

<p>热点主题 81</p>	<p>理发能都“听劝”吗 (@浙江宣传 2024.11.12)</p>
<p>热点背景</p>	<p>最近，来自湖南的女理发师晓华在网络上迅速走红。有别于人们对理发师的传统印象，她没有华丽的服饰，没有“总监”头衔，也没有依靠豪华的店铺装饰来吸引眼球，其走红的关键在于“听劝”二字。有网友评论，“终于有人领悟到了‘剪短一点’与‘剪短一点点’之间的微妙差异”。</p>
<p>出题方向</p>	<p>理发师晓华，你怎么看？</p>
<p>应用领域</p>	<p>社会现象</p>
<p>问题/表现</p>	<p>这位女理发师的走红，反映出长期以来人们对理发这件事情有许多苦水要倒。曾经，仅凭一把剪刀、一个吹风机、一盆清水，就能轻松完成理发，而今人们想拥有一个满意的发型却愈发困难。为何许多理发师似乎总是“不听人劝”？理发这件小事，是否能让人们感到更舒心一些？</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> 问题分析 <input type="checkbox"/> 影响分析 <input type="checkbox"/> 原因分析</p>	<p>——①比如，价格的“水涨船高”。如今，理发店里到处都是顶着“高大上”头衔的“Tony 老师”，而“进阶”的头衔意味着收费上涨，此外，遇上理发高峰期，洗剪吹等服务也被迅速调整成“节日价”。过年期间，一些商家还会瞅准时机为消费者安排“过年三件套”，在本就不菲的价格基础上再次加价。</p> <p>——②比如，服务的“我行我素”。有的“Tony 老师”凭借所谓的“专业见解”与“独特审美”，不容置喙地向顾客推销“最适合脸型”的明星同款发型。一些消费者不愿被贴上“不懂时尚”或“老土”的标签，因此往往难以鼓起勇气拒绝，甚至不敢轻易表达异议，这就导致了理发初衷与实际结果背道而驰。</p> <p>——③再如，套路的“五花八门”。几乎每一位进店理发的消费者都有过被推销办卡的经历，名目繁多的办卡服务和“低至五折”的充值活动齐上阵。还有一些相对高端的理发店不再专攻理发业务，而推出各类豪华设施和护理服务，最终都会让顾客在不知不觉中增加花费。</p>
<p><input type="checkbox"/> 问题分析 <input type="checkbox"/> 影响分析 <input checked="" type="checkbox"/> 原因分析</p>	<p>——①既有“圈钱”与“听劝”的背道而驰。面临高额的经营成本和激烈的竞争压力，为了在美发行业这片红海中快速“变现”、站稳脚跟，部分商家不惜将负担转嫁至消费者身上。因此，即便消费者仅提出简单的修剪需求，某些“Tony 老师”选择性地充耳不闻，执意推销各种花哨的项目，其终极目的无非是迅速“圈钱”以缓解经营压力。</p> <p>——②也有“个性”与“听劝”的格格不入。有的商家对顾客提出的要求不屑一顾，往往依据自己的经验和审美对顾客进行千篇一律的“改造”，美其名曰“艺术设计”。而有的“Tony 老师”即便能听懂顾客需求，但限于技术水平，造成了实际效果的“货不对板”。与此同时，美发行业的定价机制很大程度上由当下的市场供需状况、流行趋势及消费者偏好等多重因素共同决定，很难量化。从技术的精湛程度到服务的细致程度，再到价格的合理区间，商家都拥有“最终解释权”。这种“我说了算”的现状，也为个别美容美发店的“不听劝”提供了底气。</p>
<p>对策分析 ★★★★★</p>	<p>不少消费者依然将理发视为“头等”大事，如何才能舒适又舒心？</p> <p>——①让服务更加精准。商家应该明白，一家理发店的立店之本，首先是良好的技术水平，如此才能给顾客留下专业的印象，其次是贴心周到的服务，让顾客感到宾至如归。而随着消费者需求日益多元化，理发行业也应紧跟市场变化，多听听顾客的心声，针对不同年龄段、性别、职业和喜好的人群提供有品质的服务项目。</p> <p>——②让监管公开透明。营造行业“听劝”的环境，政府和监管部门不能缺位，维护市场秩序和加强监督管理始终要在路上。比如，针对服务和承诺“货不对板”的现象，严格要求理发店将所有的服务项目及优惠活动都明码标价，让消费者一目了然、自主选择。再如，不定期进行暗访，对于那些未明码标价、随意增加项目的商家，监管部门应主动作为，强有力重拳出击，震慑不法商家。</p> <p>——③让消费者明明白白。在追求美丽发型的同时，消费者也需要具备一双“火眼金睛”，避免被迷惑性营销冲昏头脑。面对商家的热情推销，应该理性思考、守住“初心”，根据自己的需求和消费水平做出选择，不盲目追求所谓的高端体验；在消费过程中，更要时刻留意商家的附加项目，不为了好面子而羞于提要求；对于办卡等预付费方式，了解清楚退费规则，以免遭遇老板关店跑路等风险。</p>
<p>金句集锦</p>	<p>/</p>

案例积累	△据统计，2023 年全国共处理美容美发类投诉 3.32 万件，同比增长 10.67%，成为服务类投诉的“热门”。许多消费者指责理发店“听不懂人话”。
小试牛刀	☆近日，来自湖南的女理发师晓华因为“听劝”在网络上迅速走红，她的走红反映出长期以来人们对理发这件事情有许多苦水要倒。曾经，仅凭一把剪刀、一个吹风机、一盆清水，就能轻松完成理发，而今人们想拥有一个满意的发型却愈发困难。对此，请谈谈你的看法。