



● 专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

美容师

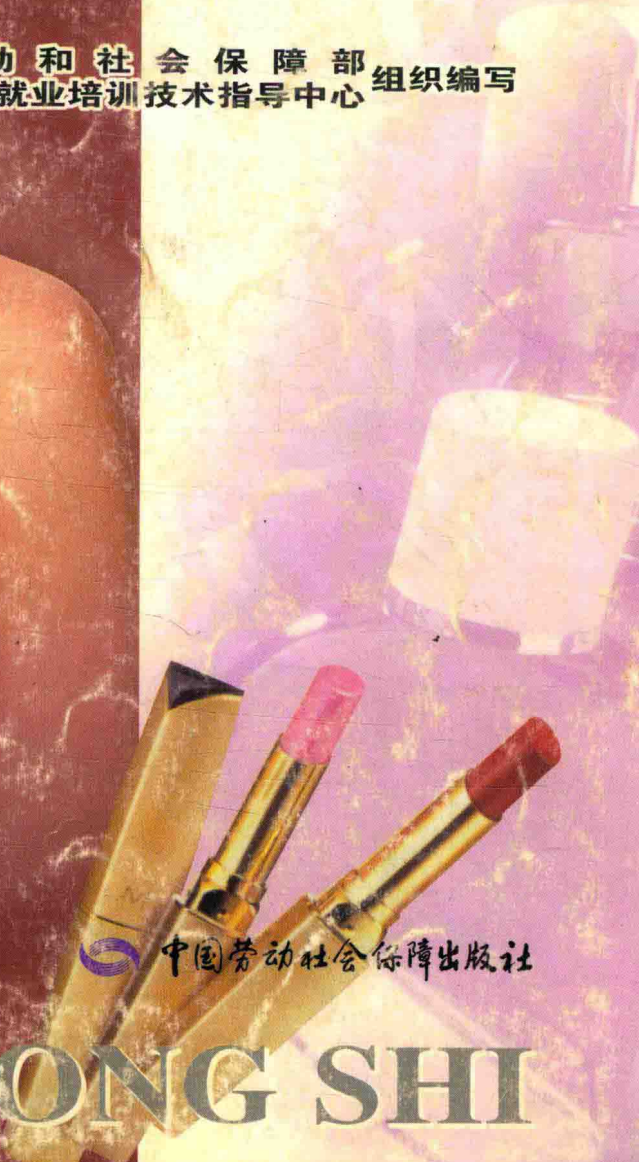
(基础知识)

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

(基础知识)

劳动保障部
中国就业培训技术指导中心

组织编写

中国劳动保障出版社

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：基础知识/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 7-5045-3103-0

I. 美…

II. 国…

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 02823 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 4.75 印张 114 千字

2001 年 7 月 13 日第 1 版 2001 年 7 月 13 日第 1 次印刷

印数：30 100 册

定价：8.00 元

读者服务部电话：64929211

发行部电话：64911190

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活动的领域，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，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》的文中插图由李群、刘志刚、秋莉君、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

第一章 美容师的职业道德及修养	(1)
第一节 职业道德	(1)
第二节 美容师的礼仪常识	(4)
第三节 美容服务心理基本常识	(10)
第二章 美容发展简史	(13)
第一节 中国美容简史	(13)
第二节 国外美容简史	(15)
第三章 卫生知识	(18)
第四章 安全用电	(21)
第一节 有关电学常识	(21)
第二节 安全用电常识	(23)
第五章 人体基本组织生理常识	(25)
第一节 细胞和基本组织	(25)
第二节 头颈部骨骼、肌肉	(30)
第六章 皮肤生理知识	(35)
第一节 皮肤的基本结构	(35)
第二节 皮肤的功能、分类及常见皮肤传染病	(41)
第七章 素描、色彩	(44)
第一节 素描	(44)
第二节 色彩	(49)
第八章 化妆品基础知识	(52)
第一节 化妆品的分类与应用	(52)
第二节 化妆品的基本组成部分及功效	(57)
第三节 化妆品的鉴定和保存	(61)
第九章 美容院相关法律法规知识	(65)
第一节 卫生法规知识	(65)
第二节 治安法规知识	(66)
第三节 消费者权益保护法知识	(66)

