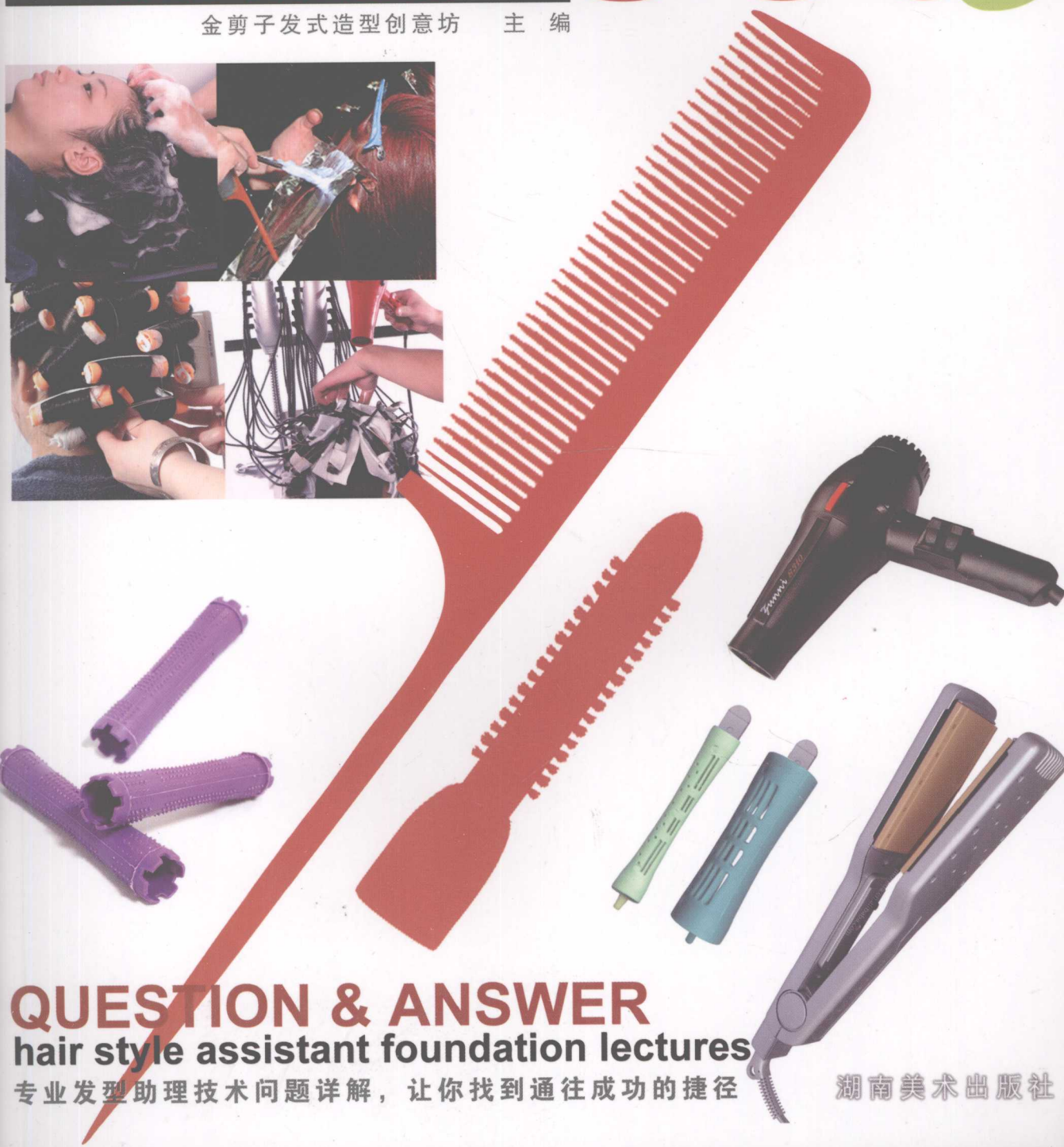


美容美发技术问答丛书 发型助理专业技术全解码

发型助理 Professional And Technical

专业技术 380问

金剪子发式造型创意坊 主编



QUESTION & ANSWER

hair style assistant foundation lectures

专业发型助理技术问题详解，让你找到通往成功的捷径

湖南美术出版社

美容美发技术问答丛书

发型助理300问

专业技术

金剪子发式造型创意坊 主 编

湖南美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

发型助理专业技术 380 问 / 金剪子发式造型创意坊主编.

