




● 专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

美容师

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

 中国劳动社会保障出版社

MEI RONG SHI

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

美容师

(初级技能 中级技能 高级技能)

劳动保障部
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

(北京机械工业出版社) (10002)

地址：北京

世界图书出版公司

18.1厘米×10.5厘米 10开本 12印张 2.5万字 1987年5月第1版

2001年5月13日第1版 2003年2月第4次印刷

中国劳动社会保障出版社

地址：北京

发行部电话：010-11110

出版社网址：http://www.cslp.com.cn

1.40027
75
庆北京申奥成功!

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

美容师:初级技能 中级技能 高级技能/劳动和社会保障部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,2001

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-3159-6

I.美…

II.劳…

III.美容-技术培训-教材

IV.TS974.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 021758 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

*

世界知识印刷厂印刷 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 17印张 3彩插页 418千字

2001年7月13日第1版 2003年2月第4次印刷

印数:50000册

定价:31.00元

读者服务部电话:64929211

发行部电话:64911190

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

T型台模特妆 (高级)



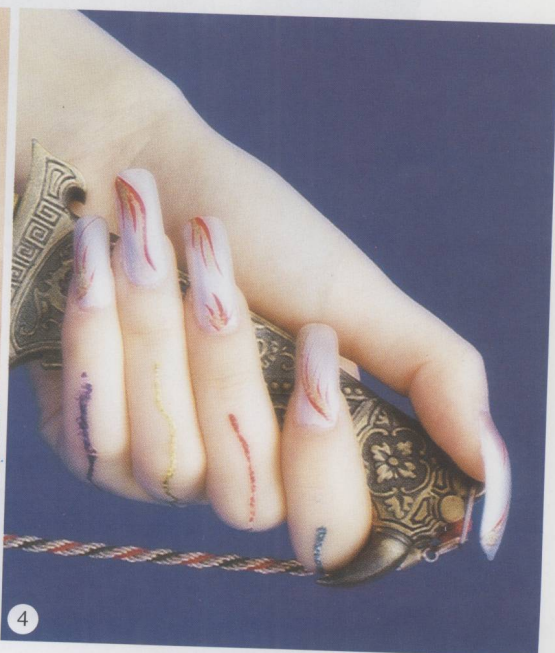
浓艳的黑灰色眼妆配以淡粉色口红，使整个妆面显得醒目而冷艳，面部轮廓的巧妙修饰使模特面型显得立体而富有动感。

美甲 (高级)

以花卉图案制作的指甲彩绘，展现女性特有的温柔、细腻。(见图1)



选用中国传统书画图案的彩绘指甲，配以立体的花木装饰，造型和谐而有创意，色彩组合雅致柔和，充满古典的艺术气息。(见图2)



白色透明的水晶甲，使女性的手指显得修长、饱满、健康。(见图3)

利用简单的线条彩绘，使指甲造型简洁、流畅。表现出女性的浪漫情怀。(见图4)

艺术造型妆 (高级)

细腻的粉底修饰, 巧妙、柔和的色彩搭配, 加上额部繁星饰品的点缀使整个造型显得华贵而时尚。(见图1)



蓝色的眼妆造型及新颖的化妆手法, 体现模特时尚、前卫的个性。(见图3)

豹纹服装、动物羽毛的头饰搭配花纹图案的眼妆, 充分显示模特独有的个性, 银粉色的唇彩使模特在冷艳中不失温柔。(见图2)

晚宴妆 (中级)



1

宝石蓝色晚礼服配以玫瑰粉色的妆面, 发型选用传统的立卷发式, 表现东方女性特有的温柔、典雅的气质。

(见图1)

柔美的金黄色妆面及羽毛饰品的点缀, 充分体现出模特的端庄与秀丽。 (见图3)



2



3

整个造型以紫色为主色调, 浓重的眼部化妆配以水钻装饰, 并巧妙地运用五颜六色的吸管制作的发式, 整体造型既华美艳丽、又现代时尚。(见图2)

现代婚礼妆 (中级)

新娘妆强调清新、自然、浪漫的美感,用色范围较古典,新娘妆丰富;新郎妆则突出健康向上的阳刚之美。



古典婚礼妆 (中级)

