

MEIRONG HULI JICHU

主编 耿 兵

美容 护理 基础

劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材
21世纪高等职业教育双证系列
规划教材

上海交通大学出版社

劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21 世纪高等职业教育规划教材
双证系列

美容护理基础

● 主 编 耿 兵

● 副主编 汤明川 张丽萍

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本教材为21世纪高等职业教育规划教材双证系列之一,按照我国高等职业教育的培养目标,强调培养人物形象设计专业人员对于美容保健方面的基本知识和实际应用技能。使从业人员能够提升自身素质。全书内容包括:职业发展、沙龙生态学、解剖学、生理学、皮肤学、经络腧穴学、电学、美容学、美容心理学等。

本教材旨在就美容保健中的基本知识进行归纳和整理,涉及面广,是以前同类教材中所没有的。本书是高职高专学习人物形象设计专业(美容、美发方向)不可缺少的课程之一,同时也适用于美容师的职业技能培训。

图书在版编目(CIP)数据

美容护理基础 / 耿兵主编. —上海:上海交通大学出版社, 2007
ISBN 978-7-313-04741-0

I. 美... II. 耿... III. 美容-护理-高等学校:技术学校-教材 IV. R473.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 034050 号

美容护理基础

耿 兵 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

昆山市亭林印刷有限责任公司印刷 全国新华书店经销

开本:889mm×1194mm 1/16 印张:8.75 字数:247千字

2007年5月第1版 2007年5月第1次印刷

印数:1-3 050

ISBN978-7-313-04741-0/TS·059 定价:61.00元

版权所有 侵权必究

双证课程是近年来中国高等职业教育顺应时代的一项创新概念，是符合国家人才培养和人才发展思路的新举措。中国的高等职业教育一直在探索一条区别与普通本科教育的具有时代特色的模式，双证课程体系的构建和推广将为中国高等职业教育提供一个良好的发展平台，并为规范和建立系统化、科学化的高等职业教育体系奠定坚实的基础。人物形象设计专业是一门新的学科，构建和规范课程体系将为形象设计行业人才的培养提供必要的保证，也将为中国形象设计行业的发展提供专业化、科学化的方法和思路。本教材是21世纪高等职业教育规划教材中关于人物形象设计的双证课程系列教材之一。本系列教材对形象设计专业的技术人才培养计划提出了系统的构思和规划，从市场需求、培养方向、能力结构体系、课程规范、知识重点等多方面进行了探讨，形成了教材的具体方案。

《美容护理基础》是理论性、实践性与科学性紧密结合的专业教材，教材中每一部分都有其相应的实践要求。作为人物形象设计专业（美容、美发方向）的专业基础教材，为形象设计行业培养拥有科学知识为基础的应用型技术人才，使本专业的毕业生掌握美容护理的基本理论、科学方法和技能。同时，能够适应本行业对从业者工作岗位高级师等级考核的多项要求。

为了达到专业的教学培养目标，为行业培养具有较高理论知识水平，同时具有较高技术水平的应用性人才，作者经过研究和实践，将高等职业院校的学历教育与国家职业资格标准和鉴定考核要求相结合，促进“双证课程”人才培养模式的落实，提高高职学生的职业能力水平。并遵循“基础理论适度、技术应用能力强、知识面较宽、综合素质较高”的人才培养目标，力争适应高职“双证课程”教育的要求。针对职业技术教育的特点，本书就美容、美发保健中的护理知识进行归纳和整理，突出该课程系统性与科学性相结合的特点，有助于学生对该基本原理、基本知识、专业概况的掌握和专业技术的灵活运用与创新。本书的理论知识以“必需”、“够用”为度，技能训练多采用指令性语言和图示，全书图文并茂，每章前均写明“学习目标”，每章后附有“思考与练习题”，以利于阅读者尽快地掌握教学内容和专业技能。本书既可以作为各类高等职业院校美容护理专业的教材，亦可作为职业技能的培训教材，还可以作为参加“中、高级美容师”职业技能鉴定前的辅导自学用书。

本书在组编过程中，得到了四川国际标榜职业学院教师们的关注和支持。书中引用了由学院翻译的国际标榜相关教材的部分内容和部分图片。本书主要参与者：学院健康美容系主任、副主任医师汤明川教授，现代美容教研室主任、美容高级技师初雪榕，技师张丽萍老师。本书摘用了由学院汤明川老师主编、周康梅、张丽萍、叶玲玲、宋真贞、初雪榕、朱秀红、刘巧、高永静等老师参编的《初级美容》一书的部分内容。本书也参考了有关医学美容美学、医学心理学等方面已出版书籍的部分内容。本书还得到了学院欧俊岭、孙政老师的协助。在此一并表示感谢。

