

# 康乐业

## 规范服务图解手册

凌一 郭江媚 编著

服务业实务  
图解手册系列

4

- 本书将会把深奥难懂的知识变得通俗易懂；
- 枯燥单一的学习过程将会在这里变的生动；
- 本书将让你体会学习的愉悦和自信的感觉；
- 语言的轻松和幽默的插图将成为你的最爱。



海天出版社

# 康乐业

## 规范服务图解手册

凌一 郭江媚 编著

服务业实务  
图解手册系列

4

海天出版社



## 图书在版编目 (CIP) 数据

康乐业规范服务图解手册/凌一 郭江媚 编著. —深圳: 海天出版社, 2006

(服务业实务图解手册)

ISBN 978-7-80697-909-9

I. 康... II. ①凌...②郭... III. 文娱活动—商业服务—规范—中国—图解 IV. F719.5-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第149911号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 陈 炯 (cj333@21cn.com)

廖 译 (choate\_ly@yahoo.com)

责任技编: 钟愉琼

封面设计: 孙凯丰 装帧设计: 李 静

邮购电话: 0755-83460397

深圳市彩帝印刷实业有限公司印刷 海天出版社经销

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

开本: 787 mm×1092mm 1/16 印张: 13.875

字数: 210千 印数: 1-6000册

总定价: 100.00元 (共四册 25.00元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

## ○ 前言 ○

亲爱的读者，康乐业是与每个人的生活息息相关的行业，同时也是每个人都可以加入的行业。只是这一行要求你必须要有熟练、精湛的技艺，否则，即便你成功就业，也不可能长久稳定地发展下去。如果你早已意识到这点，我相信，本书的出现一定会令你激动万分。

○ 本书将会把深奥难懂的知识变得通俗易懂；

○ 枯燥单一的学习过程将会在这里变得生动；

○ 本书将让你体会学习的愉悦和自信的感觉；

○ 语言的轻松和幽默的插图将成为你的最爱。

为了让你节省时间，本书各章节分别按照不同的“职位”来进行分类，下面就来对其做一个总括，希望你能够很快地对号入座，具体如下图所示：





康乐业各岗位的技能都具有非常强的实操性，如果仅仅按照枯燥、传统的方法去学习，有部分人将会觉得非常难懂且头痛。所以，康乐从业人员迫切需要一种比较轻松明了的学习方式，这也是本书编者在策划当中着重考虑的要点之一，相信它正和你的需求不谋而合，因此，不要再犹豫了，这本书就是你要找的那本！

# 目 录

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>第一章 入 门</b> ..... | <b>1</b> |
| (一) 康疗技师 .....       | 2        |
| 1. 美容师 .....         | 2        |
| 2. 美发师 .....         | 5        |
| 3. 按摩师 .....         | 6        |
| 4. 浴足师 .....         | 7        |
| 5. 健身教练 .....        | 8        |
| (二) 顾客关系 .....       | 10       |
| 1. 顾客咨询 .....        | 10       |
| 2. 沟通技巧 .....        | 11       |
| 3. 优质服务 .....        | 12       |
| 4. 个性服务 .....        | 14       |
| 5. 顾客开发 .....        | 15       |
| (三) 安全卫生 .....       | 19       |
| 1. 安全管理 .....        | 19       |
| 2. 卫生管理 .....        | 23       |
| 3. 意外事件 .....        | 25       |
| (四) 前台服务 .....       | 28       |
| 1. 迎宾接待 .....        | 28       |
| 2. 电话服务 .....        | 29       |
| 3. 收银服务 .....        | 31       |