第一章 美容师的职业道德及修养

第一节 职业道德

一、职业道德的概念

职业道德是从事一定职业的人在工作和劳动过程中，所应遵循的、与其职业活动紧密联系的道德原则和规范的总和。

职业道德既是对本行业人员在职业活动中的行为要求，又是行业对社会所负的道德责任与义务。由于职业不同，我们便在特定的职业活动中形成了各自特殊的职业关系、特殊的职业利益、特殊的职业义务、特殊的职业活动范围与方式，从而形成特殊的职业行为规范以及道德要求。

中国在几千年的历史发展中积累了丰富的职业道德遗产，比如教师有师德、艺人有艺德，各有特定的内容和要求。而现在由于社会劳动分工细化，职业门类繁多，职业道德的内容就更趋多样化。而服务业被称为社会的“窗口行业”，职业道德显得更具有示范性，更为直接地反映出社会风尚和文明程度。

二、职业道德的特点

职业道德随着人类社会的形成和发展而产生和变化，有着漫长的历史和不同的形态。人们的道德品质和社会道德风尚，主要是在各种职业活动的实践中形成和发展的。由于人类的社会生活是多方面的，包括家庭生活、公共生活和职业生活，因而道德也分为家庭道德、社会道德和职业道德。因此，职业道德是整个人类道德的一个重要组成部分。

人们在各个领域所从事的职业活动，是各种职业道德产生和发展的实践基础。职业道德是一般社会道德和阶级道德在职业生活中的具体表现。它既是对本行业人员在职业活动中行为的规定，同时，又是行业对社会所负的道德责任与义务。

职业道德具有从属性、职业性、稳定性、继承性、适用性以及成人性等特点。

1. 职业道德的从属性

在阶级社会中，一定的职业道德总是反映一定的社会道德和阶级道德，在不同程度上体现着社会道德和阶级道德的要求；一定的社会道德和阶级道德又在很大程度上影响着职业道德。

2. 职业道德的职业性

由于不同的职业对社会所承担的义务与责任不同，服务于他人的方式不同，所处的社会位置及工作环境不同，因而，各行各业的职业道德均有其不同的特点，使职业道德表现出丰

丰富多彩的职业特征。

3. 职业道德的稳定性

善与恶、是与非等道德观念，在不同社会、不同阶级中，或在同一社会的不同阶级中，都有着不同的内容与标准，而职业道德却不同。职业道德从内容上与各种职业要求和职业生活相结合，在职业生活实践中，会形成比较稳定的职业心理和职业习惯。这种心理和习惯就会铸成从业人员的稳定的品德，其中还较多地包含着世代相传的职业传统。

4. 职业道德的继承性

职业道德的一些重要原则往往是可以继承的。因为，职业活动有一定的稳定性，并且有一些共同的性质与特点，因而在漫长年代中形成的职业道德规范就有突出的继承内容。

5. 职业道德的适用性

职业道德是从职业活动的实践中产生的，并具体表现在大量日常工作中，脱离人们的具体职业活动谈职业道德是毫无意义的。职业道德是指导工作与劳动行为的。因此，它的一些原则、规范大都表现为具体实行的行为守则，适用于指导人们在工作、劳动中的行为。各种职业都从本职工作要求出发，适应本行业从业人员的接受能力，采取一些如工作守则、规章制度、生活公约等简明适用的形式，帮助人们养成良好的职业道德习惯。

6. 职业道德的成人性

职业道德是针对从业或即将从业的人员而言的。有了职业或就要走上工作岗位的人绝大多数都是离开家庭教育与学校教育的成年人。因此，职业道德是在家庭教育与学校教育中已经初步形成的道德观念的进一步发展，是道德意识和道德行为发展的成熟阶段。职业道德主要表现在成年人的意识和行动中。

由于职业道德具有以上特点，因而，它能够使一般道德原则和道德规范在实际生活中充分发挥作用，对个人的思想和行为产生经常的、深刻的影响，成为一般道德原则和道德规范的重要补充。

三、职业道德培训的目标

1. 牢固树立职业理想

我们想要树立的职业理想是努力做好本职工作，考虑社会利益，全心全意为人民服务。

“干一行，爱一行，专一行”是我们进行职业道德教育中的一句口号，也应成为劳动者的自觉行动。因为劳动除了谋生以外，还与我们发展个性、承担社会义务相联系。如商业战线著名的劳动模范张秉贵，在三尺柜台站出了全新的劳动者形象，既成为社会主义职业道德建设的标兵，又成为一道“美丽的风景”，在普通的售货工作中让顾客得到艺术的享受。

