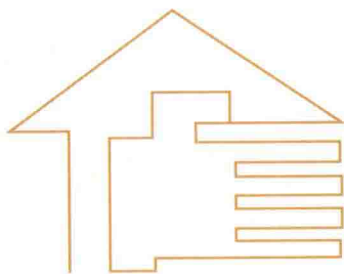


全国职工素质建设工程
培训教材系列

人力资源和社会保障部教育培训中心
家政服务岗位能力培训教材



全国现代家政服务岗位培训专用教材

催乳师培训教材

CUIRUSHI PEIXUN JIAOCAI

全国现代家政服务岗位培训专用教材编写组 编

符合国家岗位技能标准和现代家政服务需求

以岗位能力为核心

以岗位实操为导向

以提高综合素质为目标

通过学习本教材，并通过有关考核，可获得人力资源和社会保障部门
颁发的高级母婴护理师岗位专项能力合格证书或家政服务工程岗前培训合格证书。

 中国工人出版社



全国现代家政服务岗位培训专用教材

催乳师培训教材

CUIRUSHI PEIXUN JIAOCAI

主 编 邹 震 庞大春 李庆堂

副主编 陈杰平 陈 辰 姚 远

图书在版编目(CIP)数据

催乳师培训教材/全国现代家政服务岗位培训专用教材编写组编. —北京:
中国工人出版社, 2012. 5
全国现代家政服务岗位培训专用教材
ISBN 978 - 7 - 5008 - 5184 - 4
I. ①催… II. ①全… III. ①催乳 - 技术培训 - 教材
IV. ①R271. 43
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 080574 号

催乳师培训教材

出 版 人 李庆堂
责任编辑 姚 远 张晓慧
责任校对 孙乃伟
责任印刷 马东旭
出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382916(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)
发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)
读者服务 010 - 62382916
经 销 各地书店
印 刷 北京睿特印刷厂
开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16
印 张 8.5
字 数 140 千
版 次 2012 年 8 月第 1 版 2013 年 10 月第 3 次印刷
定 价 25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社服务部联系更换
版权所有 侵权必究

全国现代家政服务岗位培训专用教材

主 编	邹 震	庞大春	李庆堂
副主编	陈杰平	陈 辰	姚 远
成 员	王双清	张淑琴	李群智
	杨 琳	张艳玲	袁永宁
	李福芝	朱 雷	蔡淑云

出版说明

《催乳师培训教材》是依据全国职工素质建设工程教材开发与规划的总体要求，在全总职工素质建设工程领导小组的指导下，由全总保障工作部、中国家庭服务业协会联合北京红墙嘉顺教育咨询有限公司及有关专家，根据国家职业标准，共同编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”之一，也是全国总工会、商务部、财政部联合实施的家政服务工程指定培训教材。

本教材从当前催乳师的市场和社会需求出发，以催乳师职业资格认证标准和技能要求为依据，从催乳师的职业概述、乳房的基本知识、催乳师乳房护理实操按摩、指导产妇进行正确的母乳喂养、乳房保养知识及方法等几方面分层次介绍，条理清楚、体系完善、内容清晰、实操性强、文字通俗、贴合实际。在乳房护理实操按摩等章节中编配了相应的图片和操作步骤说明，图文并茂。在技能实训方面，本书参照国家相应职业标准，根据当前社会对该岗位能力要求，结合本行业专家多年的培训与实践成果编写的实训内容，具有科学性和广泛的适用性。

本书是《高级母婴护理师培训教材》的配套教材，我们依次组织有关专家开发了培训大纲和考核题库。学员通过与我社出版的《高级母婴护理师培训教材》配套学习、培训，并通过考核，可获得人社部颁发的“高级母婴护理师岗位能力合格证书”；也可通过本书学习培训并经过考核，获得家政服务工程培训合格证书。

本教材作为全国工会系统“全国家政服务工程”指定培训教材，欢迎各地工会和家政培训机构使用。有关培训、考核和证书颁发的具体事项，请联系中国工人出版社“全国工会家政服务工程项目办公室”，联系电话：010-62005996。本书执行主编为北京红墙嘉顺教育咨询有限公司高级培训师陈辰，执行副主编为乌兰察布医学高等专科学校教务处主任袁秀林。北京华夏中青特聘专家刘琳等为本书做了部分审稿工作。