|                |           |
|----------------|-----------|
| <b>第二章 美 发</b> | <b>35</b> |
| (一) 基础知识       | 36        |
| 1. 服务基本流程      | 36        |
| 2. 工具和用品选择     | 37        |
| 3. 头发基本知识      | 45        |
| (二) 美发要领       | 50        |
| 1. 染发操作技巧      | 50        |
| 2. 烫发操作技巧      | 53        |
| 3. 洗发操作技巧      | 58        |
| 4. 头发护理技巧      | 62        |
| 5. 剪发操作技巧      | 67        |
| (三) 发型设计       | 73        |
| 1. 脸型与发型       | 73        |
| 2. 年龄与发型       | 76        |
| 3. 职业与发型       | 77        |
| 4. 个性发型设计      | 78        |
| 5. 晚宴发型设计      | 80        |
| <b>第三章 化 妆</b> | <b>83</b> |
| (一) 基础知识       | 84        |
| 1. 服务基本流程      | 84        |
| 2. 工具和用品选择     | 86        |
| 3. 化妆基本步骤      | 89        |
| (二) 化妆要领       | 92        |
| 1. 化眉部         | 92        |
| 2. 化眼部         | 97        |
| 3. 化鼻部         | 101       |
| 4. 化唇部         | 102       |
| (三) 化妆技巧       | 107       |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| 1.根据脸型化妆 .....       | 107        |
| 2.光影与色彩的搭配 .....     | 108        |
| 3.这样化日妆 .....        | 109        |
| 4.这样化晚妆 .....        | 110        |
| 5.这样化新娘妆 .....       | 111        |
| 6.这样卸妆 .....         | 114        |
| <b>第四章 美 容</b> ..... | <b>117</b> |
| (一) 基础知识 .....       | 118        |
| 1.服务基本流程 .....       | 118        |
| 2.工具和用品选择 .....      | 120        |
| (二) 皮肤美容 .....       | 124        |
| 1.认识皮肤 .....         | 124        |
| 2.皮肤保养 .....         | 128        |
| 3.洁肤要领 .....         | 130        |
| 4.皮肤护理 .....         | 132        |
| 5.面膜使用 .....         | 139        |
| (三) 身体美容 .....       | 142        |
| 1.塑身 .....           | 142        |
| 2.美胸 .....           | 144        |
| 3.美手 .....           | 146        |
| 4.美足 .....           | 150        |
| 5.美甲 .....           | 151        |
| <b>第五章 按 摩</b> ..... | <b>155</b> |
| (一) 基础知识 .....       | 156        |
| 1.服务基本流程 .....       | 156        |
| 2.认识人体穴位 .....       | 158        |
| 3.按摩基本方法 .....       | 163        |
| (二) 按摩技巧 .....       | 166        |