2. 培养劳动习惯

劳动是人类赖以生存的基本手段，但培养劳动习惯并不仅以生存为目标，而是体现人的创造力。劳动者要培养诚实劳动、勤奋工作的习惯，并使之成为自觉行为。

3. 培养职业良心

职业良心是对本职工作的社会价值和意义的认同。它反映在工作上表现为自豪感和维护本职工作荣誉的个人努力。职业良心是每个职业劳动者发自内心的道德要求。他会去自觉主动地完成职业道德所要求的义务和责任。职业良心与职业技能一样，是每个合格的职业劳动

者必备的基本素质。一旦形成了职业良心，劳动者便会严于律己，主动用职业道德标准来衡量自己，提高自己。随着社会主义市场经济的不断发展，“职业良心”这一原则就更应不断强调。如果违背了职业良心，职业活动就是不道德的。

四、美容师的职业道德

美容师的职业道德是指美容师在美容工作中所应遵循的与其职业活动相适应的行为规范。

1. 不断巩固职业理想

人的职业道德行为是在其思想支配下进行的，树立怎样的职业理想，在很大程度上会影响其工作质量和水平。比如说，一名美容师如果对自己的职业不喜欢，产生厌烦情绪，很难想像她还会认真钻研技术、不断吸取新的信息，并且在为顾客服务的过程中给人以美感。随之而来的，很可能是对顾客的漫不经心，以及服务质量不到位。相反，树立了正确的职业理想，热爱美容事业，就会热情接待顾客，对技术不断钻研，使顾客在接受服务中得到美的享受。巩固职业理想可以从以下三方面来进行：

(1) 力争成为本行业的能者和强者 在业务上勤学苦练，对知识和信息广泛吸取、勇于创新，成为美容行家。

(2) 结合本职工作成才 能够正确认识美容师的自身价值，在自己的工作岗位上成为受人尊敬的人才。

(3) 持之以恒 职业理想贵在持之以恒，要将美容职业提高到美容事业来认识，立下长志。美容师的立志长远不但能促进自身素质的不断提高，而且将推进我国美容事业的整体发展。

2. 美容师的良好品德

美容师除了要自觉遵守有关的法律法规和规章制度以外，需要不断加强自身修养，以德正己、以德敬业、以德悦人，使自己成为美的使者。

美容师应培养良好的品德，这主要体现在：

(1) 爱岗敬业 热爱美容行业，把美容事业当做自己终生为之奋斗，为之努力的追求。尽职尽责地做好自己的本职工作。

(2) 团结协作 美容师不但要严于律己，还要有良好的团体意识，善于团结同事、共同协作，创造和谐向上的集体氛围。

(3) 志存高远 美容师要具有远大的理想和志向，不能满足于熟练掌握一般的简单操作，而要懂得原理和方法，并具有强烈的责任感和使命感，不断学习、更新技术、提高心智，立志为中国美容业的发展贡献力量。

(4) 诚实守信 诚实守信，是中华民族的传统美德，也是做人必备的品德。要对顾客一视同仁，友善礼貌。

(5) 宽以待人 要有一颗宽容的心，不要斤斤计较、纠缠不休，将顾客的需求和利益放在首要位置，尽量满足他人的合理要求。

(6) 遵纪守法 美容师要遵守国家的有关法律法规和美容院的规章制度，不做违法乱纪的事。

一个人的社会化是个渐进的过程。美容师职业道德的养成，除了接受正规教育和训练以

外,还要经过自我的主观努力和自觉学习与模仿。这个过程是长期的,切忌将美容师的职业道德片面理解为机械的规定,要从被动状态转化为内在的自觉要求,不断增强自身素质。只有从思想道德素质、科学文化素质、技能素质、心理素质、身体素质等方面综合培养,才能塑造出新时代美容师的崭新形象。

第二节 美容师的礼仪常识

一、礼仪的概念与作用

学习目标:通过学习与培训,使培训对象了解礼仪的概念、内容,掌握礼仪的原则、特点和作用。

1. 礼仪的概念

礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯,表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则。