—长沙: 湖南美术出版社, 2008.9

(美容美发技术问答丛书)

ISBN 978-7-5356-2868-8

I.发... II.金... III.理发—造型设计—问答 IV.TS974.21-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 056985 号

美容美发技术问答丛书

发型助理专业技术 380 问

策 划: 犀文图书

主 编: 金剪子发式造型创意坊

责任编辑: 范琳 刘海珍

出版发行: 湖南美术出版社

(长沙市东二环一段 622 号)

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 长沙鸿发印务实业有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 30

版 次: 2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5356-2868-8

定 价: 88.00 元(共 4 册)

【版权所有, 请勿翻印、转载】

邮购联系: 0731-4787105 邮 编: 410016

网 址: <http://www.arts-press.com/>

电子邮箱: market@arts-press.com

如有倒装、破损、少页等印装质量问题,
请与印刷厂联系调换。

目 录

素质操练篇

1. 发型助理的岗位职责是什么?	12
2. 什么是发型助理的观察能力?	12
3. 什么是发型助理的语言运用能力?	12
4. 使用接待用语主要应注意哪几点?	13
5. 什么是发型助理的社交能力?	13
6. 为什么说发型助理这个职业可以磨炼自己?	13
7. 什么是发型助理的良好品质?	13
8. 为什么发型助理应具备很强的服务能力?	14
9. 顾客喜欢的发型助理一般具备哪些特点?	14
10. 为何发型助理应该有综合审美的能力?	14
11. 什么是发型助理的自我审美能力?	15
12. 发型助理必须具备的基本条件是什么?	15
13. 为什么要有个人礼仪修养的训练?	15
14. 什么是发型助理的仪容仪表?	15
15. 什么是发型助理的仪态?	16
16. 标准的礼仪形态有哪些?	16
17. 什么是正确的坐姿?	16
18. 什么是正确的站姿?	16
19. 什么是标准的走姿?	17
20. 下蹲的姿势有几种?	17
21. 下蹲的姿势具体应该怎样?	17
22. 鞠躬的正确姿势是什么?	17
23. 什么是微笑的艺术?	18
24. 如何增添微笑的魅力?	18
25. 如何接听电话, 服务顾客?	18
26. 如何帮顾客洗头、吹发?	18
27. 如何把握学习和观摩的机会?	18
28. 交谈时的眼神应该怎样?	19
29. 如何显得言辞礼貌得体?	19
30. 如何注意自己的措辞修饰委婉?	19
31. 如何才能使语言生动幽默?	19
32. 如何才能使语气和蔼可亲?	20
33. 如何才能使表达灵活应变?	20

34. 发型助理的工作守则是什么?	20
35. 美发店员工日常管理规定是什么?	21

基础知识篇

36. 毛发的基本分类有哪几种?	23
37. 头发的生理特征和机能如何?	23
38. 头发的解剖面分哪几个部分?	23
39. 毛发有哪些基本构造?	24
40. 毛发替换的周期有哪几个?	24
41. 头发的生长周期怎样?	25
42. 头发的颜色取决于什么?	25
43. 头发由什么成分组成?	25
44. 头发的颜色有哪几种?	26
45. 头发的形状如何?	26
46. 头发的色泽、弹性、韧性等由什么决定?	26
47. 头发生长的主要影响因素有哪些?	26
48. 哪些因素会影响毛发生长的速度?	27
49. 头发的物理性质是什么?	27
50. 头发的化学性质是什么?	28
51. 头发皮肤的解剖结构分哪几个部分?	28
52. 头皮的分类有哪几种?	29
53. 毛发常见病的诱因有哪些?	29
54. 头发的常见疾病有哪些?	30
55. 脱发的原因是什么?	30
56. 脱发的种类有哪些?	31
57. 什么是斑秃?	31
58. 什么是早秃?	31
59. 什么是脂溢性脱发?	31
60. 什么是男性型脱发?	32
61. 为什么颈椎病会引起脱发?	32
62. 脱发与内分泌有什么关系?	32
63. 脱发与机体免疫功能有什么关系?	33
64. 精神因素会引起脱发吗?	33
65. 脱发与内脏疾病有关系吗?	33
66. 白发的原因是什么?	34
67. 什么是早白?	34