耿 兵

1	职业发展	1
1.1	健康的身心	1
1.2	有效沟通	8
1.3	人际关系	11
1.4	职业道德和法律素质	13
1.5	练习与思考题	17
2	沙龙生态学	18
2.1	微生物学	18
2.2	控制感染	21
2.3	练习与思考题	29
3	解剖学与生理学	30
3.1	人体结构	30
3.2	人体基本系统	31
3.3	练习与思考题	44
4	电学	45
4.1	电学原理	45
4.2	美容美发业中的电学	49
4.3	常用美容仪器	54
4.4	练习与思考题	62
5	经络腧穴学与皮肤学	63
5.1	经络	63
5.2	腧穴	65
5.3	皮肤	68
5.4	练习与思考题	79
6	美容学	80
6.1	美容的审美原则	80
6.2	容貌美的意义和特征	83
6.3	黄金律与人体美	98
6.4	人体皮肤美学	103
6.5	练习与思考题	107
7	美容心理学	108
7.1	美容心理学概念、研究对象和范围	108
7.2	护理美容心理诊断	109
7.3	美容心理障碍的护理	113
7.4	美容心理咨询	119
7.5	美容心理护理	128
7.6	练习与思考题	132

1 职业发展

学习目标:

保持身心的健康发展,注重自身形象。

解释构成有效沟通的因素。

发展并保持良好的的人际关系,学习并遵守美容师职业道德和法律。

一个职业美容师的成功来自其自身对发展身心健康的承诺,来自有效的沟通和良好的人际关系。

1.1 健康的身心

为保持身心健康而建立作息时间表是迈向职业发展的第一步。竭尽全力去做每一项内容将使人沿着正确的方向进步。

1.1.1 休息与放松

对于健康快乐的生活来说,充足的休息时间和彻底的身心放松与工作一样必不可少。睡眠有助于解除由于每天大量的活动所带来的烦恼和紧张情绪。大多数人每天需要6~8小时的睡眠时间,否则就容易疲劳,从而不能发挥正常的工作水平。顾客愿意看到的是一个充满朝气、精力充沛的职业人员。

能够放松自己,将所有繁琐杂事都抛于脑后,这也是保持健康身心的重要一条。阅读一本好书、听听音乐、看看电视或出去散散步都会使你快节奏的生活步伐得以放松,从而养精蓄锐,神采奕奕地重新投入新一天的工作。

1.1.2 健身

有规律的健身运动也会使人感觉更好,看起来更有神采,工作时更能得心应手。此时,其全身肌肉,包括心脏肌肉,都需要时时处于最佳状态。医学证明,体育锻炼可以保持肌肉强健有弹性,使人不论在紧张的生意场上,还是私人生活中,都有如装备精良的设备一样,永不言败。同时体育锻炼有助于促进全身的血液循环。

花点心思和时间建立一套健身计划,比如每天轻松散步,每周打几次网球,周末骑自行车或徒步旅行,做气功或瑜伽等,都可保持身体健美。甚至每周到郊外呼吸一下新鲜空气都大有益处。记住,你所选择的职业需要大量的体力,因此,只有身体状态越好,获得成功和健康的机会才越多。在锻炼身体的同时,也不要忘记锻炼心智,而锻炼心智的最好方法就是阅读。

担心和恐惧这两种情绪会对精神健康有害。有时你可能被这两种情绪困扰而不能正常锻炼,这时就要学会控制自己的思想和感情,使生活规律正常化。

1.1.3 营养

均衡的饮食对个人生活和职业生涯都很重要。饮食是获得成功的最重要因素之一。几乎所有食物都含有提供能量的营养三要素：碳水化合物、脂肪和蛋白质。它们所含的能量用卡路里计算。身体消耗这种能量的方法有几种：热身、锻炼和活动。能量也可以储藏在身体脂肪中以备用。除了这三种营养要素外，还有维他命、矿物质和水分等重要要素。

许多人喜欢迁就自己的口味，而不吃对身体有益的食物。美国政府已将“推荐每日限额(RDA)”作为本国人们每日营养摄入量的标准，以帮助他们从大量的食物中挑选适当的饮食，其摄入量比例分别为碳水化合物50%，脂肪40%，蛋白质10%。

下面是不同运动项目所需消耗的能量：

运动项目(1小时)	140IB	195IB
气功	381	531
篮球	508	708
休闲式骑单车，10英里/小时	254	354
保龄球	191	266
健美操(俯卧撑，仰卧起坐)，轻/中度体力运动	286	398
打扫房间	222	310
园艺劳动	318	443
高尔夫球	350	487
骑马，走路	159	221
慢跑	445	620
柔道，徒手自卫武术，拳击，跆拳道	636	885
用割草机修制草坪	350	487
跳绳，中度体力	636	885
跑(6英里/小时)	636	885
滑雪机	604	681
滑雪，下山，中度体力	381	531
网球，单打	508	708

1.1.4 卫生

卫生是与健康有关的科学，实行公共卫生有助于保持整个团体的健康。卫生部门要求美容师应多加注意保护顾客的健康。

个人卫生指的是保持自身的清洁和健康。在日常工作中，通常要与顾客接近，藏污纳垢及不正常的气味都会令人不快。如果希望顾客与你在一起时很愉快并会再次回访，那么建立并坚持一项个人卫生计划就显得十分重要。