从现代含义上看,“礼”是指以一定的社会道德观念和风俗习惯为基础形成的,大家共同遵守的行为准则。而“仪”则是指人们的容貌举止、神态服饰和按照礼节进行的仪式。很明显,礼仪是内容与形式相统一的人际交往规范,也体现出一个社会的文明程度。

(1) 礼仪的内容

- 1) 礼貌 礼貌是指人们在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为。
- 2) 礼节 礼节是指在交际场合迎来送往,相互间问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。
- 3) 仪表 仪表是指人的外表,包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等。
- 4) 仪式 仪式指在较大的场合举行的,具有专门规定的程序化行为规范的活动。

(2) 礼仪的原则

- 1) 尊重的原则 尊重是礼仪的情感基础。人际交往中必须要尊重对方的人格,才能保持和谐的人际关系。
- 2) 遵守的原则 礼仪反应了人们的共同利益和要求。社会每个成员都应当自觉遵守和执行。
- 3) 适度的原则 人际交往中既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。
- 4) 自律的原则 树立内心的道德信念和行为修养准则。在没有外界监督的情况下自觉按照礼仪规范去做。

(3) 礼仪的特点

- 1) 共同性 作为公共道德基础内容的礼仪,是在人类公共生活基础上产生和形成的,是一种行为规范,为各种人共同遵循。
- 2) 继承发展性 礼仪规范并不是一成不变的,而是随着社会自身的进步不断完善的。由于东西方各国的交往不断扩大,带有历史传统的礼仪又被赋予了新的内容,表现为人与人

之间的平等、团结、友爱、尊重的新型关系。

3) 统一性 一个人只重品质淳朴而不重礼节仪表,就会显得缺乏修养。只有将淳朴的品德与礼节仪表统一结合起来,才算是有修养、有道德的人。

4) 差异性 因时间、空间或对象的不同,古代与现代的不同,外国与中国的不同,男女之间的不同等因素,礼仪规范有许多不同之处,体现出各自的特点。

2. 礼仪的作用

(1) 礼仪使道德观念和准则变为具体行动 礼仪行为展现了道德观念的思想内涵。在人际交往中,一句热情关心的问候,一个礼貌的动作,都能体现出一个人的品行素质。礼仪仿佛是人的第二形象,从你的行为中让别人认识你。

(2) 礼仪促进人际关系的和谐 人与人之间的关系需要相互尊重,在尊重的基础上建立和发展友谊。因此,通过礼仪表现出对人的敬重,往往能沟通彼此间的情感,而漠视或过于随意,则会伤害对方的自尊,阻碍人际关系的和谐。

(3) 礼仪净化着人的心境 礼仪作为社会精神文明的象征,伴随着每个社会成员的生活。在人际交往中,你能切身感受到被人尊敬的自豪,同时,也促使你提高自身修养,以同等方式去尊重别人。文明是礼貌的基础,文明程度越高,礼貌越完善;礼貌是文明的表现,礼仪、礼貌越完善,社会的文明程度也就越高。人们都生活在自己创造的安定祥和、清洁卫生、互爱、互谅、互帮的文明文雅环境中,心境就会得到净化,情绪就会愉快。

(4) 礼仪也能创造经济效益 在企业文化的建设中,礼仪是一项重要内容。一个注重企业形象的单位,对礼仪是十分重视的,尤其在第三产业,礼仪已成为服务质量的重要标志。就美容院来说,礼貌的接待、亲切的语言、甜美的微笑、得体的服装,都是吸引顾客的直接因素。顾客往往从第一印象中进行选择。所以,良好的礼仪也能创造经济效益。

二、美容师的礼仪规范

学习目标:通过学习与培训,掌握礼貌的基本要求,美容师的举止标准、语言要求、着装与形象要求、服务礼仪和人际关系知识。

1. 礼貌的基本要求

(1) 讲究卫生 讲究卫生是社会公德、礼貌修养最基础的内容。注重个人卫生,既是自身修养的体现,也是对他人的尊重。这不仅仅是个习惯问题,而是文明的表现。同时,每个公民都有义务注重环境卫生,创造良好的交际环境和生存环境。对美容师来说,尤其要做讲究卫生的标兵,以自身的良好习惯营造美容院的卫生环境。