68. 什么是物理、化学性白发?	34
69. 什么是遗传性白发?	35
70. 头发枯黄的主要原因是什么?	35
71. 什么是营养不良性黄发?	35
72. 什么是功能性黄发?	36
73. 什么是酸性体质黄发?	36
74. 什么是缺铜性黄发?	36
75. 什么是辐射性黄发?	36
76. 什么是病原性黄发?	36

洗发用品和洗发技巧篇

77. 香波的主要成分和作用是什么?	37
78. 什么是活性剂?	37
79. 添加剂有哪些种类?	37
80. 什么是发蜡?	38
81. 什么是发乳?	38
82. 什么是发油?	38
83. 什么是摩丝?	38
84. 什么是动感弹力胶?	38
85. 剃须膏的作用和种类有哪些?	39
86. 什么是无泡剃须膏?	39
87. 什么是多泡剃须膏?	39
88. 什么是气溶胶剃须膏?	39
89. 洗发用品按原料分类有哪几种?	39
90. 什么是合成型洗发剂?	39
91. 什么是肥皂型洗发液?	40
92. 洗发用品按功能性分类有哪几种?	40
93. 去屑专用洗发水有何特点?	40
94. 乌发养发专用洗发水有何特点?	40
95. 乌发养发专用洗发水使用方法和注意事项是什么?	40
96. 婴幼儿少年专用洗发水有何特点?	41
97. 婴幼儿少年专用洗发水的成分是什么?	41
98. 婴幼儿少年专用洗发水的使用方法是什么?	41
99. 洗发用品按专业角度分类有哪几种?	41
100. 修复专用洗发水有何特点?	41
101. 滋润专用洗发水有何特点?	41

102. 烫染专用洗发水有何特点?	42
103. 天然型洗发剂有哪些?	42
104. 什么是蛋白质洗发水?	42
105. 什么是橄榄油洗发水?	42
106. 什么是啤酒洗发水?	43
107. 什么是柑橘类洗发水?	43
108. 洗发用品有哪些特点?	43
109. 为何去油腻洗发用品大受欢迎?	43
110. 为何去头屑洗发用品备受青睐?	43
111. 为何合成类洗剂仍受推崇?	44
112. 为何天然洗发用品最环保?	44
113. 为何深层养护洗发用品成为趋势?	44
114. 为何许多人追求洗护不同步洗剂?	44
115. 为何不少人选购中药原料的洗发用品?	45
116. 洗发液的品质标准是什么?	45
117. 为何有些洗发液的 pH 值超标?	45
118. 为何有些洗发液的活性物含量偏低?	45
119. 优质的洗护用品如何鉴别?	45
120. 洗发的准备工作有哪些?	46
121. 怎样才能做到洗头的程序不错乱?	46
122. 正确的洗发步骤有哪些?	47
123. 洗发前的服务操作准备有哪些?	47
124. 布和毛巾的垫制应遵循哪些步骤?	47
125. 躺洗的准备工作有哪些?	48
126. 躺洗的清洗操作方法有哪些?	48
127. 躺洗冲洗后部头发的方法是什么?	50
128. 护发的操作方法有哪些?	50
129. 坐洗的清洗操作方法有哪些?	51
130. 冲水操作方法有哪些?	52
131. 洗发标准的工作流程有哪些?	52
132. 洗发的注意事项是什么?	53
133. 为什么应改变晚上洗头习惯?	53
134. 按摩的基本知识是什么?	54
135. 如何帮客人按摩?	54
136. 如何按摩中头部的经络?	54
137. 什么是点穴按摩?	54
138. 按摩头皮的方法有哪几种?	54
139. 头部按摩的操作程序是什么?	55