每个人的身体都会发出气味，定期用香皂洗澡并使用除臭剂就会防止身体发出难闻的气味。但

不要使用过多的香剂和香水,因为有些顾客对某些香料过敏。肮脏的衣物会发出气味,所以衣服都要在穿戴后经常清洗,否则不管你如何增加洗澡的次数,都会有气味。

鞋内卫生最容易忽视,脏鞋子以及穿了很长时间的鞋子都会产生难闻的气味。使用少许滑石粉或鞋内除臭剂则会令人舒服很多。

另外,饮食及个人健康状况也会影响呼吸的气味。例如,吃太多的大蒜会发出难闻的口气,医学术语叫做“口臭”。还有,龋齿和咽喉炎通常也会引发口臭。所以每天尽量多刷几次牙,最好每餐后都刷牙,并使用口腔清洁剂。总之,要养成良好的口腔卫生习惯。

良好的个人卫生习惯是做好美容工作的基本保证,也是美容师给顾客的第一印象。作为美容师,建立一套日常个人卫生计划是必不可少的。个人卫生计划包括:

1) 沐浴:美容师应坚持每天沐浴,保持身体清洁,适当用一点淡淡的清新香水更好。

2) 口腔清洁:美容师应注意保持口腔清洁,切忌出现口腔异味。工作时注意不要把呼出的口气喷在顾客脸上。

3) 双手保养:美容师的双手会直接接触顾客的皮肤。所以,美容师应加强手部的保养,除注意手部的清洁卫生外,还要经常使用按摩膏、护手霜等保养双手,保持皮肤细嫩、柔滑。指甲要剪短,不可留得又长又尖,不涂艳丽色彩的指甲油。

1.1.5 形象

沙龙经营是一种服务性行业,因此个人形象不仅关系到个人与顾客的关系,还直接影响沙龙的整体形象和经济利益。个人职业形象的基本要求包括头发、皮肤、手脚及服装等。

1.1.5.1 发型整洁美观

卫生而健康的头发是最漂亮的头发,见图1.1。作为一名美容师,头发的状况尤其重要。对于正在学习如何成为一个沙龙的准职业人员来说,每天护理头发是非常重要的一个环节。

发型、颜色及烫发必须能够反应自身的职业特点。作为美容师,其发型应该跟上潮流,但也要与自身面部特征相符合。例如,当前流行烫发,但对你来说卷发并不适合,那么就不能烫发。

头发的颜色设计也很重要,流行发色虽然很有趣,甚至有些人看起来更漂亮可爱,但如果这种颜色不适合你的话,那么千万不要去使用它。要设计那些可使你的容貌大有改善的发型和色彩。合适的发型可使窄额头看起来更宽,或宽下巴看起来更窄。

每个人都应根据自身的个性与脸型选择不同的发型。但是,作为美容师,在发型的选择上,除了个人爱好外,更应考虑职业的特点,应以干净利落为基本要求。头发过长、过于凌乱不仅给人以不干净、不整洁的印象外,还会妨碍视线,影响工作。



图1.1

1.1.5.2 护肤及化妆

所谓护肤并不只限于日常使用的护肤品,健康有光泽的肌肤来自适量的营养、运动及休息。作为一名美容行业的从业人员,应该选择最适合的护肤品使自

己的皮肤保持最佳状态。

美容师自身的脸面可称为“活广告”。在注意自己皮肤护理的同时,工作时化妆宜自然、清淡、柔和,切忌浓妆艳抹和怪诞。

如果处理正确,适度的化妆能够改善五官特征,弥补容貌上的缺陷,并在一定程度上使不合适的比例得到平衡,正如我们可以用有创意的染发技术改变一个人的脸部轮廓一样,有的人则可以通过化妆来改善面部轮廓。

随着流行趋势的改变,化妆技术通常也随之变化。无论化妆怎么变化,但其基本原理不变,即粉底应与皮肤色调相称;浅色加宽轮廓;深色缩小轮廓。在职业生涯中,跟随潮流特点选择使用化妆品与选择能够准确反映时下流行趋势的发型同样重要。自身设计的化妆形象既要符合潮流,更应符合自身特点。

1.1.5.3 手部护理

在从业期间,美容师的双手会接触很多人,所以它们必须光滑、柔软、清洁无瑕,并且指甲修剪适当得体。始终保持漂亮的双手对美容师来说确实是一种挑战。你的工作中常常需要使用化学品,所以,在使用这些化学品时,最好戴上保护手套,并且经常使用润手霜。一定要保持指甲的美观,避免带戒指,以免擦伤皮肤而发炎。

