



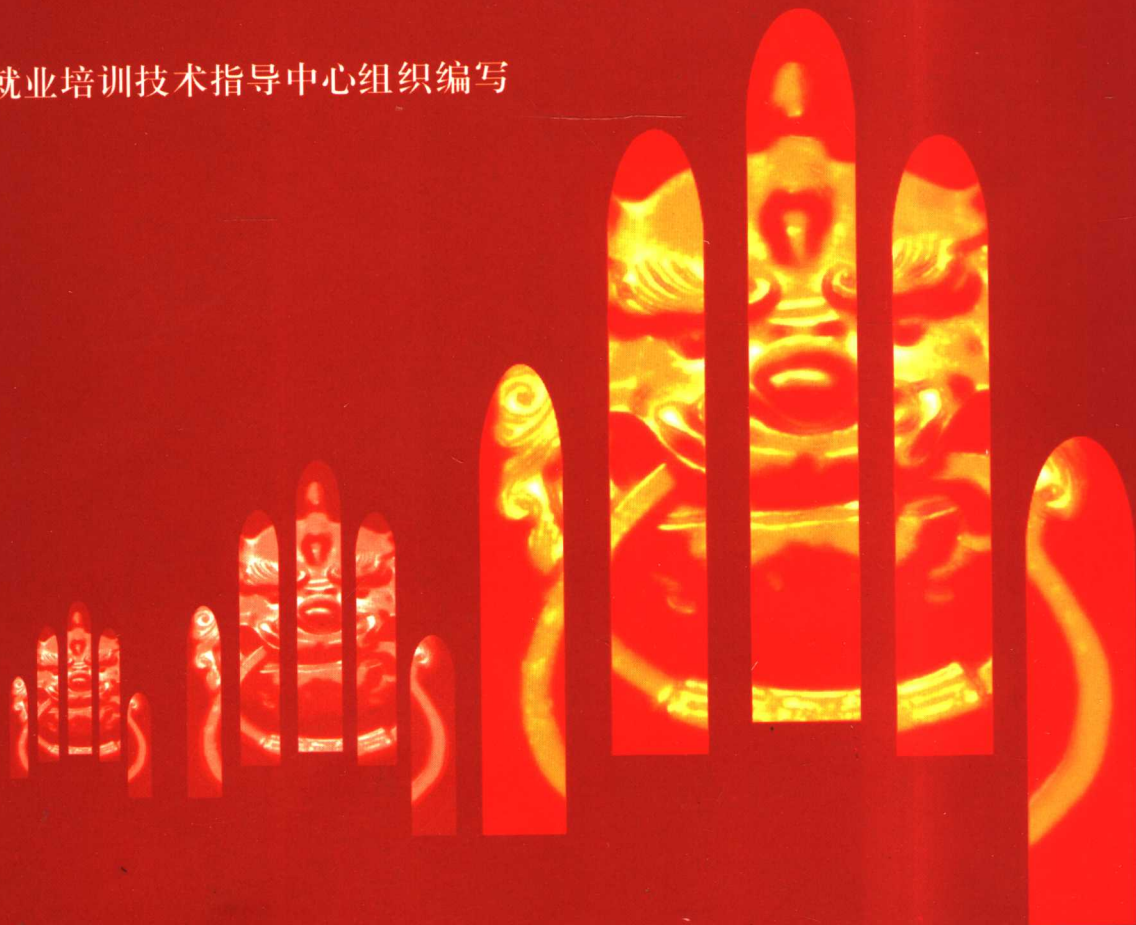
用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

美甲师

MEIJIASHI (初级 中级 高级)

中国就业培训技术指导中心组织编写



 中国劳动社会保障出版社



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

美甲师

MEIJIASHI (初级 中级 高级)

编审委员会

主任：刘康

副主任：陈李翔

委员：李安 林翠媛 吴沈良 张璐 郭景海
刘淑英 王瑶 潘旭 庄一洲 赵小瑞
成果 高源 孟红 徐颖 徐巍
丁芹 周建伟 汪宏伟 雷蕾 孙政蕾
李晓军 陈蕾 张伟

本书编审人员

主编：李安

副主编：张璐 庄一洲

编者：林翠媛 毛明华 郝洁 白斌 吴沈良

Vicki Peter (美国) Tammy Taylor (美国)