(2) 讲究仪表 人的仪表包括举止、仪容、服饰、风度等。美容师的仪表应当端庄大方、温文尔雅、不矫揉造作、不轻浮放肆、不卑不亢、文质彬彬、服饰整洁、行为端正。

(3) 和气待人 人与人的交往应当和颜悦色。这是传递信息、沟通情感、建立友谊、进行交流、相互合作的桥梁。一个有修养的人,总是把别人放在重要的位置来对待,总是把和气待人当成必备的美德。

(4) 遵时守信 良好的人际交往中,双方都应得到一种信任,而这种信任恰恰需要以信用为前提。与人相约必须严格守时,允诺别人的事必须按时做好。失约或失信不仅是对他人的不尊重,也是对自身人格的不重视。作为一个美容师,应当在遵时中体现出守信。

(5) 遵守秩序 美容院有特定的环境秩序,每个美容师应当自觉遵守和维护净、静、

亲、馨的良好秩序和氛围，工作有条不紊，切忌我行我素。

(6) 尊老爱幼 对于老幼顾客，美容师应给予特别礼遇，应充分考虑他们的特殊要求，融洽感情，充分沟通。

2. 美容师的举止标准

举止是无声的语言，包括站立、行走、落坐、手势等，举止可以显示出一个人的风度和修养。美容师的举止应当是端庄文雅、落落大方。端庄文雅表现在举止符合一定的标准，得体美观，体现出美容师的职业特点。落落大方是指举止自然、不拘束，显示出内在的知识修养。

(1) 站姿 站立是一种最基本的姿势。正确的站姿是优美典雅的造型，是良好举止的基础。良好的站姿，应该是挺胸、收腹。站立要端正，眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容，双手自然下垂或在体前交叉。交叉时，右手放在左手上。女子双腿并拢，双脚成“V”字或者“丁”字形站立；男子双脚平行，分开与肩同宽站立。

美容师站立时，切忌无精打采、东倒西歪、耸肩勾背，不可歪脖、斜腰、挺腹、曲腿，或者懒洋洋地倚靠在墙上或椅子上。谈话时，两手可随谈话内容做些手势，但不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要下意识地做小动作，如玩弄衣带、发辫，咬手指甲等，这样不但显得拘谨，给人缺乏经验和自信的感觉，而且也有失仪表的端庄。

总之，站立的姿势应该是自然、轻松、优美的，无论变幻何种站姿，上身都要保持挺直。美容师与客人相对站立时，距离最好保持在1.2米左右，这样既亲切又有分寸感。

(2) 坐姿 美容师的坐姿应该给人以端庄稳重之感。正确的坐姿是上半身挺直，两肩放松，下巴向内收，脖子挺直，挺胸，背部和大腿成一直角，双膝并拢，双手自然放在膝上或椅子扶手上。坐靠背椅时，应坐在椅子的2/3处，脊背轻靠椅背。坐无背凳子时，则坐满凳子，上身挺直。谈话时，可以侧坐，此时上体与腿同时转向一侧。

美容师落座时应注意：

- 1) 不要两脚尖朝内，脚跟朝外，内八字形坐法最不雅。
- 2) 当两脚交叠而坐时，悬空的脚尖应朝下，切忌脚尖朝上，并不可上下抖动。
- 3) 与人交谈时，勿用手支撑着下巴。
- 4) 在椅子上前俯后仰，或把腿架在椅子或沙发扶手上，架在茶几上，都是不雅观的。

(3) 走姿 行走迈步时，应脚尖朝向正前方，收腹挺胸，两臂自然摆动。行走步伐大小适中，节奏快慢适当，步履均匀自然，稳定而有节奏。膝盖和脚腕都要富于弹性，给人一种矫健轻快、从容不迫的动态美。

美容师行走时应注意：

- 1) 保持身体挺直，切忌左右摇摆或前倾后仰。
- 2) 行走脚步要轻盈，不要太僵硬，脚步声太重，或拖泥带水。
- 3) 切忌走外八字或内八字。
- 4) 切忌扭动臀部。
- 5) 穿裙子时双脚要走进一条直线，使裙子的下摆和脚的动作显出优美的韵律感。
- 6) 上下楼梯时，头要正，背要直，胸要微挺，臀部要收，膝要弯曲。