美容师在工作时,手部不允许佩戴饰物。

1.1.5.4 足部保健

作为美容师,很多时间处于站立状态。为了保持愉快的态度,必须注意护理好自己的双脚,站姿要正确,要穿合脚的、鞋跟低而宽的鞋子,见图1.2。

洗浴之后一定要保持脚部干燥,以免被真菌感染。

为了使双足保持最佳状态,就要定期进行美足,比如清洁、去茧、按摩及修甲等。如果你患有拇趾囊肿、鸡眼或趾甲倒生等情况,就要去医院就诊。



图1.2

1.1.5.5 服饰搭配得体

美容师的服装必须时刻保持清新、洁净,并烫熨整齐。衣领及腋窝无褶皱之痕,缝口和折边一定要安全,肩部要足够宽松,以方便活动。不论穿什么衣服,都不要使人看起来不舒服,特别是紧身衣服更要美观大方。鞋子永远保持洁净光亮。

服装应该既是潮流之物,又能衬托个人的气质。生活在充满潮流的社会中,任何季节都可看到各种各样的时尚娇娃,他(她)们一个比一个时髦,但身为美容师,如果某种流行款式并不适合自己,则另选其他。比如,一个身材很矮的女士穿着宽肩的、长及小腿的衣服,总会给人一种被衣服埋没的感觉。同样,腿粗的女士也不适宜穿迷你超短裙。所以,在选购服装时一定要考虑自己的身材和轮廓。

美容师的服饰要注意体现职业的特点。不宜穿紧身的衣、裤或超短裙。也不可过于宽松,这样不仅显得邋遢,还会影响工作。款式宜简洁大方,不宜繁杂。剪裁合体,不胖不瘦,总之以方便工作为原则。服装颜色宜淡雅清新,体现沙龙文静幽雅的高尚情调,切忌大红大绿。服装要干净,不可有污渍和异味。鞋袜应清洁舒适,步履轻盈,忌穿高跟鞋。

许多沙龙和学校都有美容师服和校服,在选择服装时只有兼顾个人的气质和流行特点,才符合美容师的身份和职业。见图1.3。



图1.3

1.1.5.6 姿势规范正确

好的姿势有助于身体健康。一个职业美容师可能每天都要站立;在为顾客洗发及造型时需要弯腰或伸直身体子。

所谓好的姿势并不只限于站立正确。包括站立、落座、行走、下蹲等各种姿势。美容师在服务中根据工作需要将会采取不同的姿势。姿势也是美容师无声的语言,应努力做到举止端庄优雅、文明礼貌、自然大方,给人以美的感受,体现出美容师的职业特点。

1) 站姿: 站立是一种最基本的姿势。正确的站姿应当是:

(1) 挺胸、收腹,身体端正,嘴微闭,面带笑容,双手自然下垂或在体前交叉。

(2) 女子双腿并拢, 双脚分开 45° 成“V”字形或右脚向前成“T”字形站立。男子双脚平行, 分开与肩同宽站立。

(3) 需要较长时间站立时, 两脚不要离得太远, 尽量用脚掌来承受体重, 而不要用脚跟来承受体重。两脚重心可随时调节、变换, 保持身体良好平衡, 有助于预防疲劳。

(4) 切忌无精打采, 东倒西歪, 耸肩驼背, 歪脖挺腹等不良姿势。

总之, 站立的姿势应该是自然、大方、优美的, 无论变换何种站姿, 上身都应保持挺直。见图1.4。

2) 坐姿: 良好的坐姿不仅给人端庄稳重之感, 而且可以帮助美容师更好的工作, 减轻疲劳。见图1.5。坐姿要点如下:

(1) 上身保持挺直, 不要低头弯腰。



图1.4

(2) 背部与大腿成一直角, 双膝并拢, 大腿和小腿弯曲成 90° 。不要两脚尖朝内, 内八字形坐法不雅。

(3) 坐有靠背椅时, 应坐在椅面的外 $2/3$ 处, 脊背轻靠椅背。坐无背凳子时, 则可坐满全凳。

(4) 美容工作椅高度要适当。一般工作椅面应与膝部保持平行, 这样操作时上臂和前臂才能自然形成 90° , 有助于工作和减轻疲劳。

3) 蹲姿: 美容师在工作时往往会有蹲下来拿取物品、检查仪器等动作。美容师要注意保持良好的蹲姿, 随意在他人面前蹲下来是很不雅观的。蹲姿要点如下:

- (1) 全蹲或半蹲时手要尽量贴近腰身。
- (2) 蹲下时膝盖应并拢弯曲。
- (3) 蹲下时上身不可以太过于倾斜。穿低胸服装蹲下时, 一手要护胸。
- (4) 蹲下时臀部不可以翘得太高, 臀部也不可以坐压在小腿上。
- (5) 用右手拿取物体时, 要走到物体前, 左脚踏出半步后再蹲下来。

4) 走姿: 正确的走姿应轻盈、优美、稳健, 让人感觉挺拔有精神, 充满工作热情, 给人以动态美感。走姿要点如下:

- (1) 行走时, 身体保持挺直, 应挺胸收腹, 不可左右摇摆或前倾后仰或摇头晃肩、歪脖斜肩。
- (2) 行走时, 两臂自然摆动, 幅度不可太大, 不可左右摆动。
- (3) 行走时, 臀部要收(臀部肌肉适当紧张), 用大腿带小腿迈步, 脚尖朝向正前方, 切忌走外八字和内八字, 也不要故意扭动臀部。
- (4) 行走步伐应大小适中, 节奏快慢适当, 步履轻盈, 脚步声要轻。