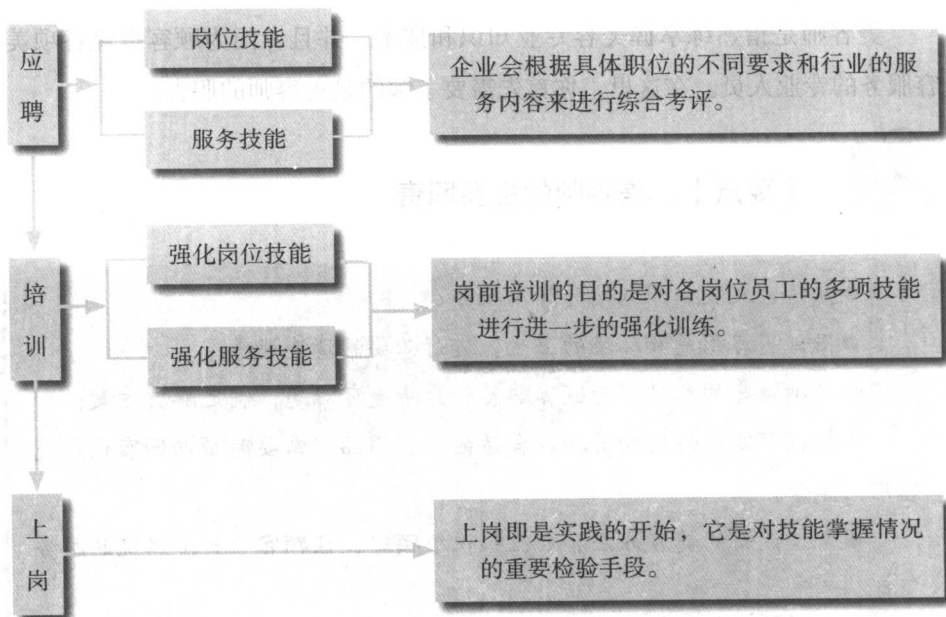


|                      |            |
|----------------------|------------|
| 1. 头部按摩技巧 .....      | 166        |
| 2. 面部按摩技巧 .....      | 169        |
| 3. 身体按摩技巧 .....      | 172        |
| 4. 足底按摩技巧 .....      | 174        |
| (三) 特殊顾客 .....       | 177        |
| 1. 儿童按摩 .....        | 177        |
| 2. 孕妇按摩 .....        | 180        |
| 3. 病人按摩 .....        | 182        |
| <b>第六章 休 闲</b> ..... | <b>185</b> |
| (一) 娱乐场 .....        | 186        |
| 1. 服务流程 .....        | 186        |
| 2. 服务技巧 .....        | 189        |
| 3. 问题处理 .....        | 195        |
| (二) 健身房 .....        | 198        |
| 1. 服务流程 .....        | 198        |
| 2. 服务技巧 .....        | 198        |
| 3. 问题处理 .....        | 200        |
| (三) 旅游 .....         | 203        |
| 1. 服务流程 .....        | 203        |
| 2. 服务技巧 .....        | 204        |
| 3. 问题处理 .....        | 206        |
| (四) 户外运动 .....       | 210        |
| 1. 服务流程 .....        | 210        |
| 2. 服务技巧 .....        | 210        |
| 3. 问题处理 .....        | 212        |

# 第一章 入门

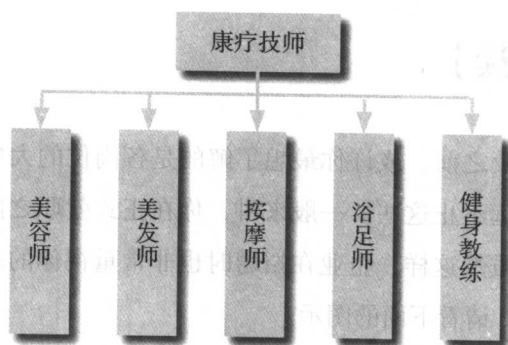
## 【重点导读】

在加入康乐业之前，或许你最想了解的是各岗位的大概情况和职责，而企业对你的要求远不止这些。一般来讲，你在正式就职之前还要参加一次系统的岗前培训，虽然这样，企业在招聘时也非常重视你的基础，而具体内容和要求有哪些呢？请看下面的图示。



## (一) 康疗技师

康乐业的从业机会很多，但同时由于整个行业的职位划分较细，所以要求从业人员掌握的相关技能也更加专业和规范。下面就先来了解一下康疗技师主要包括了哪些职位以及它们的主要职责。如下图。



### 1. 美容师

美容师是指熟练掌握美容专业知识和技术，并且专门为顾客提供各项美容服务的专业人员。在这里，你首先需要了解的是美容师的职责。



#### 【要点】：美容师的主要职责

- ◆ 热情、礼貌、周到地为客人服务；
- ◆ 保证美容用具和环境的卫生，进行必要的清洗消毒；
- ◆ 采纳顾客的意见，为顾客解答和分析美容难题，制定解决方案；
- ◆ 根据顾客的情况向其推荐合适的美容用品，需要时帮助顾客设计美容用品组合；
- ◆ 介绍最新的美容方法和专业知识给顾客，让顾客了解美容院的服务项目；
- ◆ 用熟练的美容手法和技术为顾客提供专业和规范的美容服务；
- ◆ 在服务的过程中要讲诚信，让顾客真正放心并对美容院产生信赖。

众所周知，美容师是一项关于美的职业，因而它对美容师的形象礼仪要求非常严格，主要包括以下三方面内容。



### 形象礼仪要求

- 美容师在和顾客交谈时应该面带微笑且精神饱满，站立时，应挺胸收腹、亲切自然，并将双手合拢放在身前；



- 在工作时间一定要穿着工作服，并且保证自身形象的整洁、大方。



○对顾客亲如家人，使用基本的礼貌用语，对待客人的咨询要耐心。



除此之外，美容师特别需要注意的是一些细节问题，这些细节即决定了顾客的直接满意度，也关系着美容师的自身形象和美容院的服务品质。



### 【要点】：需要避免的细节

- ◆美容师太狂妄，言行举止都透露出对顾客的轻视和不尊重；
- ◆粗心大意，自身的问题没有引起重视，比如口臭、体臭等；
- ◆不注意自己形象，在顾客面前说粗话和做比较下流的动作；
- ◆工作时精力不集中、神情不专注，却不停打听顾客的隐私。

