



图一



图二

图一：附近社区的老年人持暖心理发卡，到刘玉兰店里理发，只需支付1元。

图二：钱泽兵已经为附近居民服务了近30年，他的店里没有推销、没有套路。

高额办卡 随意涨价 标准难评

不办卡的理发店为何难找

晓华理发店火了！湖南怀化的理发师李晓华，因为亲民的价格、精湛的技术、“听得懂顾客话”在网络平台爆火。

晓华爆火的背后，是广大人民群众多年来对理发行业套路的厌烦。时至今日，高额办卡、随意涨价、理发师标准难评、不听顾客意见等顽疾仍然存在。记者在北京走访时，依然遇到消费者吐槽以上问题，大家都渴望自己身边能多几家“晓华理发店”。

预付 先用卡“套牢”再随意涨价

潘女士有一张使用近10年的连锁美发店会员卡，享有低于4折的折扣。而她“相中”的理发师，这些年的费用一路水涨船高，从折后30多元到100元出头，最近竟猛涨至折后140余元！即便是认可这位“首席”的技术，潘女士也颇有微词。“花了几千元充卡，好像就被‘套牢’了，接下来怎么涨价你都得接受，感觉就是在用涨价，来弥补折扣的优惠。”潘女士说。

临近年底，相熟的理发师时不时催她充值，潘女士觉得卡里的余额至少还够用几个月，便婉拒了。而她也听到洗头小妹吐露缘由，称管理层给各店施加压力，要求理发师加大推销储值卡的力度，每月理发收费流水和为顾客办卡的额度要基本持平，否则要从理发师的工资里扣钱。

“他们有业绩压力，确实不容易，但我也确实不想充太多钱。”潘女士称，就在去年，她还经历了理发店差点“跑路”的心理煎熬。当时因房屋到期，店面在寻找新址，过程中店长未主动和老顾客解释，反而“失联”了一个多月。虽然最终店面又换址重开了，但经此一事，她对理发店“跑路”的弦绷得更紧了。“我也没有什么办法提前提防，只能尽量用完了再充值。”

“您好，请问有熟悉的老师吗？”“没有，最低价的直接剪就行。”今年以来，当手头的美发卡余额基本用完，乔女士就不再光顾原来的美发店。她随机考察附近数家美发店后，重新选了一家手艺尚可的，并且坚决不办卡。

在此之前，乔女士一直用着一张5折卡，每次到店基本会选最低价位。“我发型比较简单，每次就是略微剪短，对技艺没有太高要求。”而数年间，她眼见着店里最低价格从五六十元涨到一百元出头，更令人无奈的是，最低价的“老师”还经常不在或者十分忙碌。

服务 首席、总监、店长标准难评

有几次赶时间，想着有卡可以打折，乔女士松口选择了不需要排队的“总监”，180元折后还要90元。“若说剪得多好，我是没看出太大差距。有的‘总监’还很有想法，有一次为了‘层次’把我两侧

头发剪得特别短，但我觉得并不好看。”

乔女士坦言，以往她也觉得连锁美发店更有技术保障，然而令她“祛魅”的是，曾遇到剪得比较满意的理发师，她记下对方的工号和昵称，但往往数次之后，对方就不在这家店了。还有一次，一位刚来的年轻理发师，仅过了两三个月，赶上春节期间人手少，就悄然上提了一档价格。“感觉理发师地流动性特别强，超过30岁的都不多，是怎么升级成技术总监、创意首席、技术店长……有什么标准，我们根本分不清楚。”

类似的理发师级别标准，在很多大型美发店都有设置。有的美发店，从助理到店长，有8个等级。在理发行业打拼30多年的老郑说：“现在美发行业所谓的晋升通道非常快，干不了几年就从助理变总监了。因为年轻人觉得苦，留得住的是少数。”

老郑学徒的时候，高中刚毕业，先去学校培训，然后再到店里跟着年纪大的师傅学手艺。“学手艺最起码要3年起步，所有手艺都练熟了，才能独立理发。”那时候，没有什么助理、首席、总监的区别，一个店，一般都是一个师傅带几个徒弟。“人员流动小，老顾客也熟悉，一进门就知道谁是师傅、谁是徒弟。不像现在，进门先是迎宾助理，然后安排休息，端茶倒水，介绍项目和推荐理发师，一套一套的。”