新娘妆面用色略浓, 多选用以红色为主的喜庆色彩, 重点强调女性端庄、大方的传统美感。



前 言

为推动美容师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在美容专业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——美容师》制定工作的基础上，组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了美容师《国家职业资格培训教程》。

《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，《教程》是针对各职业的职业技能的领域，按照模块化的方式，分初、中、高、技师、高级技师5个级别进行编写的。《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”等内容。针对《标准》中的“基本要求”，还专门编写了《美容师基础知识》，《美容师基础知识》包括美容师职业道德与修养、美容发展简史、卫生知识、人体基本组织生理常识、皮肤生理知识、色彩、化妆品基础知识、法律常识等方面的内容，是美容师各个级别的从业必备知识。

《国家职业资格培训教程——美容师（初级技能 中级技能 高级技能）》适用于初级、中级、高级美容师的培训，是美容师职业技能鉴定的指定辅导用书。

《教程》中的彩插大部分由《美容时尚报》（中国）提供；《教程》的文中文插图由李群、刘志刚、邱莉军、郭秋彤绘制；另外，刘美娟、彭进、谭明睿同志参加了《教程》的整理工作，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

第一部分 美容师初级技能

第一章 接待与咨询(一)	(1)
第一节 接待	(1)
第二节 咨询与指导	(5)
第二章 皮肤护理(一)	(8)
第一节 皮肤护理的准备工作	(8)
第二节 清洁皮肤	(11)
第三节 皮肤护理的步骤与方法	(19)
第三章 美容化妆(一)	(38)
第一节 调整肤色、修饰脸形	(38)
第二节 面部局部化妆修饰方法和技巧	(41)
第三节 日妆	(45)
第四章 修饰美容(一)	(50)
第一节 暂时性脱毛	(50)
第二节 手部护理	(54)
第五章 美容仪器(一)	(60)
第一节 皮肤测试仪	(60)
第二节 奥桑喷雾机	(62)

第二部分 美容师中级技能

第六章 接待与咨询(二)	(64)
第一节 观察与服务	(64)
第二节 咨询与指导	(67)
第七章 皮肤护理(二)	(70)
第一节 相关皮肤生理知识	(70)
第二节 肩、颈、头部按摩	(72)
第三节 常见问题皮肤对护肤类化妆品的选择	(97)
第四节 面膜的分类与作用	(100)
第五节 常见问题皮肤的特征、特点及其护理方法	(103)
第六节 肩、颈部皮肤护理	(106)
第八章 美容化妆(二)	(108)

第一节	局部矫正技巧	(108)
第二节	面部整体矫正技巧	(117)
第三节	婚礼妆、晚宴妆造型	(120)
第四节	素描	(123)
第九章	美体(一)	(126)
第一节	健胸	(126)
第二节	减肥	(129)
第十章	修饰美容(二)	(135)
第一节	修甲	(135)
第二节	植假睫毛	(137)
第三节	烫眼睫毛	(139)
第四节	穿耳钉孔	(140)
第十一章	美容仪器(二)	(143)
第一节	真空吸喷仪、健胸仪	(143)
第二节	高频电疗仪	(145)
第三节	阴阳电离子仪	(147)
第四节	超声波美容仪	(149)
第五节	减肥仪器	(150)
第三部分 美容师高级技能		
第十二章	接待与咨询(三)	(153)
第一节	宗教常识与部分国家的风俗习惯	(153)
第二节	咨询与指导	(156)
第三节	美容常用英语	(159)
第四节	美容厅常用接待用语	(164)
第五节	美容厅常用专业用语	(165)
第十三章	皮肤护理(三)	(168)
第一节	常见问题皮肤的分析	(168)
第二节	制定护理方案、制作护理卡	(172)
第三节	对较复杂问题进行日常护理	(177)
第四节	眼部护理	(179)
第五节	芳香疗法的主要原料——精油	(180)
第六节	芳香疗法	(183)
第七节	营养与美容	(186)
第十四章	美容化妆(三)	(194)
第一节	艺术化妆造型	(194)
第二节	摄影化妆	(196)
第三节	形象设计造型	(198)
第四节	素描	(204)