编者

序 言

中国家庭服务业协会会长 张文范

随着经济社会的发展和收入水平的提高,人们对生产方式和生活质量有了更多更高的追求,消费结构加快由生存型向发展型、享受型转变,花钱买平安、买健康、买知识、买时尚、买休闲成为消费新需求。服务业特别是生活性服务业和公共服务业,为老百姓提供各种精神文化产品和公共服务,与老百姓日常生活密切相关。加快发展服务业,对于满足老百姓多样化的服务需求、推进基本公共服务均等化、提高人民群众生活品质,具有十分重要的意义。从这个意义上说,加快发展家庭服务业,就是保障和改善民生。

家庭服务业是面向老百姓的服务业,具有覆盖面广、劳动密集、便民惠民等特点,在促进消费、吸纳就业等方面具有重要作用。2010年9月,国务院办公厅印发《关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号),明确指出“要大力发展家庭服务业,为家庭提供多样化、高质量服务,带动相关产业发展,扩大服务消费”。具体的政策措施有以下五点:“加强统筹规划、规范市场秩序、加强就业服务和职业技能培训、切实维护家庭服务从业人员合法权益、加大财税等政策扶持力度”,文件指出:“从我国实际情况出发,重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护,满足家庭的基本需求;因地制宜地发展家庭用品配送、家庭教育等,满足家庭的特色需求。鼓励各种资本投资创办家庭服务企业,培育家庭服务市场,推进公益性信息服务平台建设。实施社区服务体系建设工程,统筹社区内家庭服务业发展。”

目前,家庭服务业正在成为我国大中城市居民消费的重要部分。但我国居民的最终消费率仍然大大低于国际平均水平。发展家庭服务业不仅会直接带动内需的扩张,还可以促进生活方式的转变和消费热点的形成。发展家庭服务业,以帮助中高收入家庭提高生活质量为新增长点,带

动中低收入者提高收入水平和消费能力,重点惠及解决民生问题的薄弱环节和潜力领域,给社会带来双赢。未来家庭服务业的蓬勃发展,将使服务业成为国民经济的主导产业,围绕城镇 1.9 亿个家庭,将诞生一个庞大的联接城乡的家庭服务产业链。

党和政府强调着力保障和改善民生,发展以家庭为服务对象、向家庭提供劳务、满足家庭生活需求的家庭服务业,是保障和改善民生的重要举措。在政府的眼里,家庭服务业是对家庭运转和发展具有直接、重要的公共影响的服务业,是第三产业中新的经济增长点,千方百计让人民富裕起来,符合我国政府的重要执政理念;在经济学、社会学家看来,家庭服务业作为 21 世纪的十大朝阳产业之一,必将对经济发展、社会稳定、人民福祉发挥重要作用;在劳动者心目中,家庭服务业是新的就业机会,是实现劳动者就业权益的重要途径;对家庭来讲,家庭服务业意味着家务劳动社会化,人们生活多样化,是人们注重生活品质的必然要求。家庭服务业已成为一个为国分忧、为民解愁,为千万个家庭提高生活质量,提高民族素质的社会需求。未来家庭服务业的市场需求量将不断扩大,家庭服务业的门类将日益宽广,家庭服务业的前景广阔。

据 2009 年的统计数据,全国已有家庭服务企业和网点 50 多万家,从业人员 1500 多万人。我国家庭服务业还存在着劳动力供给总量矛盾,即家庭服务业的“繁荣”景象与专业从业人员不足的矛盾,除传统家政服务,高层次的家庭专业服务还有很大的发展空间。经初步测算,从事家庭服务业的人数不到需求人数的 30%,还有 1400 万左右的潜在就业岗位有待开发。据有些城市调查,家庭服务员被列为市场需求“非常紧缺职业”之一。

因此,我非常高兴地看到由工会系统和行业专家共同组织编写的“全国现代家政服务职业培训专用教材”在广大作者、编辑的艰苦努力下正式出版。教材全面系统地讲解了家庭服务行业的从业环境、法律规章、职业技能和必备知识,是一套较全面的家政服务职业培训教材。希望中国家庭服务业协会的各会员能积极使用本教材,为下一步教材的改进修订提供帮助,以便更好地培养现代服务业技能人才,为增加人民群众生活福祉服务。