养发护发篇

140. 护发用品的种类有哪些?	56
141. 护发素的主要成分是什么?	56
142. 为什么要使用护发素?	56
143. 护发素的作用是什么?	56
144. 护发素按它的外观分哪几种?	56
145. 护发素有哪些分类?	57
146. 什么是免洗护发素?	57
147. 什么是发尾护发素?	57
148. 怎样使用免洗护发素?	57
149. 漂染后护发素有什么特点?	57
150. 烫后护发素有什么特点?	58
151. 什么是特效护发素?	58
152. 特效护发素有哪几种?	58
153. 护发素的使用方法有哪几种?	58
154. 为什么要用焗油精华素系列?	59
155. 焗油精华素系列有什么特点?	59
156. 使用焗油精华素系列要注意些什么?	59
157. 什么是消毒专用焗油精华素?	59
158. 焗油精华素系列的使用方法是什么?	59
159. 焗油有哪些工作流程?	59
160. 什么是发膜系列?	60
161. 发膜系列有什么特点?	60
162. 发膜系列的精华素由什么成分组成?	60
163. 发膜系列的精华素有什么作用?	60
164. 发膜系列的使用方法是什么?	60
165. 发膜根据不同的功能又可分为哪几种?	61
166. 什么是发膜养护?	61
167. 什么是头皮基因深层疗发系列?	61
168. 头皮基因深层疗发系列的使用方法是什么?	61
169. 头皮基因深层疗发系列的成分有哪些?	61
170. 什么是头发基因深层修复系列?	62
171. 什么是头皮性问题发质修复系列?	62
172. 什么是营养发水?	62
173. 营养发水有哪些?	62
174. 营养发水的成分有哪些?	62
175. 什么叫干性发质?	63
176. 什么叫油性发质?	63

177. 什么叫脆弱发质?	63
178. 晒后发丝如何修复?	63
179. 如何正确使用护发素?	63
180. 正确冲洗护发素的方法是什么?	64
181. 头发的保护功能有哪些?	64
182. 中性健康的发质有哪些基本特征?	64
183. 中性健康的发质机理怎样?	64
184. 中性健康的发质怎样进行日常护理?	64
185. 中性健康的发质护理要诀是什么?	65
186. 对于中性健康的发质有什么护理建议?	65
187. 干性头发有哪些基本特征?	65
188. 干性发质的机理怎样?	65
189. 干性发质怎样进行日常护理?	65
190. 干性发质的护理要诀是什么?	66
191. 对于干性发质有什么护理建议?	66
192. 采用橄榄油护理干性发质的方法是什么?	66
193. 油性发质有哪些基本特征?	66
194. 油性发质的机理怎样?	66
195. 油性发质如何日常护理?	67
196. 油性发质的护理要诀是什么?	67
197. 对于油性发质有哪些护理建议?	67
198. 油性发质洗发的窍门有哪些?	67
199. 油性发质洗发有哪些具体步骤?	68
200. 受损发质结构的特点是什么?	68
201. 秀发干燥和脆裂怎样护理?	68
202. 如何护理游泳受损发质?	68
203. 为什么紫外线会损伤头发?	69
204. 如何护理紫外线受损发质?	69
205. 如何确定自己的头发是否已经被晒伤?	69
206. 什么是化学物理性受损发质?	70
207. 混合性与异常脱发发质脱发的成因是什么?	70
208. 混合性与异常脱发发质如何预防脱发?	70
209. 混合性与异常脱发发质有什么护理建议?	70
210. 什么是弯翘发质?	70
211. 弯翘发质如何护理?	71
212. 什么是头发季节性护理?	71
213. 头发季节性护理要注意哪些事项?	71
214. 为什么头发要特别护理?	72
215. 怎样吹才能使头发不起静电?	72

