




国家职业资格培训教程  
用于国家职业技能鉴定

# 美发师

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(中级)

 中国劳动社会保障出版社

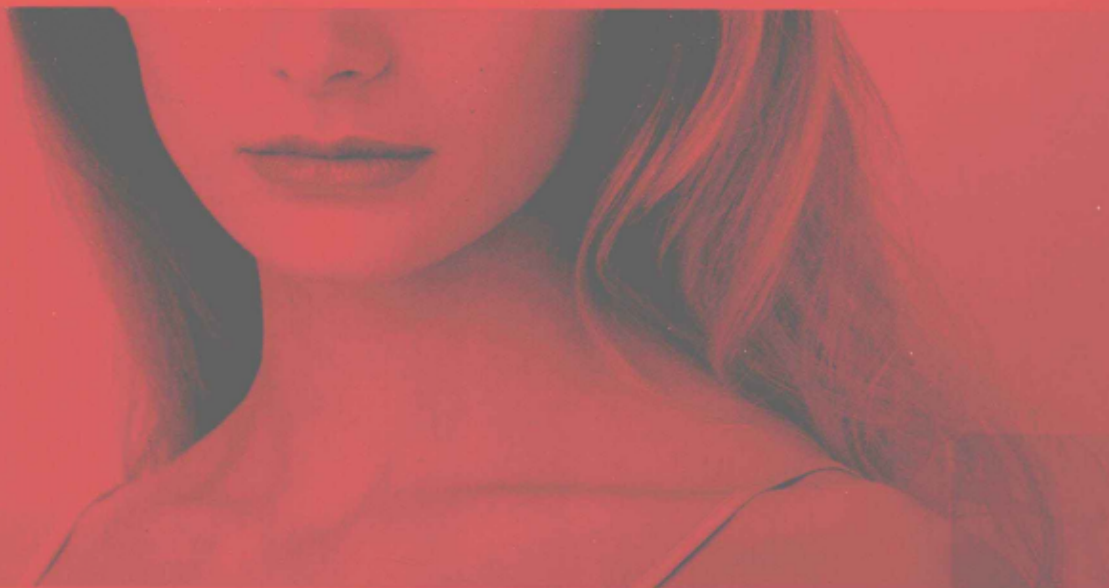
## 内 容 简 介

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。书中内容根据《国家职业技能标准·美发师》（2009年修订）要求编写，是美发师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了中级美发师应掌握的技能要求和相关知识，涉及接待服务、发型制作、剃须修面、染发、接发等内容。

### 国家职业资格培训教程——美发师系列

- ◎ 美发师（基础知识）（第2版）
- ◎ 美发师（初级）（第2版）
- 美发师（中级）（第2版）
- ◎ 美发师（高级）（第2版）
- ◎ 美发师（技师 高级技师）（第2版）



策划编辑 / 高 尚  
责任编辑 / 李欣欣  
责任校对 / 孙艳萍  
装帧设计 / 王利民

ISBN 978-7-5045-9878-3



9 787504 598783 >

定价：32.00 元



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

# 美发师

(中级)

第2版

编审委员会

主任 刘康  
副主任 张亚男  
委员 仇朝东 顾卫东 孙兴旺 陈锡娥 陈林声  
陈蕾 张伟

编审人员

主编 李永强  
编者 刘天祥 陈建 陈勇 钟辰飞  
主审 陈林声  
审稿 马祥银 刘学奎

**图书在版编目(CIP)数据**

美发师：中级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2 版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2012

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-9878-3

I. ①美… II. ①中… III. ①理发-技术培训-教材 IV. ①TS974.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 226098 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

\*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12 印张 247 千字

2013 年 1 月第 2 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定价：32.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

**版权专有 侵权必究**

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。

举报电话：(010) 64954652

# 前言

为推动美发师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在美发师从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业技能标准·美发师》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了美发师国家职业资格培训系列教程（第2版）。

美发师国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对美发师职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