刘 卫 民

2011 年 10 月



目 录

第一章 催乳师职业概述	(1)
第一节 催乳师岗位概述	(1)
一、催乳师的职业定义	(1)
二、催乳师的基本职责	(2)
三、催乳师的服务对象	(2)
四、催乳师的护理时间	(2)
五、催乳师的市场及就业前景	(3)
第二节 催乳师岗位要求	(4)
一、催乳师从业的基本要求	(4)
二、催乳师的职业素质	(5)
三、催乳师的礼仪要求	(12)
第二章 乳房的基本知识	(13)
第一节 乳房基本知识	(13)
一、乳房的生理结构	(13)
二、妊娠期乳腺的解剖结构和特点	(16)
第二节 中医有关乳房的基础知识	(18)
一、经络学、八纲辨证与乳房健康	(18)
二、精、气、血、津液与乳房健康	(20)
三、中医产褥期乳房护理穴位介绍	(22)
四、产褥期乳房护理穴位取穴法	(25)
五、中医注重乳房保养	(26)
第三章 催乳师乳房护理实操按摩	(31)
第一节 乳房护理按摩准备	(31)
一、产褥期乳房护理按摩的作用及特点	(31)



二、指导产妇产后乳房的护理工作	(32)
三、产褥期乳房护理按摩的注意事项	(34)
四、产褥期乳房护理按摩的手法	(35)
五、产褥期乳房护理按摩的用物、用法	(39)
六、产褥期乳房护理按摩一般步骤	(40)
第二节 针对不同症状的乳房护理	(43)
一、产后普通型缺乳的护理	(43)
二、气血虚弱型缺乳的护理	(48)
三、肝郁气滞型缺乳的护理	(50)
四、乳腺肿块、乳汁淤积的护理	(54)
五、乳头皲裂的护理	(58)
六、乳头扁平或凹陷的护理	(59)
七、急性乳腺炎的护理	(63)
八、产后5~6个月乳汁逐渐减少的护理	(66)
九、产后乳汁自出的护理	(67)
十、回乳的护理	(67)
第四章 指导产妇进行正确的母乳喂养	(73)
第一节 母乳喂养基本知识	(73)
一、产褥期乳汁的分类	(73)
二、乳汁的分泌及影响泌乳的因素	(74)
三、母乳的特点	(76)
四、母乳喂养使宝宝和妈妈都受益	(77)
五、母乳喂养的误区	(79)
六、催乳师应对产妇宣教母乳喂养的意义和知识	(81)
七、保证母乳喂养成功的策略	(83)
第二节 指导产妇掌握母乳喂养技巧	(83)
一、指导产妇掌握正确的哺乳姿势	(83)
二、正确哺乳姿势解析	(84)
三、错误的哺乳姿势	(86)
四、指导产妇掌握母乳喂养的技巧	(88)
五、指导产妇了解哺乳时的注意事项	(89)
六、对产妇母乳喂养信心不足的心理护理	(90)



七、如何确保产妇乳汁充足	(90)
八、特殊乳头与乳房的哺乳技巧	(90)
九、促进母乳喂养成功的护理	(92)
第三节 促进产后乳汁分泌的饮食调理	(94)
一、产后饮食注意事项	(94)
二、产妇饮食调养十忌	(96)
三、促进乳汁分泌的饮食调理	(97)
第五章 乳房保养知识及方法	(102)
第一节 乳房保养基本知识	(102)
一、不同体质女性的乳房保养	(102)
二、女性各阶段的乳房保养	(106)
三、女性乳房保养的七个措施八个禁忌	(109)
第二节 指导产妇进行产后乳房保养	(112)
一、产后乳房保养的目的及重要性	(112)
二、产后乳房保养的具体方法	(113)
三、家庭自我保健美胸按摩法	(118)
四、美胸穴位按摩法	(119)
附 录	(121)
产褥期乳房护理常用的中草药性能简介	(121)
本书参考资料	(126)



第一章

催乳师职业概述

本章学习目标

1. 了解催乳师的基本职责和职业定义；
2. 了解催乳师的服务对象和护理时间；
3. 了解催乳师从业的基本要求；
4. 了解催乳师的职业道德要求。

第一节 催乳师岗位概述

一、催乳师的职业定义

催乳师是对从事产褥期妇女乳房护理和乳房保健专业工作人员的通常称谓。其主要护理和保健方法是通过手法和技巧，排除或减轻产后妇女容易出现由于乳房胀痛、乳汁淤积、乳腺管阻塞等而引起的乳汁分泌不畅症状，而不是对病理性乳房进行治疗。

