



美容行业亟须“整容”

伪专家、虚假宣传、杂牌军是该行业存在的主要问题

本报记者 李倩 岳茵茵



“免费体验”噱头吸引顾客、美容卡消费无门退卡无路、拉皮不成徒增头痛……一个个鲜活的案例，让我们感受到“美容陷阱”。

虚假宣传、行业伪专家盛行、原装产品“杂牌军”等带来的消费纠纷成为行业诟病，美容机构在赚取“美容经济”的同时，亟须自我“整容”。



记者调查：登记的70家，经营的多达300家

前边是日化店门头，后边却经营面部护理、刮痧、美体SPA等多种美容业务。8日，记者在红星西路一家日化店内看到，除了经营各大品牌化妆品外，后院还经营着各种美容业务，美容床、香薰SPA室一应俱全，后院店内一片忙碌。

连日来，记者走访济宁城区美容市场发现，女子美容美体会

所、纤体减肥中心、纤体美容中心、保健养生会所等各种形态的美容场所在城区遍地开花。甚至一些民宅二楼和小区高层上，也闪烁着写有与美容相关字眼的广告牌，摆两张按摩床、放几瓶化妆品就是一个美容工作室。

走访中，记者发现，一些从事化妆品销售、保健品销售、内衣销售的商店，足疗保健店、健身房、

洗浴中心、美发店等场所也兼营美容美体业务。

“如果用经销商代理的原品牌的产品价格很高，代理商把产品送到美容院之后，有些美容机构就会从洗化市场上买来一些便宜的洗面奶、面膜装到瓶中使用，冒充原装产品。”一位美容从业者透露说，因为一些小型美容机构很难吸引顾客，老顾客也容易流

失，再加上美容师的工资越来越高，美容机构会千方百计节省成本。“只有质监部门对原装产品进行质检才会验出真伪，消费者根本就看不出来。”

9日，记者从工商部门获悉，目前济宁市中区登记在册的美容机构仅70余家，而据不完全统计，城区的美容机构则达近300家，不少美容院存在无照经营现象。

行业自曝：培训7天就能上岗

“济宁的美容机构基本是三天开一家，五天关一家，因为行业发展相对滞后，加之市民的盲目消费，吸引了很多人来美容行业淘金。”一位熟知美容行业的业内人士陈旭(化名)坦言，“美容机构使出不同招数敛财，虚假宣传、从业人员不专业、服务不到位等，导致‘美容陷阱’频频出现。”

据陈旭讲，美容机构培养一

个成熟的从业人员，至少需要5年时间，从耗费的财力、人力的成本计算，费用不少于10万元。而对一个小型美容院来说，他们不会花费成本在培养从业人员上，也就不需要任何成本。随着行业发展，从业人员开始紧缺，学员才开始有了保底工资。

陈旭告诉记者，美容行业的伪专家已经成为普遍现象，“拿

美容手法来说，一般美容院的学员7天就能上岗。单纯的洗面手法，一天就能学会。但他们只会洗，走的是哪些穴位，有什么作用，都不清楚。所以在我们这行有很多‘伪专家’，他们只是掌握了一定的美容、市场营销和管理知识。”陈旭说道，一个真正的专业美容师需要掌握多种知识技能，包括皮肤学、解剖学、病理

学、中医、养生、经络、美学、色彩服装搭配等。

“前段时间，我去过一家美容院，一个自称是专家的人看到员工手上起了很多红疙瘩，使用量子分析仪做了检查，还进行了把脉，最后认定是对化妆品过敏。很有可能，这只是因空气潮湿造成的皮肤过敏，服用一些湿毒清胶囊两三天就可治愈。”陈旭说。

部门说法：严格控制美容院准入门槛

济宁市消协的陈主任说，2011年，他接到了多起美容预付卡的纠纷，其中不乏数额过万元的美容卡。“虚假宣传、消费价格不透明、美容院欺客、美容卡锁客都是投诉焦点问题。”

“接受的案例中，像一些装修豪华的美容店，本身就容易获

取消费者的信任，几个项目轮番体验后，被迫消费，店大欺客。”陈主任说，有的消费者为了享受高质量服务，就会不断往卡内充钱，就有了终生卡“锁客”纠纷。

“由于我国尚无专门针对预付消费的法律法规，出现类似纠

纷后，往往通过调解的方式来解决，但调解和法律制裁之间的效力是截然不同的。”

济宁市工商局消保科负责人介绍，针对频频出现的美容纠纷，将通过监督指导美容机构诚信经营、即时出具消费清单；规范公示服务项目上墙，实行一卡通等

五大措施。

此外，为了避免连锁、加盟店关门后消费者遭遇损失，要求美容经营者签订加盟(连锁)商连带责任协议，承担连带责任。

今年工商部门将严格控制美容院的准入门槛，严厉打击无证、超范围经营行为。

美容行业潜规则：

营销比

美容更重要

本报济宁3月9日讯(记者 岳茵茵 李倩) “美容手法学习了不到一周时间我就上岗了，其实美容行业中，营销技能要比美容技法重要得多。”9日，美容师小琳(化名)向记者讲述了美容行业的一些潜规则。

小琳，23岁。2009年7月她从一家服装厂辞职后，经过半个月的培训就成为了一名美容从业者。现在她是城区一家大型连锁美容院的美容师。

“当时入行时，美容院是带薪培训，每月底薪800元。”小琳说，半个月的培训中，美容手法她只学了不到一周的时间。“培训时学的大部分都是如何营销、企业文化和产品知识。”据她讲，美容行业中，营销技能要比美容技法重要得多。

小琳每天所要做的工作除了保证不被老客户投诉外，还要让他们把更多的钱花在店里。“每个人都在铆足劲地冲业绩。底薪很少，大部分工资靠提成。”小琳告诉记者，能找准顾客的需求点，让他们把钱花在店里的工作人员，就是小琳同事们眼中的成功者。“每个人都有自己的绝招。要看个人擅长什么。首要要专业，因为专业了才能忽悠顾客。”

小琳工作的美容院，主要靠销售美容卡盈利，一张卡面值2千元到1万元不等，可以在店内做美容、经络、足疗、香薰等服务。“只要会说，卡就不难卖。”小琳说，他们要做的就是让顾客原本不需要的东西也卖出去。

小琳告诉记者，美容院的中层领导在培训时会让营销者喊口号“我行，我一定行！”这种被称为意念引导的培训，在日常工作中几乎每两三天就有一次。不能完成业绩的则要站在一旁，喊“我是笨蛋”。

现在的小琳，月收入在3千元左右，却依然顶着那些总也卖不完的美容卡给自己带来的压力。