美发师国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《美发师（基础知识）》《美发师（初级）》《美发师（中级）》《美发师（高级）》《美发师（技师 高级技师）》5本。《美发师（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别美发师均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是美发师国家职业资格培训系列教程（第2版）中的一本，适用于对中级美发师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是美发师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到上海市职业技能鉴定中心、上海市技师协会、上海市美发美容协会、上海南京美发公司、上海组合发型顾问有限公司、上海嘉韵形象设计艺术培训学校、上海宝丽美发美容学校、上海富康职业技术培训学校、上海商业高校等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

# 目 录

<b>第1章 接待服务</b> .....	1
第1节 服务前的沟通 .....	3
学习单元 与顾客进行项目服务前的沟通 .....	3
第2节 咨询服务 .....	9
学习单元1 顾客发质健康状况 .....	9
学习单元2 常用美发用品的功能及特点 .....	13
学习单元3 发型设计基本常识 .....	18
学习单元4 向顾客推荐适合的发型 .....	22
<b>第2章 发型制作</b> .....	25
第1节 修剪 .....	27
学习单元1 使用削刀进行修剪操作 .....	27
学习单元2 修剪工具的维护和保养 .....	35
学习单元3 修剪男式发型 .....	37
学习单元4 修剪女式发型 .....	48
第2节 烫发 .....	58
学习单元1 选择药液和卷杠排列方法 .....	58
学习单元2 判断卷发效果 .....	69
学习单元3 烫发前后护发操作 .....	73
学习单元4 烫发出现的问题及解决方法 .....	76
第3节 吹风造型 .....	81
学习单元1 使用固(饰)发用品进行造型 .....	81
学习单元2 工具与吹风机的配合 .....	82
学习单元3 男式发型吹风造型 .....	85
学习单元4 女式发型吹风造型 .....	93
<b>第3章 剃须修面</b> .....	103
第1节 消毒、清洁 .....	105
学习单元1 消毒剃须修面工具 .....	105
学习单元2 研磨剃刀器具 .....	108
学习单元3 面部皮肤清洁 .....	112

第2节 剃须 .....	114
学习单元1 绷紧皮肤 .....	114
学习单元2 刀法选择 .....	116
学习单元3 修剃特殊胡须 .....	121
学习单元4 修剃后的面部按摩 .....	123
学习单元5 修饰胡须 .....	127
<b>第4章 染发 .....</b>	<b>131</b>
第1节 材料选择 .....	133
学习单元1 辨别不同种类的染发剂 .....	133
学习单元2 选择染发剂 .....	135
学习单元3 选用不同型号的染膏与双氧乳 .....	138
第2节 染发操作 .....	141
学习单元1 染发剂的调配 .....	141
学习单元2 染膏涂抹操作 .....	143
学习单元3 时髦色盖白发的操作 .....	166
学习单元4 染后护理 .....	174
<b>第5章 接发 .....</b>	<b>177</b>
第1节 选材 .....	179
学习单元 材料的鉴别 .....	179
第2节 接发操作 .....	181
学习单元1 进行多种方法接发操作 .....	181
学习单元2 检查接发效果 .....	185



# 第1章 »»

## 接待服务

- 第1节 服务前的沟通
- 第2节 咨询服务







# 第1节 服务前的沟通

## 学习单元 与顾客进行项目服务前的沟通

### ▶ 学习目标

掌握服务前沟通的相关常识及心理知识

### ▶ 知识要求

#### 一、美发师相关心理学常识

1. 人在进入成年之后，大都不愿意让不熟悉的人摸自己的头。但有一种情况例外，就是进美发厅理发，顾客会自觉自愿地让美发师摸他的头，为他设计发型。因此，在美发师和顾客之间就形成了一种非常特殊的亲密关系。所以，美发厅服务接待工作中，如何掌握顾客心理，与其沟通，提高服务质量，是美发师的一门必修课。

顾客可以和美发师在服务过程中较长时间地聊天，甚至分享快乐和忧愁。这时，美发师就应该变成顾客的心理按摩师，做一个真诚的倾听者或分享者。成熟的美发师会很好地抓住这一点，来提高自己的工作成绩。