216. 如何让头发在吹风中养护?	72
217. 湿头发正确的吹风方法是什么?	72
218. 吹风造型有哪些流程?	73
219. 涂抹头皮精华液的作用是什么?	73
220. 什么是补水排毒?	74
221. 什么是精油SPA?	74
222. 如何刷发?	74
223. 如何篦发?	74
224. 如何揉头?	75
225. 如何刷掸碎发?	75
226. 刷发的目的是什么?	75
227. 刷发的方法有哪些?	75
228. 刷发的顺序是什么?	75
229. 怎样正确选择头梳?	76
230. 怎样正确梳理头发?	76
231. 生活中对头发有损伤的因素有哪些?	77

烫染辅助技术篇

232. 对酸碱的认识与头发有什么关系?	78
233. 了解洗护分开产品和头发的P 值的特性有什么作用?	78
234. 什么是烫发?	78
235. 物理烫发的原理是什么?	78
236. 化学烫发的原理是什么?	78
237. 烫发药水的分类有几种?	79
238. 为什么要选择酸性烫发水?	79
239. 烫发有哪些步骤?	79
240. 烫发需要加热吗?	79
241. 获得良好烫发效果的三部曲是什么?	80
242. 烫发需要注意哪些事项?	80
243. 烫发带来什么好处?	80
244. 哪些人不宜烫发?	80
245. 受烫发质如何选择烫发水?	81
246. 怎样诊断烫发前发质?	81
247. 烫发标准的工作流程有哪些?	81
248. 染发原理是什么?	82
249. 染发产品根据成分有哪些分类?	82

250. 染发产品含有哪些成分?	82
251. 染发产品根据性质有哪些分类?	82
252. 染发剂配方组份对染发上色有何影响?	83
253. 烫发与染发有何技巧?	83
254. 染发到底要不要加热?	83
255. 染发时经常会碰到哪些头皮方面的问题?	84
256. 染发时如何测试皮肤是否过敏?	84
257. 染发时应注意哪些安全事项?	84
258. 染发时, 如何分辨是否达到目标颜色?	85
259. 染发膏中氨的主要作用是什么?	85
260. 怎样染发才好看?	85
261. 染发时, 如何选择合适的颜色?	85
262. 染发常见的褪色问题有哪些?	86
263. 染发会使头发受损, 该怎样进行护理?	86
264. 染发有哪些工作流程?	86

服务用语篇

265. 为什么必须使用服务用语?	17
266. 当客人进入美发店, 服务用语是什么?	37
267. 当客人进入洗头区/按摩区时, 服务用语是什么?	87
268. 当客人洗发时, 服务用语是什么?	87
269. 当客人需要服务时, 服务用语是什么?	88
270. 当帮客人按摩时, 服务用语是什么?	88
271. 起水时, 服务用语是什么?	88
272. 带位时, 服务用语是什么?	88
273. 顾客询问的产品不是你经营的品种时, 应如何应对?	88
274. 向顾客推荐产品而对方犹豫时, 不要说哪些用语?	89
275. 业务忙时, 服务用语是什么?	89
276. 业务忙时, 切忌哪些用语?	89
277. 顾客退换商品时, 服务用语是什么?	89
278. 顾客退换商品时, 切忌哪些用语?	89
279. 无论接待任何顾客, 都不能说哪些用语?	90
280. 当客人离开美发店时, 服务用语是什么?	90
281. 为什么要使用赞美的语言?	90
282. 使用赞美的语言要注意什么?	90
283. 如何表达对个人的赞美?	90