坐姿、蹲姿、走姿的基础都是站姿。正确的站姿是良好姿态的基础。因此要掌握姿态美的要领, 首先应练好正确的站立姿势, 然后再练坐姿、蹲姿和走姿。

良好的姿势及活动方式有很多好处, 如防止肌肉拉伤和潜在的受伤, 减少疲劳, 展示迷人的形象等。

1.1.6 工效学

在日常工作中, 美容师通常都处于站立、屈身、伸展等动作, 且不断重复这些动作的状态。任何重复性的活动都会引起疲劳及身体相关部位的疼痛, 有时甚至是严重的受伤。有些伤痛可能会慢慢地发展而持续很长时间。许多时候, 健康问题是可以透过改善姿势、工作习惯及设备而得到预防。有一种学科叫做工效学, 研究内容是人们在工作中应采用何种方式工作, 使用何种身体活动、位置、工具和设备等, 以及这些情况对你及顾客的健康和舒服度有何影响等。这种新生学科正不断地开发新的工具和设备, 以支持这些健康学说, 同时大大提高了沙龙的工作效率。

所以, 美容师需要懂得一些预防手、腕、肩、颈、背、脚和腿部问题的知识。工效学的内容就是如何使工作场所和所使用的工具对人体更有益。好的美容师应在培训开始就养成正确的习惯。

1.1.6.1 颈部与背部

人体的脊柱从后颈顶部开始一直向下至背部下方。它是由许多从上而下排列的被称为椎骨的骨



图1.5

头组成的,如图1.6所示。每两块椎骨之间都有关节和隔膜,使颈部和背部灵活能动。隔膜柔韧易屈,因为它们的内部含有一种类似啫喱的物质。如果关节和隔膜被拉得很紧或受到挤压,它们就会受伤。如果身体伸长后弯曲或扭曲,那么颈部、背部、胳膊或腿部都会疼痛,甚至隔膜会破裂(内部物质外流)。

在美容工作中,容易引起颈部、背部拉伤的动作有:

- (1) 为顾客做面部美容、修甲或美足时身体向前弯曲。
- (2) 为了靠近顾客或伸手取某件东西而扭转身体。
- (3) 双手举过头取某件东西。
- (4) 由于站立很长时间而向后弯腰(倾斜)。
- (5) 穿高跟鞋站立时间过长。

为避免这些无谓的伤痛,美容师应掌握下列几种预防颈背部受伤的方法:

(1) 工作时背部挺直。在臀部弯身而不要在腰部弯身(即直背弯身)。

(2) 使用自由站立,这样你就不需扭转身体就能操作。

(3) 调节顾客或美容师椅的高度。

(4) 顾客的头位要便于你的操作。

(5) 为顾客修甲时,可使用座位倾斜的座椅,或坐在楔形的坐垫上,使你的身体向前倾斜。

(6) 当你需要起身取物时,要轻轻屈膝并收腹,这种被称为骨盆倾斜的动作会防止你向后倒。

(7) 如果你站立了很长时间,就可以将一只脚放到凳子上或放到顾客座椅下面的横档上。

(8) 不要穿高跟鞋。

(9) 从高处取物时要站在脚凳上。



图1.6

1.1.6.2 脚部与腿部

美容师如果长时间站立,那么其脚和脚踝就可能会肿胀,而且很容易患静脉曲张症(静脉肿胀)。另外,如果脚部的任何部位受到挤压,就有可能在挤压部位产生胼胝或皮炎。

在美容工作中,容易引起脚部和腿部问题的原因如下:

(1) 长时间站立,特别是站在硬地板上。

(2) 穿高跟鞋,尤其是尖头鞋。

(3) 弧度不合适的鞋子或鞋底太硬的鞋子。

(4) 不合脚的鞋子。

美容师应掌握如下几种预防脚部和腿部问题的几种方法:

(1) 长时间站立后要坐下休息。经常变换姿势。在为顾客服务时最好使用凳子或可移动的座椅。

(2) 休息时将脚抬起放到凳子上。

(3) 要穿弧度合适的橡胶底的合脚鞋子。

(4) 鞋内放置减震垫。

(5) 不要穿高跟鞋或尖头鞋。因为这种鞋子会增加脚趾的压力,导致脚趾全都挤进鞋的前部。

(6) 地板铺上软垫,以减少疲劳。

(7) 穿弹力长袜以减少腿部肿胀。

(8) 使用液压座椅。

1.1.6.3 手部与腕部

促使人体手和手指活动的大部分肌肉实际上存在于前臂之中。这些肌肉通过腱与手和手指连接起来,腱就好像穿过手腕的连线一样。腱发炎时就产生了腱炎。腕隧道是腕内的通道,被骨头和组织包围。通过这条隧道的有一条神经和几条腱。如果患有腱炎,腱就会肿胀,隧道内的神经就会轧痛。这种症状叫做腕隧综合征,此时,手部会麻木无力。见图1.7。