首先，分析顾客进美发厅的目的：

##### (1) 修整

人的头发每月生长1~2厘米，因此短发若要保持住就要每月至少修剪一次。进美发厅的顾客大多有这种要求，因此他们不愿随意更换美发师，这就形成了美发厅的“老顾客群”，他们一般要求服务快捷、迅速、熟练。

##### (2) 交际

每到重要场合，人们都会修饰一番，以体现对他人的尊重。随着社会生活的丰富，人们的交际活动越来越多，也就会更加注重自身的形象，特别是城市生活的时尚派对中，合适的发型也是社交活动的重要组成部分。

2. 在了解了顾客进美发厅的目的之后，美发师往往会根据顾客的年龄、体型、发质等状况进行主观设计。那么顾客心目中的自我形象要求是怎样的？根据这些心理状况，美发师又应该有哪些表示呢？

##### (1) 美丽

通过发型的改变让自己变得美丽，这是大多数人的愿望，但美丽是内在与外在和谐统一才能达到的。因此，美发师在与顾客的交流中，应该尽量发掘顾客的内在美与外在美，并表示出由衷的赞叹，让顾客增加自信心，顾客也会更加喜欢为其服务的美发师。

##### (2) 年轻

成年人谁都不希望自己看起来比实际年龄大，美发师可以利用自己的专业技巧，通过



对发型的改变，让顾客看起来年轻几岁，更加精神抖擞。

### （3）时尚

落后于时代的发型常被认为是守旧的表现，因此发型所体现的时尚感往往为爱美的年轻人所追逐。所以对于衣着光鲜、行为前卫的年轻人，可以把本行业中最时尚的元素加入到他们的发型中去，并在交谈中把相关的资讯与明星联系起来，时尚的男女就会感觉良好。

### （4）和谐

多数中老年人对发型设计的追求往往是要与他们的身份、地位相协调，而他们很少主动把个人情况告诉美发师，对自己发型的要求也是寥寥数语，因此，为其服务的美发师要表现出充分的尊重才能博取他们的信任，以了解其真正的需要。

## 二、发型设计中的顾客个性分析

### 1. 文静型（挑剔型）

因为其性格内向，因此不爱表达自己的想法，所以美发师应主动开启话题了解他的需要，同样因为其不善表达，顾客的自我要求与发型师的设计要求就很难统一起来，所以满意度差。所谓的挑剔是因为交流沟通不够所致，这类顾客一旦满意，即可能成为店里的老顾客。

### 2. 活泼型（担心型）

这类顾客因为表达明确，所以要求较高、配合较好，美发师应该有较多的耐心去听他们的美发经历，以及他们对美发师所提出的各类发型建议和担心，甚至他们的不满意也会毫无顾忌地说出来。

### 3. 洒脱型（善变型）

这类顾客不太在意自己的形象问题，他们认为自己本身就是“名牌”。因为他们见多识广，故对本行业了解较多，所以他们会给美发师带来很多信息，又因为他们的洒脱不羁，这类顾客可能只成为美发师的一次性顾客。

### 4. 执著型（固执型）

这类顾客对于美发师非常地执著，甚至认为只有一个美发师适合他，不会轻易改变，而一旦改变就又会发扬其执著、固执的个性。这种类型的顾客可以说是忠诚度最高的。

## 三、询问顾客的方式

### 1. 常见的询问方式

询问是有技巧的，所以在向客户发问时，还要注意询问的方式。运用比较普遍的询问形式主要有两种：开放式询问和封闭式询问。

#### （1）开放式询问

开放式询问又分为直接询问和间接询问，一般适合在跟客户刚开始接触、话题不多时使用这种方式，可以引出很多对美发师有利的话题和信息，也不至于冷场。

例如：想了解客户喜欢什么类型的造型。

1) 直接询问。如“您好! 请问您平时喜欢什么风格的造型?”

2) 间接询问。如“您好! 不知道您对某某明星的最新造型感觉如何?”