金姬贤 (韩国) 刘秀岚 郭景海 潘旭 李峰

徐颖 孟红 王瑶 赵小瑞 汪宏伟 高源

王瑾 史秀敏 冯欢 郑彩虹 姜艳艳 王凤娇

孙政蕾 雷蕾

审稿：周建伟 徐巍 杨欣 李静 孙孝华 陈延强

手模特：迟小娜 谢爱红 张梦蝶 郑迪 杨莉莉 王洋

于昊云 李爱红 王伟璇 杨梓 赵卉 刘媛

崔雅男 孔惟思 于雪

摄影：邵兆雄 刘庄 贺加

图书在版编目 (CIP) 数据

美甲师: 初级 中级 高级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-5322-0

I. 美… II. 中… III. 指 (趾) 甲 - 美容 - 技术培训 - 教材 IV. TS974.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 137403 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

*

中青印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 16 印张 393 千字

2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

定价: 43.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前言

为推动美甲师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在美甲从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——美甲师（试行）》（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《国家职业资格培训教程——美甲师》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对美甲师职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级、技师、高级技师5个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；各级别部分的内容分别对应于《标准》中各级别的“工作要求”。

《国家职业资格培训教程——美甲师（初级 中级 高级）》适用于初级、中级和高级美甲师的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

目录

CONTENTS

第一部分 初级美甲师

■ 第一章 接待咨询

3 // 第一节 接待 6 // 第二节 咨询

■ 第二章 自然指（趾）甲护理

13 // 第一节 自然指（趾）甲修饰 18 // 第二节 自然指（趾）甲养护

■ 第三章 手（足）部护理

27 // 第一节 手部皮肤护理 34 // 第二节 足部皮肤护理

■ 第四章 人造指（趾）甲的制作和卸除

43 // 第一节 制作贴片甲 47 // 第二节 卸除贴片甲

■ 第五章 装饰指（趾）甲

53 // 第一节 彩妆指（趾）甲 67 // 第二节 手绘指（趾）甲

第二部分 中级美甲师

■ 第六章 接待咨询

79 // 第一节 接待 96 // 第二节 咨询

■ 第七章 自然指（趾）甲护理

101 // 自然指（趾）甲护理

■ 第八章 手（足）部护理

109 // 第一节 手部皮肤护理 117 // 第二节 足部皮肤护理

■ 第九章 人造指（趾）甲的制作和卸除

131 // 第一节 制作水晶指（趾）甲 151 // 第二节 制作凝胶指甲

■ 第十章 装饰指（趾）甲

163 // 手绘指（趾）甲

第三部分 高级美甲师

■ 第十一章 接待咨询

177 // 第一节 接待 185 // 第二节 咨询

■ 第十二章 人造指（趾）甲的制作和卸除

191 // 第一节 制作水晶指（趾）甲 207 // 第二节 问题指（趾）甲的处理
212 // 第三节 光效凝胶甲的制作

■ 第十三章 装饰指（趾）甲

227 // 第一节 创意型手绘 233 // 第二节 喷绘 237 // 第三节 水晶指甲的雕塑

第一部分 初级美甲师



第一章 接待咨询

【本章知识点】

与顾客初次接触时的职业态度。

【本章重点】

接待、咨询技巧。

【本章难点】

如何使服务范围及收费标准的介绍具有吸引力。

与顾客初次接触时的职业态度是美甲服务的重要环节,最主要的是通过对顾客知其所需,达到供其所求的目的,做到这一点并不容易。担任接待咨询工作,不仅要全面掌握美甲知识,熟悉美甲服务项目及收费标准,还要懂得如何与人沟通,如何激发、掌控、满足顾客的消费欲望。

美甲师一定要了解自己的工作,无论是书本上的理论知识还是实践中的各种经验,都应该经常思考,经常总结,这样才能让美甲师具备更专业、更丰富的知识,她们在回答顾客的各种提问时才能信心十足,对答如流。这里特别强调的概念是三次消毒法则,这是美甲服务工作流程中最重要的环节。只有具备职业素质,顾客才能对美甲师信赖有加。