## 2. 美发师

美发师是指掌握了美发技艺, 并且专门为顾客提供发型设计和造型的专业人员。优秀的美发师必须具有良好的职业道德, 具体内容如下。



### 【要点】：美发师的职业道德

- ◆要遵守国家的相关法律法规和理发店的规章制度;
- ◆在工作时要全身心投入, 争取让顾客获得最大的满意;
- ◆通过不断的学习提高自己的专业技能和自身的气质、风度、谈吐等;
- ◆能有团队合作精神, 积极服从上级的安排, 乐于和同事共同配合;
- ◆要尊重别人, 不管遇到什么情况都要尊重顾客, 不能有粗鲁的表现;
- ◆在服务的过程中做到热情、周到, 让顾客的心理得到满足;
- ◆要学会沟通技巧, 在顾客讲话时要善于倾听, 体现一定的职业精神;
- ◆要重视自身的仪容仪表, 随时保持卫生, 让顾客产生信赖。

美发师除了要具备一定的职业道德外, 还要具备一定的岗位技能和基本素质。而美发师最初所掌握的技能是有限的, 想要达到一定的技术水平, 必须经过长期的锻炼和学习。



## 美发师的基本技能

- 掌握修剪、烫发等多种头发造型技能，自身具有能够不断学习的能力和精力；
- 具有艺术气质和丰富全面的生活知识，能在顾客面前展示出自己的专业水平；
- 能和顾客相互沟通并解决顾客的疑问，熟练掌握各种行销技能并懂美学知识。

## 3.按摩师

按摩师是指掌握了与按摩相关的医学知识和按摩手法，并且专门为顾客提供按摩服务的专业人员。在接下来的部分，还是首先来看看按摩师的职责。



### 【要点】：按摩师的主要职责

- ◆按摩手法熟练、规范，让顾客感觉轻松舒适，使其得到最大的享受；
- ◆服从相关管理和工作安排，以客人方便为原则，不挑三拣四；
- ◆热情、周到地为顾客提供按摩服务，并且服务的过程中要掌握分寸；
- ◆保证工作环境和个人的卫生状况良好。

按摩师的技术一定要娴熟，但对其能力的要求也不能仅仅拘泥于技术方面，而是还应该具有以下几方面的能力：

### 按摩师的能力要求

- 要求具备清晰的语言表达能力，只有这样才能让顾客听清楚你对要点的讲解；
- 要求具备一定的组织性和纪律性，若做不到这点，按摩师就更不能掌控大局；
- 经过基础学习之后，按摩师要具备自学的能力，只有这样才能

获得更多知识;

○按摩技能学习与工作都异常艰辛,要求按摩师要具备坚韧不拔的品质和毅力。

在对顾客进行按摩服务时,有一些非常重要的细节需要按摩师特别把握,否则就可能会造成顾客的反感。



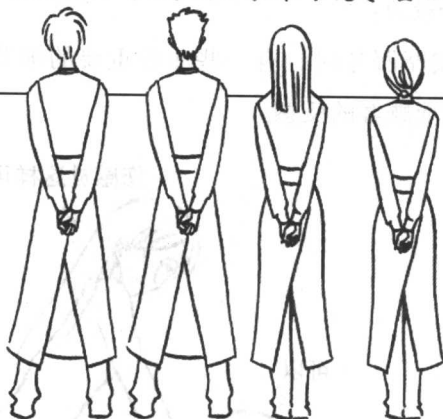
#### 【要点】：注意事项

- ◆要懂得礼貌礼仪,在进行按摩之前先要征求顾客的意见;
- ◆在进行按摩服务时,要掌握好时间、力度和部位等,严格按照操作程序来进行;
- ◆在整个按摩过程中,不能忽略顾客的感受和意见,一定要学会观察和沟通。

#### 4.浴足师

浴足师是指掌握了相关专业知识和足部按摩手法,并且专门为顾客提供足部按摩服务的专业人员。浴足的主要职责主要有如下几点。

## XX 浴足城浴足师职责培训



### 【要点】：浴足师的主要职责

- ◆遵守公司各项规章制度，认真完成公司分配的任务；
- ◆能用自己娴熟的技术为顾客提供基本的脚部保养，视情况进行合理化指导；
- ◆对修脚工具和毛巾等进行严格的消毒，确保这些用具的清洁和卫生；
- ◆学会与顾客进行适时的沟通，认真吸取顾客的意见和建议，为顾客提供高品质服务；
- ◆通过不断地理论学习，最终能为顾客提供足部护理的建议和基本的方案。

## 5. 健身教练

健身教练是指掌握了相关专业知识和健身方法与技术，并且专门为顾客进行健身训练提供指导性服务的专业人员。健身教练的主要职责如下：