容易引起腱炎和腕隧综合征的原因有:

- (1) 经常弯腕。
- (2) 用力夹或紧握。
- (3) 一遍一遍地重复动作。

需要弯腕或紧握的动作有:

- (1) 使用不合手的工具。
- (2) 为顾客按摩。
- (3) 使用的梳子不顺滑。

预防手部和腕部问题的几种方法:

- (1) 调节座椅的高度。
- (2) 使用的剪刀要锋利、顺手、润滑程度

适中。

(3) 将刷子放在拇指和食指之间并连续转动,而不要弯曲手腕。

(4) 修甲处应使顾客和美容师的胳膊都得到休息。

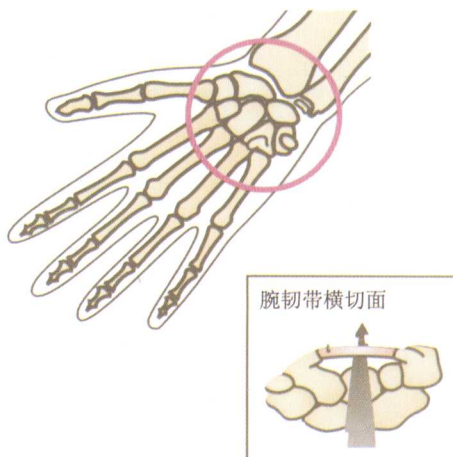


图1.7

1.1.6.4 肩部

人的肩部有肌肉和腱,另外还有充满液体的囊。如果经常用力拉动肩膀,就可能引起肌肉疼痛、腱炎或囊炎。如果经常伸出胳膊或胳膊上举时胳膊肘高于肩膀,就很容易拉伤肩膀。

容易引起肩膀受伤的原因有:

- (1) 胳膊上举。
- (2) 横跨桌子为顾客修甲。
- (3) 伸手取工具。
- (4) 伸手取高处之物。

预防背部问题的几种方法:

- (1) 为顾客服务时要调节座椅的高度,这样胳膊就会贴近身体两侧。
- (2) 旋转座椅,尽量靠近顾客。
- (3) 抓住工具,这样就不必抬起胳膊。
- (4) 在为顾客美甲时,应让顾客把手伸过来。
- (5) 为顾客美甲时要使用靠手,或将毛巾折叠好垫在胳膊下。□

1.2 有效沟通

职业生涯中,具备有效沟通的能力是能否成功的必要元素。见图1.8。



图1.8

作为美容师，在与顾客交换意见、思想或交流感情时就是在沟通。所以要获得成功，沟通技巧与技术一样重要。

美容师的主要责任就是运用掌握的知识和技术使顾客感觉最好，变得更漂亮。需注意的是，不但要使顾客相信你的诚实和承诺，你的建议及服务同样很重要。下面介绍几种常用的沟通技巧。

1.2.1 非语言沟通(身体语言)

非语言沟通(有时叫做“身体语言”)即不通过说话来交流信息。人的外表、姿势、姿态、触摸、面部表情、眼神接触、手势及沉默等常常都达到“此时无声胜有声”的效果。

例如，微笑是一种表示赞同的通用符号。又比如，如果一个人与别人握手时笔直站立，两肩端平，头抬得较高，这就表示他很自信。弓肩及倾斜身体的姿势则表示不确定的心态。

眼神接触则告诉顾客或任何与你谈话的对象——你对他全神贯注。有时，甚至在为顾客作护理期间，顾客可能会告诉你一些重要事情，这时你要暂停下来，并与顾客进行眼神接触。简单的眼神接触是一种证实和重新确认的动作，它是一种表示承认的通用符号。

在最初的顾客咨询时，或任何与某人面对面沟通时，身体微微前倾是一种积极的身体语言，表示对说话者很专注，对说话的内容有强烈的兴趣。而身体后倾则表示怀疑或不感兴趣。

一些轻微的动作就会表达你对自身及周围环境的感受。所以你的姿势一定要表示出你很自信，而且对顾客所说的话很感兴趣。

1.2.2 语言沟通(声音和声调)

通常，说话方式与说话内容一样重要。一种抑扬顿挫的高低快慢和谐的声音比那些不必要的一一常常是无吸引力的——高音或尖叫声更能引人注目。听者可能会“关掉”这种刺激的声音，于是连所说的内容也错过了。在不同的场合听听你自己的声音，在正常谈话时声调可能很和谐，而在兴奋时则可能变成刺耳的尖叫声。你的声音一定要始终反应你要展示的个人形象。