第一节 接待

一、学习目标

能够使用文明礼貌用语向顾客介绍服务项目和收费标准。

二、相关知识

1. 美甲各类服务项目名称

(1) 手、足部基础护理

1) 自然指(趾)甲基本护理。

2) 手(足)部标准护理。

3) 手(足)部美白护理。

4) 手(足)部干裂护理。

(2) 彩妆指(趾)甲制作

1) 手(足)部法式修甲。

2) 甲油勾绘指(趾)甲。

3) 颜料手绘指(趾)甲。

4) 喷绘指(趾)甲。

5) 装饰彩线、贴花。

6) 镶嵌各式钻石、吊饰、装饰物品。

(3) 贴片指甲制作

1) 全贴贴片指甲。

2) 半贴贴片指甲。

- 3) 各种贴片指甲的卸除。
- (4) 丝绸甲（玻璃纤维甲）制作
 - 1) 全贴丝绸（玻璃纤维）指（趾）甲。
 - 2) 半贴贴片丝绸（玻璃纤维）指甲。
 - 3) 各种丝绸（玻璃纤维）指（趾）甲的卸除。
- (5) 粉胶甲制作
 - 1) 半贴贴片粉胶指甲。
 - 2) 法式浅贴贴片粉胶指甲。
 - 3) 各种粉胶指甲的卸除。
- (6) 水晶甲制作
 - 1) 半贴贴片水晶指甲。
 - 2) 法式浅贴贴片水晶指甲。
 - 3) 单色水晶指（趾）甲。
 - 4) 法式水晶指（趾）甲。
 - 5) 国际比赛法式水晶指甲。
 - 6) 彩色水晶指（趾）甲。
 - 7) 外雕水晶指（趾）甲。
 - 8) 内雕水晶指（趾）甲。
 - 9) 时尚创意复合水晶指（趾）甲。
 - 10) 各种水晶指（趾）甲的修补。
 - 11) 各种水晶指（趾）甲的卸除。
- (7) 光效凝胶甲制作
 - 1) 自然指甲加固光效凝胶甲。
 - 2) 法式浅贴贴片光效凝胶指甲。
 - 3) 单色延长光效凝胶指甲。
 - 4) 法式光效凝胶指甲。
 - 5) 国际比赛法式光效凝胶指甲。
 - 6) 彩色延长光效凝胶指甲。
 - 7) 内、外镶嵌光效凝胶指甲。
 - 8) 时尚创意复合光效凝胶指甲。
 - 9) 各种凝胶指甲的修补。
 - 10) 各种凝胶指甲的卸除。
- (8) 问题指（趾）甲的处理及美化
 - 1) 残指（趾）甲修复。
 - 2) 畸形指（趾）甲矫正。
 - 3) 灰指（趾）甲处理及美化。
 - 4) 霉变指（趾）甲消毒及处理。

2. 美甲各类服务项目收费标准

由于全国各地的物价水平不同,所以美甲各类服务项目的收费标准应当根据当地实际情况灵活制定。

三、工作程序

如何接待来访的顾客

接待顾客是一门学问,友好、热情、周到的接待,决定着顾客对美甲店的最初印象及选择,是重要的初始环节。

(1) 接待新顾客

1) 迎宾。由接待人员面带微笑在门口主动为顾客开门,或者站在柜台前迎接顾客。

2) 问候。接待人员目光亲切地注视顾客的眼睛,说规范的问候语,如“您好,欢迎光临”等。征得顾客同意后,帮助拎拿顾客手中的物品,如“购物袋”等,并主动帮顾客挂外衣、围巾等物品。

3) 观察。接待人员要观察顾客的穿着打扮、神态、化妆和年龄等各方面的特征,确定其品位和消费类型。比如:稳重型消费者追求实惠,时尚型消费者追求新颖,表现型消费者酷爱模仿,品牌型消费者追求名牌。

4) 沟通。接待人员请顾客坐下,并为顾客选择合适的饮品。通过简单的询问与沟通,了解顾客是否住在附近,是否独自驾驶,以及顾客的工作环境、身份、职位、经常出入的场合、美甲的目的等。

5) 介绍。接待人员在介绍服务项目时应主动提供价目表或图片册。根据观察和了解到的顾客信息,为顾客介绍相应收费标准的美甲服务项目,并为顾客推荐适合的美甲师为其提供服务。