第十五章 文饰美容	(206)
第一节 文眉.....	(206)
第二节 洗眉.....	(211)
第十六章 美体(二)	(215)
第一节 肥胖的分类与形成原因.....	(215)
第二节 减肥护理的步骤、方法.....	(217)
第三节 常见的减肥方法与减肥后异常情况分析.....	(227)
第四节 调整瘦体形.....	(229)
第十七章 修饰美容(三)	(232)
第一节 永久性脱毛.....	(232)
第二节 指甲的彩绘.....	(233)
第三节 粘贴、制作假甲.....	(235)
第四节 制作“水晶”指甲.....	(240)
第五节 制作丝绸假甲.....	(242)
第十八章 美容仪器(三)	(245)
第一节 微波电脑美容仪.....	(245)
第二节 高振按摩仪.....	(247)
第三节 按摩手.....	(248)
第十九章 指导	(251)
第一节 对初级美容师进行技术指导的要点与方法.....	(251)
第二节 对中级师进行技术指导的要点.....	(254)
第二十章 经营管理	(257)
第一节 人员管理.....	(257)
第二节 成本核算.....	(259)

第一部分 美容师初级技能

第一章 接待与咨询(一)

第一节 接待

学习目标:了解接待的作用和职能,掌握迎送引导的语言、神情、姿态要求和接听顾客电话的方法。

一、接待的作用

美容院想要吸引、留住顾客,要做好三个方面的工作:第一店面形象,第二是接待服务,第三是技术水平。顾客会从这三个方面评定、选择美容院作为自己固定的美容场所。顾客在美容院中逗留的时间一般都比较长,要使顾客在长时间的停留中始终保持愉快的心情,并不是一件容易的事。

经过调查发现,在顾客走进美容院后,从门口到接受美容服务这段过程中,顾客已经对美容院做出了60%左右的评价。因此,接待服务是三个要素中至关重要的一个环节,直接带给美容院正面或负面的影响。接待技巧水平的高低,不仅仅是美容师个人素质的表现,也是决定美容院效益好坏的关键。

二、接待柜台的主要职能

美容院一般设有接待柜台,柜台是顾客进店后接受服务的第一场所,其职能有:

1. 迎接顾客。
2. 介绍本美容院的服务项目。听取顾客对美容服务的希望,并且回答顾客一些美容方面的简单咨询。
3. 慎重保管顾客的美容登记卡,并能迅速找出顾客过去的美容记录。
4. 保管顾客随身携带的物品和衣服。帮助顾客照料随行的小孩。
5. 引导顾客到达服务点,并把顾客介绍给美容师。
6. 计算顾客的美容费用并收费。
7. 负责招呼等待的顾客。
8. 照顾顾客离店。
9. 接听电话,回答咨询;接受预约,安排时间。

三、迎送

1. 迎送的语言要求

迎接顾客阶段是给顾客的第一印象。顾客进店时,美容师要面向顾客,微笑相迎,轻轻点头行礼,亲切问候。一个微笑和一个友好的问候,常能使陌生人感到彼此的距离缩短。如果美容师能记住顾客的名字或称呼,就更能使顾客产生宾至如归的感觉。使顾客对美容院有了更亲切的印象。

(1) 迎送用语 在人际交往中,迎送用语一般不外乎“欢迎光临”“请”“您好”等,但要使这些常用语说出来时,让顾客感觉到是真诚地、发自内心的,而不是机械重复、千篇一律的,这就需要注意说话时的语气和语调。同样的话语,不同的语气、语调、语速等,可以反映出不同的感情和态度。

1) 语气 委婉的语气更能体现对顾客的尊重。美容师在迎接顾客时,禁止使用命令式语气,而应多用请求式、商量式的语气。比如正逢业务繁忙,可以用“真对不起,请您稍等一会儿好吗?”“很不巧,要耽误您一会儿时间,先休息一下好吗?”