语言沟通(如何说话)也会影响你所要表达的意义。说话的声调、变音、语速等都在语言沟通中起着很重要的作用。

美容师的语言应当具备言辞优雅、语调亲切、声音悦耳的职业特点。

礼貌用语是基本的要求。称呼要文明，说话不能过于随便和口语化，切忌说“脏话”、“粗话”，亦不能主动打听顾客的隐私。

语言要准确。语言是交际的工具，无论问话还是回答问题，表达的意思一定要清楚，切忌含糊不清。对于没有把握的问题，应当如实向顾客说明，不能模棱两可，更不能欺骗顾客。

谈话要有技巧。美容师面对众多的顾客，要通过谈话了解顾客的心理、兴趣和爱好等，根据不同的情况予以热情接待，尽量选择愉快的话题与顾客交谈，尽快与顾客建立相互信任的关系。

在接待服务中，以请求式和商量式语气为佳，如“请您稍等一下好吗？”，不能使用命令式的口气与顾客说话，如“等一下”、“过来”等。

此外，语调轻柔会令人感到友好。语速适中，能给顾客留下思考的余地，如此等等，都是美容师应当努力锻炼的语言基本功。

随着社会的发展，在开展美容业务时，使用电话的机会和频率越来越高。因此，如何掌握在“电话交际”中的礼貌用语，也是十分重要的。首先，电话铃响后三声以内应接电话，向对方问好并主动介绍自己的单位，然后再询问对方找谁或何事需要帮忙。若对方要找的人不在时，应客气地告诉对方其去向或询问对方是否需要帮助转述或留言。与对方讲话的态度应亲切和蔼，声调柔和，语言悦耳。不应边吃东西边接电话。接完电话，放下电话时动作要轻。

1.2.2.1 语法

语言，如果使用正确就能清楚地传达思想和需要，如果使用不正确，那么语言就失去了魅力，沟通的效果也就大打折扣。

如果你学周围的一些人使用蹩脚的句型，那么偶尔也会使用蹩脚的语法。同样，当你模仿某些人或意欲产生特殊效果时，你就是故意使用蹩脚的语法。不论何种情况，你一旦开始使用错误的语法，就会习以为常，以后就很难识别和改正。

使用双否定、俚语或不能真正表达信息的词语都会分散你的思想。而听者则会被这种表达所迷惑，最后带着被误解的信息离开。所有职业人员都不能滥用语言。

由于错误语法的使用可能成为习惯并不易被使用者认识到，所以应寻求老师或朋友的帮助，让身边的人指出误用的词语或句子，使自己的语言得到改善，变得更优美。

1.2.2.2 双向沟通

能否将顾客所需要的效果准确地付诸事实取决于美容师是否完全理解并诠释他们的需要。

最好的方法是，首先鼓励顾客开口说出自己的要求，以获得足够的信息，这样美容师就能全面地了解其愿望。做一个好的听者，并在必要时询问一些问题。其次，将顾客所说的内容用你自己的话重复给顾客听。

在解释完之后，一定要询问顾客是否理解你将要做什么，他是否感到舒适等。要鼓励顾客提出问题，重要的是，你与顾客之间交往舒服并互相理解。以下一些方法可以帮助美容师提高沟通技巧：

1) 令人愉快的问候：

(1) 问候时一定要用姓氏称呼顾客（比如某夫人），除非顾客允许你直呼其名，这在学校或沙龙中是可以接受的。

(2) 你的声音和声调要表示你很乐意为他服务。

2) 运用委婉的交往手段：

(1) 委婉是建立美容师与顾客关系的重要沟通技巧。

(2) 根据顾客的不同说适当的话，说话时要委婉一些，不要得罪人。这种技巧需要感受力。

(3) 与顾客真诚地沟通而不得罪顾客是你的责任。

例如，一个顾客坚持要某一种颜色，但你认为这种颜色并不适合她，那么你就应该委婉地有技巧地提出建议。

3) 清楚地表达意见：

- (1) 三思而后说。
- (2) 许多意见没有起到作用，是因为说话者没有经过深思熟虑就脱口而出。
- 4) 明确所要表达的目的：获得信息？改变态度？或是寻求支持？还是激发对方？
- 5) 明白你的意见的重要性：即使你的见解对他人是有价值的，也一定要考虑听者的需要和愿望，问一下自己，听者从我的话中能获得多少帮助？
- 6) 注意周围的环境：
 - (1) 一定要选择合适的谈话时间。
 - (2) 判断哪些事情可以在公共场合谈，而哪些话要单独与对方说。
 - (3) 明确你要与之沟通的对象。
- 7) 注意弦外之音：
 - (1) 当你的声调、变音、表情及反应与你的话语不一致时，就会出现弦外之音。比如，你说，“很高兴今天见到你。”但你说话的同时既没有微笑也没有伸手去问候。
 - (2) 说话时不要虚情假意。
 - (3) 弦外之音有时是半真半假。
- 8) 必要时可咨询他人：
 - (1) 你所有的事实与信息一定要有据可寻。
 - (2) 如果你不太肯定，可以与别人探讨，以获得新的见解、意见、观点以及支持。
- 9) 做一个好的听者：
 - (1) 首先集中精力了解对方。
 - (2) 倾听是有效沟通的关键。
 - (3) 最成功的商人和最好的交际家都是那些会倾听的人。