取得职业资格的催乳师，必须掌握有关乳房基本知识，了解母乳喂养的好处，对产褥期乳房出现的乳汁分泌不畅或乳腺管阻塞问题善于观察和辨别，并能够做出正确的判断和处理，能够基本掌握与乳房相关的中医知识，准确掌握相关穴位的位置以及它们的作用，熟练运用不同的手法和技巧有针对性的对产褥期妇女在哺乳过程中出现的乳房问题进行护理和保健。催乳师对产妇进行护理的宗旨是：以母乳喂养确保母婴健康的需要，减少产褥期乳房疾病的发生，让女人尽量享受母乳喂养的温情和美好时光，而

不是忍受。

二、催乳师的基本职责

催乳师的主要职责包括以下四个方面：

(1) 解决产妇的母乳喂养问题，鼓励产妇母乳喂养，并帮助产妇树立母乳喂养的信心。

(2) 根据产妇的哺乳问题进行专业护理和技能操作，并针对产妇的特点和心理状态进行心理疏导。

(3) 采取科学有效的方法对产妇进行正确产褥期乳房护理及问题处理，并在处理过程中观察效果和发现新的情况，以有助于及时修改护理方案，预防并发症。

(4) 向产妇宣传科学育婴知识和母乳喂养知识，并进行保健指导及咨询工作。

三、催乳师的服务对象

乳房生理结构正常、身体健康但产后缺乳和无法泌乳的产妇都是催乳师的服务对象。针对产妇的不同情况对催乳师提出了不同的要求，主要包括以下方面：

(1) 产后无乳的产妇：促进乳汁分泌。

(2) 产后泌乳少的产妇：增加乳汁分泌。

(3) 产后乳汁淤积的产妇：疏通乳腺管，使排乳通畅。

(4) 乳头凹陷、扁平的产妇：使用正确的方法帮助产妇进行正常的哺乳。

(5) 乳头皲裂的产妇：进行及时护理，帮助产妇喂养宝宝。

(6) 急性乳腺炎的产妇：消炎之后通过穴位、手法按摩、外敷等物理治疗方式，以疏通乳汁，缓解症状。

(7) 有其他乳房疾病的产妇：及时发现问题，指导其正确就医。

(8) 由于哺乳问题而产后抑郁的产妇：对产妇给予生活上的关心，给他们讲解乳房知识，正确疏导，鼓励哺乳，安抚情绪树立信心。

四、催乳师的护理时间

开奶时间是产后半小时，越早越好。剖宫产 24 小时后可按摩，自然生



产 17 小时后可按摩，在整个哺乳期内无乳腺疾病和其他不宜哺乳的疾病的产妇均可进行产褥期乳房护理。

五、催乳师的市场及就业前景

1. 市场现状

母乳喂养是一个由世界卫生组织提倡的概念，因为一方面随着人们文化水平的提高，这一概念已经作为一个常识性的概念被普遍接受。另一方面，人们对优生优育的认识，对下一代的重视，也使得很多孕妇在孕期就开始关心哺乳问题。无论是在孕期的相关培训和学习，还是在孕期体检时跟医生的交流中，她们早就接受了这种观念。然而，根据报道，在中国每年两千多万产妇中，出现缺乳、少乳等症状的妇女要占相当大的比例，尤其是对城市里的知识性人群，这一比例会更高。这便催生了一个新型职业的诞生，即“催乳师”。她们以关注乳房健康，关注下一代成长为出发点，为产妇产褥期乳房提供全方位的呵护。

催乳师的市场需求相当大，根据相关报道，全国需求量大约为一百多万人，而现实从业人员即使是在大中城市，其数量也非常少，绝大部分县级地区，专业催乳师数量几乎为空白。在现有的从业人员中绝大部分都是以前从事按摩的从业人员或月嫂改行的，没有经过正规的培训，更没有资格证书，不具备职业资格，因而提供的服务往往是名不符实。更有甚者，是经常看到这样的报道，有些没接受过正规培训的月嫂，不了解乳房的基础解剖知识和产妇乳房的具体情况，按照自己道听途说的方法，不管三七二十一都按固定流程进行“揉奶”，结果是让本来已经有病变的乳房更加严重。因而，市场迫切需要规范化和专业化。这需要政府部门的管理和引导。有了规范和管理的市场才更具有活力和发展前景。