通过这种提问方式, 可以非常有效率地获取对方的真实想法, 美发师可以根据对方的回答把握住对方的兴趣点和关注点, 在展开具体操作时就比较有针对性了。

### (2) 封闭式询问

如无法对客户意图做出准确判断, 这时就需要用到这种方式来获取对方的最终想法。比如是或否的提问方式, 或二选一的提问方式。切记在刚开始时不要采用这种询问方式, 因为这种询问的回答很简单, 容易导致没有话题而冷场。

例如:

1) 关于“是否”的询问。

例A: “您好! 您近期是否有烫染的打算? 我们店里正好在搞活动。”

例B: “您好! 您的发质受损比较严重, 是否需要做下护理?”

2) 关于“二选一”的询问。

例A: “您好! 您是想要按照原样修一修还是想换个新的造型?”

例B: “您好! 您是想要吹个造型还是吹直就好?”

以上为两种询问方式的举例, 美发师在刚开场时为避免冷场, 要以使用开放式询问方式为主, 当对对方的某个意图难以判断时, 即可使用封闭式询问方式。值得注意的是, 在具体实践时, 这些方式是需要灵活运用, 不能教条式地使用。

2. 大部分顾客往往难以陈述自己的真正需求, 而且有的顾客不喜欢主动说话, 所以需要美发师去询问引导。

### (1) 询问的最低准则

不得让顾客感觉被侵犯、受到委屈, 甚至是被伤害。

### (2) 询问的目的

找出可能采用的某些产品及服务来满足的顾客需求, 但不是其全部需求。

### (3) 询问的原则

不连续发问, 避免令顾客不能轻松地回答; 先问容易的, 再问困难的; 询问的内容及方式应有助于服务; 询问和陈述的内容, 一般应与顾客需求有关。必要时要问一些与产品无关的问题来消除顾客戒心, 如“您好! 您的气质、打扮真是高贵大方, 您这衣服一定很贵吧……”

### (4) 询问的过程

1) 应景式询问。根据“望”“闻”的判断, 询问顾客的潜在想法, 如根据顾客的气质、顾客的穿着等。

2) 探询式询问。问出顾客以前的相关经历、困难、不满, 如“您好! 您比较喜欢长发还是短发?”

3) 关联式询问。明确顾客目前的困难或不满, 如“您好! 您对现在的发型是否满意?”



4) 引导式询问。提出可以满足顾客需要的解决方案供顾客作出判断，如“您好！本店有针对您发质的护发产品……”

5) 确认式询问。让顾客清楚表达其想法，如“您好！您需要什么服务项目？”

要记住一点，询问的目的是得知顾客的真正想法，因顾客类型、情景不同，问法也应各不相同，要会灵活变通。

## 四、与顾客沟通的技巧

### 1. 微笑是对顾客最好的欢迎

微笑是生命的一种呈现，也是工作成功的象征。所以当迎接顾客时，哪怕只是一声轻轻的问候，也要送上一个真诚微笑的表情，将自己的情感信号传达给对方。即便说“欢迎光临！”“感谢您的惠顾！”都要自然地送上一个微笑，不要吝啬你的微笑。

### 2. 保持积极态度，树立顾客永远正确的理念，打造优质的售后服务

当发生问题，不管是不是顾客的错，都应该及时解决，而不是回避、推脱，要积极主动与顾客进行沟通。对顾客的不满要反应敏感积极；尽量让顾客觉得自己是受重视的；尽快处理顾客的反馈意见，让顾客感受到尊重与重视，同时使顾客感觉到消费的乐趣和满足。

### 3. 礼貌待客、多说“您好”“谢谢”

礼貌待客，让顾客真正感受到尊重。顾客进门先说一句“欢迎光临，请多多关照！”或者“欢迎光临，请问有什么可以帮忙吗？”诚心致意，会让人有一种亲切感。即使顾客只是随便到店里看看，也要诚心地感谢人家，说声“感谢光临本店！”对于彬彬有礼的店主，谁都不会生硬拒绝的。诚心致谢是一种心理投资，不需要很大代价，就可以收到非常好的效果。

