤说,“15道!”只有把护肤的每一个步骤都做到,才能化出最轻薄、服帖、自然的裸妆。护肤是为肌肤做好上妆准备的第一步。除了一丝不苟的护肤程序、加强保湿的护理外,隔离类产品可以有效地阻止肌肤直接与彩妆接触,并且很多隔离产品本身就有调整肌肤状态甚至肤色的作用。

step2: 粉底:工欲善其事 必先利其器

“工欲善其事,必先利其器。”爱勤说,完美妆容一定要善用各种工具。上底妆时先用刷子蘸适量粉底,用涂擦法进行大面积的涂抹:顺着肌肤的纹路,按照两颊、下巴、鼻梁、额头的顺序进行涂擦。然后用海绵以轻轻点按的方式拍按肌肤,使底妆更服帖透彻。

step3: 遮瑕:肌肤也要少食多餐

“如果脸上的瑕疵比较多,为了更好地遮盖,是不是要一次上很多粉底液或者遮瑕产品呢?”爱勤老师说,脸和

我们的胃一样,也要少食多餐。“每次都带一点点,选择与粉底同色系的遮瑕产品,点涂在瑕疵处,然后再用海绵小面积地轻轻点按,多用几次,这样的底妆才会更自然。”

step4: 腮红:改善你的脸部轮廓

在鼻翼和颧骨最高点之间的“苹果肌”涂抹,圆形可以制造青春活泼的气质,由外向内斜向涂抹可以帮助拉长脸部轮廓提升成熟气质,平直的横向腮红可以帮助长脸型的人调整脸部轮廓。

step5: 定妆:蜜粉也要细细擦

一定要用散粉为底妆定妆,“很多人刷蜜粉时,都是用大刷子几笔带过,这样做是不够专业的。”用海绵蘸上蜜粉后,在脸上细细地来回按压,然后用大刷子刷掉多余的蜜粉,才能起到最好的持妆效果。最后用蜜粉刷把多余的散粉扫净。

step6: 卸妆:将卸妆进行到底

“彩妆不仅让我们更漂亮,更能隔离粉尘等污染。”爱勤老师纠正大家一个误区,“彩妆对肌肤是没有伤害的!”不过到了晚上,一定要记得把妆卸得彻彻底底,让肌肤干干净净地畅快呼吸。“大瓶的洁颜油按压四次,在脸上轻轻地打圈按摩,直到彩妆完全溶解。”这时候不要着急冲洗,先用少量水把卸妆油乳化,再用温水冲净。

秋天,肌肤也能演绎鲜活色泽 雅漾带您体验舒缓之旅

冷暖交替时节,新时代的人类怎能臣服于生活工作、环境时令带来的双重压力?怎样在特定的时节和环境下正确地进行皮肤护理绝对是一门学问。雅漾为皮肤敏感者带来了福音,让肌肤在干燥的秋季同样也能焕发鲜活健康的色泽。

雅漾活泉水,令您感受非凡舒缓体验

雅漾医学护肤研究室依据肌肤敏感程度的不同将肌肤分为:一般敏感性肌肤,耐受性差肌肤和高度敏感肌肤。并针对敏感等级较高的耐受性差肌肤和高度敏感肌肤,分别提供了一套“轻松3步修护”法。雅漾活泉水具显著的舒缓、抗刺激、抗自由基的作用,其中含有独特的吸湿成分,其超低矿物质含量的特性更能在皮肤表面形成非常细致的保护膜,用于肌肤表面或口腔喷雾可十分有效地避免肌肤在各种环境下产生的不适反应。时下,正处换季的敏感时节。不管是日常中的保养,完善清洁、卸妆、定妆还是空调环境中为肌肤补水;抑或是任何原因引起的肌肤红肿、瘙痒、干燥等敏感不适,雅漾活泉水都可以进行调理。可让深受肌肤敏感问题困扰的你,在

专业医学护肤品的调理下,每日感受到肤质的明显改善。

雅漾,婴幼儿娇嫩肌肤的至臻呵护

你会怎样形容婴儿的肌肤?光滑、细腻、洁白、柔软……然而,在看似完美无瑕的同时,婴儿的肌肤却是脆弱的。特别是角质层中含有的水分较少,皮肤极易干燥,皮肤自身的保护膜也易受外界破坏,对于过敏物质的反应程度也要比成人强烈3-5倍。作为“安全护肤”的权威品牌,雅漾再次把全系列的高品质婴幼儿护理产品带到中国。

婴幼儿系列配方

富含雅漾活泉水,舒缓、镇静、抗刺激;成分精简、性质温和,具有良好的耐受性;绝不含香料、色素、酒精和致敏防腐剂;安全性和专业性均经儿科、皮肤科专家验证;所有产品全部由法国进口,专业医学品牌的高品质产品值得信赖。



婴幼儿系列产品

韩国人气化妆品 THE FACE SHOP亮相苏宁环球

韩国 No.1 人气护肤、彩妆品牌 THE FACE SHOP 南京首家专柜 9月4日于苏宁环球购物中心闪亮登场。THE FACE SHOP 自创立以来,以其崇尚自然主义核心理念,呈现出最佳的天然质量,生产出不仅能够保证肌肤健康,同时适合各年龄层次和性别的全天然产品,全方位营造清新、干净、健康的大自然气息。据了解草本系列的洗面奶一上架就受到热捧,170毫升仅售40元,开柜两天就售出将近80瓶。截至9月30日,苏宁环球 THE FACE SHOP 将为您准备多项优惠活

动,满额赠:满228元送价值90元产品,满348元送价值149元产品,满488元送价值305元产品。活动期间当日累计购物满380元,即可至一楼 THE FACE SHOP 专柜领取价值100元化妆品抵用券2张。另有花语、冰花、沙枣等系列的超值礼盒发售,购买均有好礼相送。