2) 语调 语调是人流露真情的一个窗口。语调的抑扬顿挫体现了一个人的感情与态度。美容师轻柔舒缓、委婉温和的语调能很快缩短与顾客之间的距离,吸引和感染顾客;而粗直无礼、单调无力的语调则会排斥顾客,使人反感。美容师切忌拿腔拿调、矫揉造作。

3) 声音 美容师说话的声音应当是自然、圆润、悦耳的,音量适中,既利于与顾客交流,又展示了自身稳重文雅的形象。

4) 语速 美容师适当的语速,既能表达清楚,又可使顾客情绪放松。如果说话的速度过慢,经由耳朵传到大脑的信息间隔时间长,便会导致听话的人思想开小差;如果语速过快,又会使入应接不暇、精神紧张。

(2) 道别用语 道别用语可以使顾客感受到善始善终的服务。因此不能忽视最后的这个环节,应保持圆满的服务。

道别时注意观察顾客的神情,了解顾客的满意程度。除了说“再见”以外,还可以主动征询顾客对服务的意见,如:“不知道您对本次服务是否满意?”“如果您对我们的服务感到满意的话,欢迎再次光临。”“也许我们的服务还未能使您完全满意,请指点一下好吗?”此类用语,可使顾客感到周到、细致,得到心理上的满足。

送别时,恰到好处地表达对顾客的关怀和体贴,可以起到锦上添花的作用。比如说,“下雨了,小心路滑。”“天黑了,请走好。”“您带着小孩,请注意安全。”传送充满爱心的送别语,让顾客有亲切、温暖的感受。

2. 迎送的神情和姿态

(1) 迎送的神情 表情在人际交往中能起到很重要的作用。表情的自然流露是心理活动和思想情绪的展示。而美容师美好的神情,不仅仅是心情愉悦的反映,也是职业的需要。

1) 笑容 微笑是人际交往中最有吸引力、最有价值的面部表情。它表现着人际关系中友善、诚信、谦恭、和蔼、融洽等最为美好的感情因素。

在迎送中,如能恰如其分地运用微笑,就可以与顾客沟通心灵,消除疑虑、传递感情,消除陌生和拘束感。“微笑服务”是评价服务质量高低的重要标志之一,它深受顾客欢迎。世界著名的希尔顿饭店创始人康拉德·希尔顿总结事业成功的要素时说:“无论旅店本身遇到怎样的困

难,希尔顿饭店服务员脸上的微笑永远是属于宾客的阳光。”值得指出的是,充满魅力的职业微笑并非天生的,它需要经过必要的训练,比如采用“情绪记忆法”,培养微笑的习惯,同时根据职业特点,以发自内心的微笑表示出对顾客的敬意。切不可故作笑颜,假意奉承,也不可笑得过了火,那样会显得不稳重。

2)目光 目光被称之为最有表现力的“体态语言”。在迎送中,应当用坦然、亲切、友好、和善的目光面对顾客,并注意以下几点:

①行注目礼,正视对方眼睛。在迎送中,应当用目光向顾客致意,正视对方眼部,使其感到亲切。

②视线齐平。俯视和斜视都是不礼貌的目光。在迎送中,最佳的视线是与顾客保持相应高度,如碰上小孩或坐轮椅的顾客,应蹲下身子与其交流。

③在迎送中,应从顾客的目光中发现他的需求,并主动询问及提供服务。若对顾客的目光反应迟钝,则会错过与顾客沟通的机会。

④切忌死死地盯着顾客的眼睛或身体的某个部位,这样做不仅是极不礼貌的,而且还会显得神情呆钝;也不能东瞟西看,漫不经心。

笑容和目光是美容师面部表情的核心,抓住这个核心,迎送就有了活力。

(2)迎送的姿态

1)行礼 顾客来到,应主动行45度或15度的鞠躬礼。行礼时,美容师要双手轻轻重叠,置于两腿前方中央处,目视对方,面带微笑,表示欢迎,然后退步,再做“请进”的手势。

2)手势 规范的手势为五指并拢伸直,掌心向上,手掌平面与地面形成45度角,手掌与手臂成直线,肘关节弯曲140度,手掌指示方向时,以肘关节或肩关节为轴,上体稍向前倾,以示敬重。运用手势要注意防止生硬及指挥式。

(3)迎送的注意事项

1)在迎接顾客时,美容师不可聚集在一旁,不可瞪大眼睛盯着顾客,不可边与别人说笑,边接待顾客,不可把手插在衣袋里或在胸前抱着胳膊,也不可倒背着手。

2)当顾客离开美容院时,美容师应当恭立点头行礼,并道别:“再见”或是“欢迎下次光临。”顾客走时要对着顾客的背影再次点头行礼:“欢迎再来。”不可不等顾客走去,就头也不回地离开。