6) 安置。接待人员引导顾客坐在被服务的位置上,并将顾客的要求准确地告诉为其服务的美甲师,以便美甲师提供正确的服务。

(2) 接待老顾客

1) 做好每天的工作计划,准备好老顾客名单和预约时间表。

2) 不要迟到,如果因为某种原因会晚到,一定要事先打电话通知你的顾客。

3) 如果因为顾客太多,今天做不完或者有的顾客有急事不能久等,应请其他美甲师为这位顾客服务或重新预约时间。

4) 不要在顾客面前谈论过多的个人问题,尤其是有关隐私的问题,也不要谈论其他顾客。

5) 不要和老顾客开过分的玩笑,不要叫老顾客的外号。

6) 经常向顾客传播美甲文化,与老顾客谈谈美甲服务以及最新的

国内、国际美甲方面的资讯,听听她们的感受,了解她们的需要,这点对于提高自身服务素质及技术能力都很有帮助。

四、注意事项

1. 美甲师面对顾客时应始终面带微笑,微笑可以打破紧张局面,自然地表露友好、热情与关切,显示以顾客为中心的态度,消除新顾客首次来访的不安,并且给老顾客一种宾至如归的感觉。美甲服务人员的微笑,是应该发自内心的,为了做得更好,应该在镜子前多多练习。

2. 顾客坐下时美甲师也要坐姿端正,并且看上去精神集中,不要显得没精打采。此时,顾客也在观察美甲师,所以美甲师要表现出应有的职业素质。

3. 在没有事先征得顾客同意之前,不要将顾客随身物品挪放到其他地方。

第二节 咨询

一、学习目标

能够回答顾客提出的基本的美甲问题。

二、相关知识

规范服务程序:见各章节服务项目具体的工作程序。

三、工作程序

1. 询问

了解顾客的美甲情节和经历以及对美甲服务的要求,以便向顾客推荐适合的服务项目。

(1) 请问您是第一次美甲吗?

(2) 请问您平时怎样护理手呢?

- (3) 请问您通常在什么情况下会想到美甲?
- (4) 请问您周围的朋友有喜欢美甲的吗?
- (5) 请问您的男朋友喜欢您留指甲吗?
- (6) 请问您对留指甲的人有什么看法吗?
- (7) 请问您喜欢长一点的指甲还是短一点的指甲?
- (8) 请问您喜欢什么形状的指甲前缘?

2. 解答

以职业化的态度接听顾客的电话,接待来访者,准确回答顾客提出的各种问题,并应做到以下几点:

- (1) 态度和蔼可亲,语速保持中速,吐字清晰。
- (2) 认真倾听顾客的提问,回答时条理清晰,详略得当,简洁明了。
- (3) 对顾客过于复杂的咨询问题,不应表现出反感情绪。

以下是美甲师在工作中经常遇到的8个顾客提问。

【例1】问:我的自然指甲很短,能美甲吗?

答:很多人认为,美甲就是在长指甲上画花,只有长指甲的人才能接受美甲服务。其实,美甲的首要任务是保养和维护自然指甲,其次才是美化指甲,所以无论指甲长短都应该接受指甲保养和护理服务。短指甲被修整得圆润整齐,配上淡淡的甲油颜色,是显得非常干净和健康的,所以,指甲的长短对于能否做美甲没有太大影响。

【例2】问:我的脚上有很多鸡眼,趾甲往肉里长(嵌甲),你们有办法解决吗?

答:就像美容师不能代替美容整形医生一样,美甲师也不能代替修脚技师。美甲师的主要职能是护理和美化指(趾)甲,修脚技师是帮助顾客解决一些脚部疾患(如鸡眼、嵌甲等),两者所用的工具和掌握的技术是不一样的,所以,当顾客的问题只有修脚技师才能解决时,美甲师就不要盲目处理,以免发生危险。

【例3】问:做过水晶甲脱甲项目之后,自然指甲为什么变得又薄又软了,是不是指甲被损伤了?

答:美甲师应该告诉顾客,指甲板是强度和柔韧性的结合,它的柔韧性应归因于水分,指甲板内不断上升的水分含量将会提高指甲板的柔韧性,水分从指甲床向上流入指甲板,一旦水分到了指甲板的表面,它们就会被蒸发掉。但是,当指甲板被做上水晶甲后,部分水分就被锁在指甲板中无法蒸发,造成甲板中水分过多,过多的水会导致指甲变软;同时,多余的水分会使指甲膨胀,而指甲板的软化和膨胀会引起表皮脱

离,所以指甲就又软又薄了。但这只是表面的、暂时的现象,并不是自然指甲真的受伤了,过3个月,指甲就会恢复成以前的样子了。

【例4】问:做水晶甲会对人体有害吗?