为了证实你是否表述成功，你可以花些时间问几个问题，鼓励对方表达自己的意见。对方是否完全理解你的意思与你在沟通时是否具有职业特性有很大关系。你所说的及所做的每件事都应该证明你是一个专业的从业人员。

你应该仔细挑选与顾客谈论的话题，避免谈论有争论的话题。有太多美容师与顾客谈论的是天气、最新电影及一些著名人物等。但作为一个真正的沙龙职业人员，你应该将话题主要放在顾客的生活方式及他们的需求上，然后为他们提供美容知识。比如，有位顾客很活跃，那么你可以为其设计一个容易打理的短发。另外，你还可以建议她烫发，以减少家庭护理的时间。对有些顾客，由于某些特殊原因，你可以使用特殊的产品，并解释你正在做什么及为什么这样做。顾客落座之后，都希望得到你的全力注意并获益于你的职业知识。一个优秀的从业人员应使每个顾客都得到满足，只有这样成功才有保证。

一定要全力关注每位顾客，但应避免与顾客谈论宗教、政治、私人生活、其他顾客的言行、同事或竞争对手的工作质量、别人给你的秘密信息。

1.3 人际关系

与其他人交往的心理学就是人际关系。在工作场所影响人际关系的因素有许多，包括个性、团队合作和职业道德等。

1.3.1 个性

个性指的是你的内心情感、思想、态度和价值观的外部反映。人的个性是情感特点和行为特点的总合。个性是几千种不同人性特点的组合，人的不同经历也会影响其个性发展。这些个性特点虽

不能很快改变，但可以随时修正。

对美容师来说，具有令人愉快的性格品质是一笔巨大的财产，它包括：幽默感，充满活力，会体谅别人，灵活机智，态度积极，友好，理智，会控制情感，有礼貌，有风度。

1.3.1.1 态度

态度指的是一个人对所经历过的事表现出的具体的可识别的感情或反应。由于你的态度是表现出来的，所以它可以对你周围的人产生影响。很明显，消极的态度会对他人产生消极的影响。反之，积极的态度则会产生积极向上的效果。

几乎没有什么态度是人与生俱来的。态度与习惯一样，是后天学来的。因此，态度与习惯一样，既可以学，可以改变和修正。既然态度主要是后天学来的，它是你性格中的组成部分，所以很难立即改正。改变态度不容易，但它常常是使你生活更加顺畅的关键因素。“积极”和“消极”是最常用来描述态度的两个形容词。其他描述词语包括（但不限于）：热情的，关心的，自信的，防守的，攻击性的，恐惧的等等。

人都有态度，有的态度可以说根深蒂固，以至我们不得不接受它们作为我们性格的组成部分。许多时候，当你去问某人为什么不停地抱怨时，他会说：“噢，别在意，我这人就是这样。”不对！这是他有意识或无意识作出的选择。态度是如此的根深蒂固，以至于它已成为生活的一种方式，甚至不再被人注意——更不要说检验了，所以要改变它是非常困难的。但你必须牢记，态度是人的思想感情被形象化的结果，它能够感化并影响他人，所以有些态度必须改变，如果借口“我这人就是这样”而允许自己我行我素的话，长此以往，你会自食其果。

有些自我测验和管理可能很有用，它可以识别出产生行为的内心深处的可被称为“消极”的情感因素。一旦被识别出来，它们就可以被改变。这种改变的过程可能需要不断的再评估和持续关注。同时要适当的奖励。这样不仅你自己开心，而且其他人发现你的变化后也很高兴，并乐于与你交往。

你可以通过朋友了解自己最近工作生活的态度是积极的还是消极的。如果发现最近生活态度不是很积极健康，则应立即改变态度。

每隔几个月分析一次自我的性格和态度，看看究竟在哪方面取得了进步。作为一个沙龙职业人员，如果你的同事及顾客认为你表现很好，那么你潜在的成功几率就会大大提高。如果你努力开发和培养自己的积极态度，那么不仅能够用技术使顾客变得更漂亮，而且能够让他们感觉更好。这是一个特殊的礼物，一种确实值得朝之努力的目标！

1.3.1.2 习惯

有人习惯咬指甲，有人习惯咬嘴唇，有人习惯敲手指，有人习惯脚拍地面。所有这些动作的唯一共同点是，人们在做这些动作的时候都可能是无意识的。这些动作很可能都是习惯。

习惯是后天受周围环境影响而“学会”和养成的，并使习惯得到强化。与态度一样，习惯也是根深蒂固的，它很难改变。大多数习惯是无恶意的、不触犯人的行为，其他人几乎注意不到。但是有些习惯是令人厌恶、不讨人喜欢的。

如果你正准备进入一种服务行业，那么就不能允许自己有一些令人生厌的习惯，这种习惯会限制阻止你的成功。

1.3.2 团队合作

沙龙经营是一种服务性行业，而这种服务的一部分就是要体现一种轻松和睦的氛围。沙龙和谐