3)同时有几位顾客进门时,美容师要做到“接一顾二招呼三”,不冷遇任何一位顾客。如果让顾客等候了一段时间,要对其表示歉意,恳切地问候:“对不起,让您久等了”。

4)在快结束营业时间时,接待顾客应该更加礼貌,以满意的服务送走每一位顾客。

四、引导

1. 引导的方法

引导是明确顾客的服务要求后,将其引领至服务点。引导的手势及动作是体现美容师修养的一个环节,千万不能轻率地示意,以免使顾客产生“打发”他的感觉。

引导的基本要领有三点,即清楚、适当、让顾客感觉舒服。正确的引领方法是礼貌地问候对方,再说“请您跟我来”,美容师走在顾客左前方,视线交互落在客人的脚跟和行进方向之间,碰到转角或阶梯时,要目视顾客,以手势指示方向,并说“请往这边走”“请注意台阶”等。如整个程序流畅,笑容可掬,言语诚恳,就能加深顾客的好感。值得注意的是,有些人认为引领顾客

时,走在客人前面是不礼貌的,于是让客人先走,这反而显得本末倒置,失去了引导的意义。引导至服务点时,要欠身用手示意,如需推、关门,则以左手轻轻推转门右侧方的把手,顺势进入,换右手扶住门,同时左手作出引客入门的姿势,侧身微笑着招呼顾客:“请进”,等顾客进入后,面向顾客退出,离开时将门轻轻带上。

2. 引导的语言

引导的语言与迎送的语言要求一样,应礼貌,具有亲和力,但内容有所不同。

引导时,可以简要介绍美容院有关情况,但切忌让顾客感觉向他硬性推销某些服务,只需将美容院的大体分布交待清楚即可。对于顾客的提问,应耐心细致地回答,尤其要注意顾客的心理需求,使引导这个过渡阶段成为良好服务的一个环节。

引导的语言一般有:肯定式语气。如“请跟我来”。征询式语气。如“请跟我来,好吗?”征询疑问语气。如“您还有其他疑问吗?如没有的话,就里边请,好吗?”。

五、接听电话

电话是一种宣传交际方式,人们通过声音了解对方的意图、性格、情绪、表情、心境。凭声音想像出对方的形象就是电话形象,美容师在接听电话时,必须注意自己的“电话形象”。

电话形象是可以塑造的。打、接电话是一门艺术,美容师可以用礼貌、热情诚恳的语言,塑造自己彬彬有礼、热情大方的电话形象。良好的电话形象体现了一个人的文化素质、风度、业务能力、礼仪修养。同时,电话形象也代表了美容院的形象,如果接听电话的美容师给顾客留下一个态度粗暴、言语唐突、无精打采、词不达意、模棱两可的“电话形象”,顾客就会失去对美容院的信任感。在接听电话时要注意以下几点:

1. 迅速接听

电话响两声就应当拿起,这是一种礼貌。但是如果有事拖延了,电话铃响了5声以上才去接,就先要礼貌地向对方说声“对不起”,表达让对方久等的歉意。

2. 主动报名

拿起电话听筒时应先说:“您好”,然后报清美容院名称。

3. 声音亲切

声音亲切自然,面带微笑,微笑时的声音可以通过电话传递给对方一种温馨愉悦之感。更要注意声音的大小及语速快慢适中,使对方听得清楚。

4. 专心致志

专心致志地听对方讲话,不可一边听电话一边与其他人交谈。

5. 交流沟通

电话接听过程,也是美容师与顾客交流沟通的过程,此呼彼应,适当提问,回答明确,都有助于使交流顺利进行。不要信口开河,随意承诺。

6. 认真记录

在手边准备好纸和笔,对顾客的问题要随时记录,必要时重复对方的话,以检验是否理解得正确。

7. 表达清晰

讲话要清晰、有条理,不要含含糊糊。语言表达尽量简洁明白,切忌啰嗦。要口齿清楚,吐字干脆,不要对着话筒发出咳嗽声或吐痰声。