开店 “10天速成”传授营销技巧

老郑年近50岁，已经是行业里的“老师傅”，他认为如今学习理发的路径跟以前很不一样。

有资料显示，中国的美发行业起源于东北。清顺治年间，第一家理发店在沈阳诞生。但老郑说，在改革开放以后，广东沿海是最早接触现代意义上美发的区域。“一开始学手艺都是去广东，然后是去上海。”

现在打开搜索引擎，北京本地的美发学校扑面而来。最速成的理发班，只有10天，收费2000元。客服接线老师也坦承，10天只是学个基础，如果想真学手艺有长期班。“3个月全能班，基本所有技能都掌握，6700元，送全套工具。”

另一家美发学校，提供的培训有1个月、4个月、6个月、1年不等。老师说，2980元的1个月速成班，学成后，“可以开一个简单的小店”。她不建议年轻人去理发店学习，“店里没工夫教你”。至于时下流行的发式，日系、韩系还是欧美系，学校都有涉及。最长的1年制培训，最适合年轻人，收费16000元。这种培训由半年学习和半年实习构成，实习期有实习工资。老师声称：“实习工资能把培训费挣回来，还有得赚。”而且除了美发技巧，学校也会教授开店必需的营销技巧。

在大型美发机构工作多年的小麦说，营销技巧培训是如今每个美发店都很重视的内容。“收入直接跟办卡数量挂钩，你办卡数量不达标，要被扣钱。”他从小机构出来到小门面后，感觉工作轻松了很多。“销售不好干啊，就简简单单理发多好。”

小麦还说，他现在唯一需要负责的对象就是顾客，“顾客要求什么发型，我就剪什么发型，他满意就行。至于是日系还是韩系，这都不重要。”

消费者说 “理发、交钱、走人，就想这么简单”

在北京西二环附近，44岁的陈燕（化名）独自经营着一家理发店，面积不大，屋内摆放着一张洗发躺椅、三张理发台。她没有雇伙计，“从里到外都是自己一个人”。在她的店里，普通剪发男士38元、女士48元，跟市面上的大型连锁美发店比，价格实惠，不需要预付办卡，因此很受中老年人，特别是阿姨们的欢迎。

像这样的便民、亲民理发店，近几年在北京城开始增多。

德胜门内大街203号，刘玉兰带着徒弟，在喜友邻便民理发店里为顾客服务。彭大爷是老顾客，拿着1张1元理发卡就进来了。这是社区和便民理发店的合作项目。社区老人得实惠，公司也会给刘玉兰补贴。彭大爷说：“刘师傅在这儿20多年了，我的要求很简单，就是理发、交钱、走人。”

店里另一个顾客，是上海来京出差的女士，她从网上找到了这家便民理发店。“很接地气，没有那么多花里胡哨的项目和名头。我今天赶时间，就想简单修理一下，这边用半个小时，花费40元钱就解决了。”

刘玉兰说，因为是便民理发店，所以在房租上得到了扶持，在价格和服务上，就要体现便民、亲民。小店虽然装修简单，但店内设备一应俱全。最流行的“蛋白烫”设备，店里也有。“大店的成本，主要是房租、装修、人力，我们在这三个方面从简。但技术、服务没打折。”

大石碑胡同33号，曾经是一间小酒吧，在“疏整促”专项行动中腾退了出来，并且顺应居民呼声，改建成便民理发店。已经为附近居民服务了近30年的理发师钱泽兵，得到租金扶持，接过店面。这里男士理发40元，女士理发45元，最贵的一档美发项目558元。

“其实从理发师的收入上看，单次收费和预付卡是差不多的。预付卡只不过是把钱提前集中收上来而已。”在钱泽兵的店里，没有推销、没有套路，只有拉家常。理发师与顾客之间，是一种长期、稳定的关系。

据《北京晚报》