答:很多人认为美甲产品属于化工产品,所以对人体就一定有害,这种看法是片面的。美甲产品属于化妆品范畴,所有的化妆品都属于化工产品,通常,更多的问题是由于产品优劣真假产生的,质量优良的中高档产品对人体几乎不会产生危害。美甲师应该告诉顾客,你的产品质量优良,技术操作规范科学,当然,你必须要保证你的产品质量和技术水平都是物有所值的,否则你将不能自圆其说。

【例5】问:我觉得手护理没有明显作用,不想做了。

答:很多人对护理抱有不切实际的希望,总想在极短的时间内让双手恢复青春柔嫩。护理项目是需要一定时间的,多坚持一段时间(大约是6个月)才能明显见效。手护理并不是回春不老药,它的作用只是改善皮肤,延缓衰老,并不能阻止衰老,所以在坚持半年手护理之后,和没有做过护理的同龄朋友相比,就能看到明显的效果了。

【例6】问:冬天有必要做脚护理吗?

答:人体被露出(或准备露出)的部分总是受到保护,未露出的部分就没必要接受那么好的待遇了,这种观念要改变。护理项目不受季节约束,每个季节都应有针对项目,比如,春夏季紫外线强烈,水分流失大,应注重补水、舒缓;秋冬季干燥,应注重滋润、修护。另外,如果你想来年夏季“惊艳一足”,冬季就应做好铺垫,不要到夏季临时抱佛脚,所以,冬季护理是重要的。

【例7】问:我的手这么难看,没有什么可做的。

答:大多数女士都没有因为长得不像美女明星而放弃修饰自己,所以对手也是一样,修饰是一种爱自己、爱别人的生活方式,没有什么可以阻止人们对美的追求。即使指甲长得不够饱满、修长,但它依然可以被修整得干净整洁;即使手部皮肤不够柔嫩,护理能使它恢复靓丽,各种漂亮的水晶甲能给你带来更意外的收获。美手让你感到自信,自信的女人就是美丽的。

【例8】问:指甲上镶钻、画花儿,未免太夸张了吧?

答:可能有些人被美甲宣传照片误导了,一说往指甲上画花儿,就想到花花绿绿的指甲。其实美甲分为实用型、观赏型、表演型,那些设计得较夸张的指甲是艺术作品,您可以在特殊场合佩戴。平时在一只手

上选择二三个手指画一些很简单的小花,是一种精致的点缀(最好为顾客展示一些图片,或者免费画一个,顾客可能更易于接受)。

3. 沟通

就顾客感兴趣的服务进行深入讲解,通过顾客对以下问题的答复,进一步把握该顾客的性格特征,从而为她制订合适的美甲设计方案。

- (1) 请问您最喜欢什么形状的指甲前缘?
- (2) 请问您今晚穿什么颜色的礼服?
- (3) 请问您最喜欢什么颜色的指甲油?
- (4) 请问您有特别需要表现的设计构思吗?
- (5) 请问您是要去参加有特别纪念意义的活动吗?

4. 确认

明确提出服务方案和服务价格,确认顾客是否认同。

- (1) 请问您对这个服务方案还有什么意见吗?
- (2) 这是全部费用,您准备以什么方式付款?
- (3) 请您确认这一次您要求的服务项目和费用。

四、注意事项

1. 咨询服务开始前要准备好一支质量优良的签字笔做记录,不要临时找笔和纸,这样既耽误了时间,又给顾客留下了工作没有条理的坏印象。

2. 认真记录顾客的愿望和要求,使顾客感到非常受重视。

3. 与顾客沟通时,不仅要了解顾客的需要,还要确认顾客是否认同所提供的服务价格。避免出现顾客在付款时,由于误解而造成无力支付的尴尬局面。

4. 在为顾客服务的过程中,美甲师要集中精力,有针对性地询问客人的感受,以保证服务过程让顾客满意。

思考题

1. 如何接待顾客?
2. 怎样体现美甲师的职业化工作态度?
3. 为什么要在与顾客沟通后确认价格是否被其接受?
4. 美甲店可以开展多少种服务项目?
5. 在为顾客提供咨询服务之前,应该做哪些准备?



第二章

自然指（趾）甲护理