2. 市场潜力

母乳作为婴儿最理想、最天然的食物已深入人心。特别是初乳中含有大量高活性的免疫物质，通过食用初乳可直接提高宝宝体内的免疫力。母乳喂养还可以促进产妇子宫收缩，促进恶露排出。母乳喂养经济、卫生、安全，这些优势为催乳师的市场推广创造了有利条件。

很多初为人母的年轻女性，对科学坐月子及科学育儿方面的知识懂得较少，催乳师可以把这些专业知识普及到每位产妇，有利于提高中国母亲



的素质及中国下一代儿童的健康成长。因此产妇很容易接受催乳师的温馨服务。

与此同时，现代女性多数不注重乳房保养，哺乳期正是减少乳腺增生等疾病的良好时机。产褥期乳房护理技术可以解决这些问题。这也使催乳师越来越多地受到现代女性的追捧。

3. 就业前景

月嫂这一职业，诞生于世纪之交，到现在已经发展了十多年，其价位从刚开始时候的两千元左右，到现在动不动就五六千，甚至一万多，工作也越来越细化。独立于月嫂而独自存在的“催乳师”，在中国还处于刚刚兴起阶段。这一职业的诞生，顺应了市场发展的需要，满足了现代人对生活品质提高的需求，是一种生活方式的变革。随着生育高潮的到来，全国每年有近两千万的婴儿出生，产褥期乳房护理市场的目标人群数量巨大而且永远存在，而产褥期乳房护理行业尚属启蒙阶段，市场切合点仍在初建时期，整个市场处于供不应求的状态。可以预测，“催乳师”必将像“月嫂”职业一样，越来越火爆，前景十分可观。尤其是在眼下全国日益兴旺的月子会所热潮中，催乳师职业正在以惊人的速度蓬勃发展，急需要专业的人才队伍，满足市场健康发展的需要。

第二节 催乳师岗位要求

一、催乳师从业的基本要求

催乳师有一定的从业要求，不是任何人都可以步入这个行业，催乳师从业的基本要求包括以下方面：

- (1) 身体健康，无传染病。
- (2) 有一定的母婴护理知识，了解产褥期妇女的生理特点及护理需求。
- (3) 具有亲近感与积极性态度，和蔼可亲，动作敏捷，轻柔，说话文雅。
- (4) 有一定的表达能力，说话明确清楚。
- (5) 仪表整洁，性格开朗，有耐心，热爱本职工作，工作认真负责，



对服务对象关心体贴，全心全意为客户服务。

(6) 掌握中、西医学专业的基础知识和操作技能。

(7) 了解产褥期妇女常见的心理问题，并有宣传和指导产妇和家属科学育婴、母乳喂养知识的能力。

(8) 了解催乳师的素质要求和道德要求。

二、催乳师的职业素质

现代母婴服务市场的竞争已经进入了服务制胜的时代，以服务为导向的经营和创新已经成为母婴服务市场企业的基本战略选择，确立现代母婴服务市场理念已经成为企业可持续发展的必然。催乳师作为母婴服务行业中的重要岗位，必须具备良好的职业素质与职业道德，树立现代母婴服务市场理念才能适应社会的发展。

1. 树立现代服务市场理念

所谓“服务理念”，是指母婴服务市场企业为客户提供服务的基本思想和观念，是一定时期母婴护理行业对服务活动、服务过程、服务结果的理性认识。主要含以下六个方面：

(1) “以客户为中心”的理念。

以“客户为中心”即一切从客户需要出发，为客户着想，让客户满意。

催乳师在服务的过程中，一定要确立“客户至上”的理念，认真按照客户的意愿行事，主观意识不能太强；要为客户着想，从其需求出发，千方百计做好服务工作。

(2) “客户满意”的理念。

客户满意理念是在“以客户为中心”理念的基础上，不断发展形成的。要求催乳师认识到，母乳喂养的重要性。并在整个服务过程中尽最大可能满足其需求，同时及时跟踪和研究客户的满意度，以此设立、调整和改进催乳技巧。