### 4. 坚守诚信

“做事，先学会做人！”是很值得深思的一句话，要用一颗诚挚的心像对待朋友一样对待顾客，诚信与否决定了做事的成败。

### 5. 凡事留有余地

在与顾客交流时，不要用“肯定、保证、绝对”等字样，而用“尽量、努力、争取”等，效果会更好。

### 6. 处处为顾客着想，用诚心打动顾客

让顾客满意，重要一点体现在真正为顾客着想，处处站在对方的立场，想顾客之所想。以诚感人，以心引导人，这是最成功的引导顾客的方法。

### 7. 多虚心请教，多听听顾客的意见

当顾客上门的时候并不能马上判断顾客来意与其需求，所以需要仔细对顾客定位，了解顾客属于哪一类消费者，比如学生、白领等不同的人群有不同的需求。尽量了解顾客的需求与期待，努力做到只介绍对的不介绍贵的给顾客。做到以客为尊，满足顾客需求才能走向成功。

### 8. 要有足够的耐心与热情

常常会遇到一些顾客喜欢刨根问底，这时候就需要耐心热情地细心回复，给顾客以信任感。不能表现出不耐烦，就算顾客不消费也要说声“欢迎下次光临”。如果给顾客留下了良好的印象，日后一定会主动上门的。讲价的顾客也常遇到，讲价是买家的本能反应，可以理解。在彼此能够接受的范围内可以适当地退让，如果确实不行也应该婉转地回绝，如“真的很抱歉，没能让您满意，请留下您的联系方式，下次有优惠活动我会及时通知您的。”总之，要让顾客感觉到热情真诚，千万不可说“我这里不还价”“没有”等伤害顾客自尊的、生硬的话语。

## 五、了解顾客的服务需求并相应介绍

### 1. 少年儿童的心理

少年儿童一般对发型没有过多的要求，因此美发师在修剪时，一定要多听取其父母的意见，体现少年儿童活泼的个性就可以了。对于孩子，美发师一定不要敷衍应付，因为下一个顾客可能就是他的爸爸、妈妈。

### 2. 年轻人的心理

年轻人总是在追求时尚，因此流行的观念在他们中间最能推广开来，这是进行染发、烫发、护发等项目推荐的关键人群。他们的发型设计要易于自行梳理和变化，以适应不同场合的需求，而且往往一个概念产品能令他们激动不已，如阳离子、发雕、水晶膏等。因此，年轻人是推广产品的重要对象。

### 3. 中年人的心理

中年人要求的发型往往是干净利落、易于梳理的，并且要体现出职业感和稳重大方的心理优势，因此应该大力推荐烫发和护发项目。对于渴望留住青春、惧怕老气横秋的中年女性，不要推荐她们染黑发，而应该推荐她们染深暗的其他颜色，这更符合她们稳重又不失优雅的气质。

### 4. 老年人的心理

因为进入暮年，所以喜欢别人夸他们年轻，美发师一定要注意这一点才能够博得老年人的信任。年龄大了就会脱发，而老年人喜欢自己的发量看起来多一点，因此吹风的工作一定要做好，要增加发量，也可以给老年人推荐烫发的项目。

## 六、注意事项

### 1. 美发师的语言禁忌

(1) 说话时，眼睛不看着顾客，会暴露出内心的胆怯心理，使顾客产生怀疑，因此要克服畏惧心理，讲话时要自然地看着对方，但目光要时常移动，不要总盯着一个部位，保持并显示出自信。

(2) 不要神态紧张，口齿不清。

(3) 站姿要正确，不要有小动作，如两脚来回抖动等。

(4) 与顾客讲话时不要东张西望或打哈欠，这样会显得无精打采。更不要打断顾客的谈话，在顾客讲话过程中，美发师没有听清或没有理解的地方，最好在心里或用笔记下



来，等顾客讲完后再反过来询问。

(5) 讲话时不要夹带不良口头语或说话时唾沫四溅。

(6) 切忌夸夸其谈，忘乎所以，要言简意赅，一针见血。要有针对性地强调主要特点，不要泛泛地罗列优点。为加深顾客印象，优点要逐一介绍，而不要将几条几点混杂在一起介绍。