284. 如何表达对生理层的赞美?	91
285. 如何表达对心理的赞美?	91
286. 如何表达对精神层的赞美?	91
287. 如何表达对感情的赞美?	91
288. 如何表达对受人尊敬的赞美?	92
289. 如何表达对学历的赞美?	92
290. 如何表达对自我实现的赞美?	92
291. 如何表达对发型、皮肤、身高的赞美?	92
292. 如何表达对脸部的赞美?	92
293. 如何表达对服饰的赞美?	93
294. 如何表达对气质的赞美?	93
295. 如何表达对工作与生活的赞美?	93
296. 如何表达对力量的赞美?	93
297. 如何表达对动作的赞美?	94
298. 如何表达对走路的赞美?	94
299. 如何表达对笑容的赞美?	94
300. 如何表达对感觉的赞美?	94
301. 如何表达对穿着的赞美?	95
302. 如何表达其他方面的赞美?	95
303. 如果客人将电视的音量开得很大, 你该使用什么用语?	95
304. 如果客人剪完发后问: “那位发型师是否新来的? 剪的不太满意。 你该如何应对?	95
305. 如果客人说: “上次洗完头后很多头皮、很痒, 怀疑美发店的洗发水有问题。” 你该如何应对?	96
306. 等位的客人问 “有位了吗?” 你该如何应对?	96
307. 当客人问: “我们经常来, 为什么都没有特别优惠?” 你该如何应对?	96
308. 当客人问 “你这里的洗发水是不是假的?” 你该如何应对?	96
309. 当客人问: “你这里洗头怎么要 15 元? 其他美发店才 10 元。” 你该如何应对?	96
310. 当客人问: “你们这里哪位发型师技术最好?” 你该如何应对?	97
311. 当客人问: “染发对头发有损伤吗?” 你该如何应对?	97
312. 当客人问: “染过的头发应怎样护理?” 你该如何应对?	97
313. 当客人问: “离子烫发后应怎样护理?” 你该如何应对?	97
314. 如何接听电话?	97
315. 如何给对方打电话?	98
316. 讲电话应注意哪些事项?	98
317. 针对新顾客, 该如何交谈?	98
318. 针对新顾客, 从发型谈起, 该如何说?	98
319. 针对新顾客, 从穿着谈起, 该如何说?	99
320. 针对新顾客, 从化妆、保养谈起, 该如何说?	99
321. 针对旧顾客, 从生活谈起, 该如何说?	99

322. 针对旧顾客,从职业谈起,该如何说?	99
323. 针对熟顾客,如何深入话题?	100
324. 与客人谈话有哪些禁忌?	100
325. 销售产品时,怎样使你的问话不给顾客回答“不”的机会?	100
326. 为什么不要轻易说这件产品的价格是多少?	100
327. 为什么要对顾客说“你拥有”而不是“你买”?	101
328. 为什么你不能强调自己的理由?	101
329. 为什么你不可以对顾客说“不”?	101

自我提升与沟通技巧篇

330. 发型助理应当如何正确认识自己的工作?	102
331. 为何发型助理应当培养敬业的态度?	103
332. 如何增强自信心?	103
333. 自信有哪些好处?	103
334. 怎样才能具有良好的服务态度?	104
335. 怎样才能掌握正确的服务技巧?	104
336. 为什么要注重沟通?	104
337. 为什么要提高沟通技巧?	105
338. 怎样才能提高沟通技巧?	105
339. 如何掌握不同年龄顾客的沟通方法?	105
340. 如何掌握不同性格顾客的沟通方法?	105
341. 在沟通中要注意些什么?	106
342. 怎样处理顾客对价格的异议?	106
343. 怎样提高销售技巧?	106
344. 为了提高销售技巧,要注意哪几个阶段?	106
345. 怎样提高美发技能?	107
346. 投诉处理技巧有哪些?	107
347. 为什么要有规范的服务接待流程?	107
348. 规范的发型助理服务流程是什么?	108
349. 为何发型助理也需要具备专业的知识?	108
350. 为什么要有沟通流程及技巧?	109
351. 何时为客人开门最好?	109
352. 为何要在入门前三步距离时开门呢?	110
353. 如何对客人微笑?	110
354. 如何表达我们对客人欢迎的态度?	110
355. 为何每一个员工见到客人走进门来都要说“欢迎光临”?	110