(3) “亲情服务”的理念。

催乳师在服务过程中，要明白理解客户渴望什么？渴望母亲式、姐妹式的“亲情服务”。

催乳师只有确立“亲情服务”理念，才能发自内心地爱她们，才能在工作中充满热情，才能精心体贴地做好每一件琐碎的日常工作。凡受到欢



迎和赞美的催乳师都具备这样的共同点：那就是用真情去做服务，心贴心地送去关爱，千方百计地让客户感受到愉悦和舒心。

(4) “超值服务”的理念。

什么叫“超值服务”？就是指用爱心、诚心和耐心给客户提供超越其心理期望的、超出常规的服务。大多与催乳师签约的客户，在提到服务费用时，或直接表述或不好意思启齿，但心里不免会想：“值这么多钱吗？”可以说，这是大多数客户购买催乳服务时的普遍心理。怎么能让更多有需求的客户心悦诚服地认同服务价格，一个最好的办法，就是让其在接受服务的过程中，感受到“超值。”

催乳师一定要了解和掌握客户基本的心理期望，并在满足最基本需求的同时，尽快提供更专业，更及时，更有技巧的服务”。让客户在享受服务的过程中得到更大的满足。

(5) “智能服务”的理念。

智能化服务是知识经济的具体体现之一。它是母婴催乳服务市场企业在经营服务过程中，通过服务人员自身高尚的职业道德、先进的服务理念、精湛的职业技能和独特的服务风格，从而赢得良好的经济效益和社会效益，并被广大客户认可的集知识、质量、信誉、形象于一身的集中体现。催乳师要时常保持一种“空杯心态”，不断学习，掌握更多的与时俱进的护理理念和娴熟技能。特别是中（高）级催乳师要不断扩展知识，不仅懂得怎么做，更要探究为什么这么做，并能从实际出发，解决护理工作中的一些难题，为客户解决母乳喂养的切实问题。

(6) “绿色服务”的理念。

绿色代表生命、健康和活力，象征着希望和生机。国际上对绿色的理解，通常包括：生命、节能、环保等三个方面。绿色消费包括的内容非常广泛，不仅包括绿色产品，还包括能源的有效使用，对生存环境的保护等，可以说涵盖服务行为、消费行为的方方面面。把“绿色”从环境上升为人性化的关怀，从健康上升为对居住文化的深度延展，应该说，母乳喂养是一项至关重要的“绿色行动”。

2. 催乳师应具备的职业素质

母婴服务市场行业正处于激烈的市场竞争中，虽然竞争的表现形式多种多样，但是多集中在管理者及催乳师的综合素质方面。现代母婴服务业



市场向客户提供的所有项目都要经过员工的精心工作、热情服务和熟练技能来体现和完成。因此，催乳服务能否提供一流的服务，能否让客户满意，关键取决于员工素质，即催乳师的职业道德、职业意识、业务素质和心理素质。

（1）催乳师的职业道德。

催乳师的职业道德是指其在从事服务工作时必须遵循的与其本职业活动紧密联系的行为准则。职业道德本身受个人素质、社会环境与良心的制约。作为一个催乳师，如果在其工作岗位上不讲职业道德，除了难以胜任本职工作之外，还会直接有损于社会风气。

（2）催乳师职业道德的主要内容。

①遵守法律法规，遵守社会公德，遵守公司的各项规章制度。

②讲信誉，重承诺，守信用，努力用自己一言一行的真诚服务，赢得客户的信任。

③爱岗敬业，尽职尽责，主动、热情、耐心、周到的服务，维护良好的催乳师形象。

④努力学习产褥期乳房护理的相关知识，不断提高业务水平和服务质量。

⑤讲究文明礼貌，尊重客户，不提过分要求，不打听和泄露客户隐私。

⑥杜绝不良习惯和行为，不做非分之事和有悖道德规范之事。对工作中的失误，勇于承担责任。

（3）催乳师的职业意识及知识储备。

树立良好的职业意识并具备一定的知识素养是不断提高服务质量的重要基础。一般来说，催乳师的职业意识包括服务意识、客户意识、“5S精神”和一定的知识储备。

①服务意识

21世纪，母婴服务市场行业的竞争优势越来越多地来自于无形的服务。在这个服务备受重视的时代，每一个催乳师必须要牢记“我是一个为客户服务的催乳师”，服务态度的好坏，服务质量的高低，客户是最后的裁判。只有客户满意，催乳市场才能生存和发展。因此，每个催乳师必须树立服务的意识，以客户的感受、心情、需求为导向，向客户提供所需要的服务。催乳师的服务意识包括三个方面的含义：

第一，催乳师在服务的过程中，必须严格按照企业有关规定履行岗位