(7) 切忌谈论顾客的生理缺陷。

(8) 说话时正确地进行停顿。

## 2. 做个专业美发师，给顾客准确的推荐

不是所有顾客对美发的专业知识都了解和熟悉。当有的顾客不了解时，在咨询过程中，美发师就要熟练运用自己的专业知识，这样才可以更好地为顾客解答，帮助顾客找到适合的发型等。不能一问三不知，这样会让顾客没有信任感，谁也不愿意在这样的店里做美发项目。

## 3. 应根据不同顾客的性别、年龄选择恰当的称谓

可使用的人称有小姐、夫人、太太、先生、小朋友等。



## 第2节 咨询服务

### 学习单元1 顾客发质健康状况

#### ► 学习目标

- 掌握头发的生理知识
- 掌握发质的鉴别知识
- 掌握有关过敏症状的知识

#### ► 知识要求

##### 一、头发相关知识

###### 1. 头发的常识

- (1) 一个人的一生中大约可以生长出100万根头发。
- (2) 亚洲人的头发有10万~15万根，而欧洲人与非洲人的头发有15万~18万根。
- (3) 每根头发每天可生长0.03~0.04厘米或每月1~2厘米。
- (4) 一根健康的头发可承受约100克的重量，而不会断掉。
- (5) 头发的直径一般为0.06~0.08毫米，粗硬的头发为0.08~0.1毫米，细软的头发为0.04~0.05毫米。
- (6) 头发不是连续生长的，也不是无限制生长的。

###### 2. 头发的结构

###### (1) 表皮层

表皮层由角质结构的鱼鳞状细胞顺向发尾排列而成，一般头发的表皮层由6~12层毛鳞片所包围，保护头发抵御外来的伤害，如机械性的破坏。在头发湿润时，表皮层毛鳞片膨胀而易受到伤害，通常头发在碱性状况下，毛鳞片打开，如图1—1所示。



图1—1 头发表皮层





## (2) 皮质层

皮质层由蛋白细胞和色素细胞所组成，占头发的80%，是头发的主体。它含有盐化串、硫化串、氢化串等，给予头发弹性、张力和韧性，头发的物理性和化学性归因于这种纤维结构。头发的天然色素（即麦拉宁色素）存在于皮质层内。

## (3) 髓质层

在头发的最内一层，被皮质层细胞所包围，成熟的头发里有的结构呈连续或断续状，髓质层含碱量低，并且有一种特殊的物理结构，对化学反应的抵抗力特别强。

### 3. 头发的生长周期

#### (1) 生长期

以平均每天0.03~0.04厘米的速度生长。

#### (2) 退行期

生长速度缓慢及停止生长。

#### (3) 静止期

毛发细胞死亡，头发开始自然脱落。

一般来说，每根头发有2~6年的寿命。在正常情况下，头发每天脱落50~100根，健康的成年人的新生发和脱发量是基本相同的。

### 4. 头发的种类及特征

#### (1) 油性发

头发含油脂较多，弹性不稳定，耐腐蚀性强。

#### (2) 钢发

头发的含水量多，发丝粗硬，富有弹性，可任意卷曲，发卷成型后稳定性较强。

#### (3) 绵发

头发较细软，含水量较多，缺少硬度，弹性较弱。

#### (4) 卷发（自然卷发）

头发弯曲、柔软，含水量小，油脂少。

#### (5) 沙发

头发含水量少，缺乏油脂，干枯，蓬散，缺乏弹性。

## 二、询问顾客发质健康状况

### 1. 选择开放式询问

如“您好！您有没有什么过敏症状？”

### 2. 选择封闭式询问

如“您好！最近头皮是否有异常情况？”

## 三、过敏症状的种类及鉴别

突发型过敏反应是一种常见的过敏反应，主要为呼吸道过敏反应、消化道过敏反应、皮肤过敏反应以及过敏性休克。表现的病症主要为过敏性鼻炎、过敏性哮喘、过敏性肠胃