356. 见到客人时,该如何招呼?	110
357. 对于初次光临的顾客,要注意些什么?	111
358. 如何带位?	111
359. 给顾客倒水要注意些什么?	111
360. 为什么要看着顾客的眼睛呢?	111
361. 如何向顾客自我介绍?	112
362. 合宜的沟通和赞美是怎样的?	112
363. 如何转入有针对性的问话?	113
364. 为何向客人提问“你认为人的外表、形象、头发重要吗?”	113
365. 为何向客人提问“你平时喜欢到哪里洗头?”	113
366. 为何向客人提问“你平时是怎么选择美发店?”	114
367. 为何向客人提问“你到那里洗头最满意的是什么呢?”	114
368. 为何向客人提问“你到那里洗头有没有不满意的地方呢?”	115
369. 当客人说“以前的产品不好”时,你该如何做?	115
370. 当客人说“以前的剪发不理想”时,你该如何做?	115
371. 当客人说“以前总是叫我做这做那烦死了”时,你该如何做?	115
372. 为何向客人提问“你平时喜欢用什么样的洗发水?”	116
373. 为何向客人提问“你是怎么选择洗发水的呢?”	116
374. 为何向客人提问“你满意你现在头发的状况吗?”	116
375. 如何让客人对本店的产品发生兴趣?	117
376. 当客人对本店的产品有兴趣时,你该怎样做?	117
377. 如何介绍发型师?	117
378. 如何送客?	117
379. 如何进行电话跟踪服务?	118
38. 为何说售后服务十分重要?	118

素质操练篇

1

发型助理的岗位职责是什么？

- (1) 具有良好的职业道德，遵守各项规定，清楚自己的工作范围，以诚实的态度热情周到地做好每一项工作。
- (2) 尊重师傅、同事，做好接待客人的每个步骤，听从店长、主管、咨询顾问的工作指令、安排，热情接待客人，积极为客人做力所能及的事情。
- (3) 服从分工安排，任何工作都应努力、自觉、积极、主动完成，配合师傅争取最高的经济效益。
- (4) 接待进入店内的客人，应热情待客，礼貌服务，主动向客人介绍美发项目，积极向客人推销产品。
- (5) 为客人服务要认真细致，按规定程序工作，不偷工减料，遇到特殊客人保持冷静，不发脾气，必要时请店长或主管协助解决。
- (6) 遇到不妥的地方或缺少材料等，要请教，但不要当着客人的面发问。
- (7) 保持公司环境的整齐、清洁，自觉遵守和执行卫生标准，有责任维护美发店正常工作秩序。
- (8) 做好个人的周、月工作总结，以及工作计划，不断检讨和改进自己的专业技术，积极参加定期或不定期的技术培训考核工作，让自己时刻保持最佳状态。

2

什么是发型助理的观察能力？

发型助理的观察能力是指与顾客交谈时，对顾客口头语言信号、身体语言、思考方式等内容的观察和准确判断，并对后续谈话内容与方式及时修正和改善的能力。

美发服务过程是一个巧妙推销自我的过程，在这个过程中，发型助理应采取主动态度与顾客沟通。在交谈的过程中应具有敏锐的职业观察能力，以判断下一步应采取的行动和措施。

3

什么是发型助理的语言运用能力？

言为心声，语为人镜。语言是人们思想交流的工具。发型助理每天要接待不同类型的顾客，主要是靠语言这种工具与顾客沟通和交流，你的语言是否热情、礼貌、得体，直接影响着自身和店面的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不带有任何诚意，只会起到相反的作用，影响顾客对产品和服务的满意程度。因此，发型助理在接待顾客时，应当讲究语言艺术，提高使用接待用语的频率。

4

使用接待用语主要应注意哪几点？

主要应注意以下几点：

- (1) 态度要好，且有诚意。
- (2) 要突出服务重点和要点。
- (3) 语气要委婉，语调要柔和，表达要恰当。
- (4) 用语要通俗易懂，且要配合气氛。
- (5) 不夸大其词，说话要留有余地。

5

什么是发型助理的社交能力？

社交能力包括与人交往使人感到愉快的能力、解决异议纷争的能力以及控制交谈范围的能力等。

光顾美发店的顾客形形色色，文化品位、经济能力、购买心理、个性特征、生活兴趣与爱好各不相同。优秀的发型助理要能充分了解顾客，凭借丰富的经验迅速判断顾客的类型，并及时调整服务策略，始终让顾客在自己设定的轨道上运行。顾客从进门起就被你吸引着，无形之中被你引导着，最终帮助他作出明智的决定，既让顾客体会到你的服务，又不让顾客拖泥带水，解决问题干脆利落，无后顾之忧。

6

为什么说发型助理这个职业可以磨炼自己？

尽管发型助理工作的目的不尽相同，有的是为了收入，有的是为了学习，有的是出于喜好，有的兼而有之。不论出于什么目的，唯有企业的发展总目标实现后，个人的目标才能得以实现。可以说，美发店是发型助理进行社会联系，与各式各样的人交往的媒介，对自我的磨炼有很大的帮助。

发型助理这个职业既可学到专业知识，又可增强社交能力，还可学会产品销售知识。既然在发型助理这个职位上可以得到这么多的益处，那么，你就该珍惜这份工作，充分利用这份工作来磨炼自己。

7

什么是发型助理的良好品质？

一位优秀的发型助理一般应具备以下优良品质：

- (1) 饱满的工作热忱。
- (2) 良好的人际关系。
- (3) 积极的工作态度。

- (4) 热诚可靠。
- (5) 具有创造性。
- (6) 虚心向有经验的人学习。
- (7) 虚心接受批评。
- (8) 有独立工作的能力。
- (9) 充分了解产品知识。
- (10) 知道顾客的真正需求。
- (11) 能够显现出美发店产品的附加值。
- (12) 服从管理人员的领导。
- (13) 达到业绩目标。

8

为什么发型助理应具备很强的服务能力？

因为发型助理直接与顾客接触，其一言一行直接关系到顾客对美发店或产品的感受。又因为顾客是发型助理生活来源的间接发放者，因此，发型助理必须取得顾客的信赖。不仅如此，从顾客的反应里还可以获知美发店产品和自身的利弊所在。所以，对于美发店或发型助理来讲，顾客的重要性不言而喻。

9

顾客喜欢的发型助理一般具备哪些特点？

① 亲切热情。② 外表整洁。③ 有礼貌和耐心。④ 传达准确的信息。⑤ 能提供快捷的服务。⑥ 能解答顾客的疑问。⑦ 介绍选购美发品的技巧。⑧ 能提出建设性的意见。⑨ 耐心地倾听顾客的意见和要求。⑩ 记住老顾客的名字和喜好。⑪ 关心顾客的利益。⑫ 帮助顾客作出正确的产品选择。

10

为何发型助理应该有综合审美的能力？

发型助理是美的引导者和服务者，因而必须具备综合审美的能力。一方面发型助理要有透过事物的表面，去寻求蕴涵在其深处的实质，即透过事物的外部现象，发掘内在美的能力。

另一方面，发型助理要有一种独特的综合能力，应正确看待社会上出现的各种标新立异的时尚。例如，有时候一位艺人在某个媒体上露了一下脸，谈了一下时尚的话题，媒体一炒作，很多人便会趋之若鹜。发型助理应以冷静的头脑、敏锐的眼光对待某种突如其来的时尚潮流，逐步形成自己独立的判断和信念，对不好的、不健康的要加以抵制和劝阻；而对好的、健康的，则要大力提倡和发扬。

当然，审美意识的增强与审美能力的积累，绝非朝夕之间便可达到，这需要发型助理怀有对事业孜孜不倦的追求信念，不断提高文化艺术修养，通过无数次思考、创意、实践去不断提高。