3. 美容师的语言要求

美容师的语言应当具备言辞文雅、语调亲切、声音悦耳的职业特点，主要应把握以下几点：

(1) 礼貌用语的基本要求 美容师的语言要符合礼仪礼貌的原则,称呼要文明,说话不能过于随意或口语化,根据顾客的不同类型选择适合的谈话主题,切忌打听顾客的隐私,或将自身的私事讲给顾客听。

(2) 语言要准确 语言是交际的工具,表达的意思一定要清楚,切忌含糊不清,无论是问话还是回答,都要求准确清晰。对于没有把握的问题,应当如实向顾客说明,不能模棱两可。

(3) 语言要丰富 美容师面对众多的顾客,应根据不同情况热情接待,不能简单枯燥千篇一律,如能具备丰富的语言,就能缩短与顾客的距离,增强服务层次,使顾客得到多方面的享受。美容师可从文学作品里、电影、戏剧等艺术中汲取语言精华,增加自己的语言魅力。

(4) 语言要生动幽默 服务过程中,美容师用生动幽默的语言,能产生很大的感染力。同一意思可以用不同方式来表示,切忌生搬硬套,用过多的书面语。无论从语音、语调、语速、语气及表情的应用上,都要因消费者、具体事宜、环境等因素灵活使用,从而获得更好的服务效果。

(5) 注意语气、语调、语音、语速的应用 说话的口气变换可以得到不同的反应效果。在接待服务中,以请求式和商量式语气为佳,如将肯定式语气“请您稍等一下”转为征询式语气“请您稍等一下好吗?”顾客的心理反应就不一样。此外,语调轻柔甜润,会传递出对顾客的友好诚恳;语音适中,则让人感觉入耳舒适;语速适度,给顾客留有思考的余地,如此等等,都是美容师应当具备的基本功。

4. 美容师的着装与形象

美容师在工作岗位上的着装并非一件小事,它不仅能反映个人形象,还与整个美容院的形象联系在一起,因此,应遵循以下原则:

(1) 整体性原则 美容院应根据自身形象定位设计美容师的工作服装,使其成为美容院的标志之一。在设计美容师工作服装时应特别注意遵从整体性原则。

整体性原则是形式美的重要规律之一。一个人穿职业装显不出特点,但一批人都穿同样的职业装,就可以体现整体统一的美感。美容师的工作服饰,要与美容院的环境相协调,切忌大红大绿过分渲染,应以淡雅为主色调,体现文静幽雅的情调。面料要柔软但不失挺括,剪裁合体,活动起来轻便自如,不可过分宽松,显得邋遢;也不宜过于紧身,束手束脚。款式简洁大方,不宜繁琐。总之,美容师服装饰物的款式、色彩、质地等,都要从和谐统一中显出整体的美感。

(2) 个性原则 美容师在与工作有关的社交场合也应注意服饰要符合美容师的职业特点,切忌奇装异服,浓妆艳抹,应体现美容师大方、亲切、自然的风格。可以佩戴精致小巧的首饰,不宜戴款式繁复、过于夸张的首饰。化妆应淡雅清新,发型简洁利落。

美容师的形象应当是仪态端庄、举止大方、谈吐文雅、待人热情有礼,语调亲切、语音适中,化妆浓淡适宜,服饰协调,给人以职业的美感。

5. 美容师的服务礼仪

“礼仪是一张通行四方的名片”。作为一名美容师,应当熟悉和遵守服务礼仪,使顾客处处感受到礼遇。

(1) 始终不变的礼貌 礼貌的基础是处处能为顾客着想,尊重顾客,照顾顾客。

1) 在美容院中与顾客相遇时要礼让, 点头行礼致意并主动让路, 请顾客先行, 不可与顾客抢道并行。

2) 随时观察顾客的反应, 有需求时及时提供服务。比如在顾客做完美容后及时递上梳子便于其整理发型, 在顾客等待、休息时为顾客准备好饮品, 送上报刊、杂志等。

3) 递物时, 要双手将物品拿在胸前递出, 物品的尖端不可指向对方; 或者是一只手拿着东西, 直接放在对方手里。接物时, 两臂要适当内合, 自然将手伸出, 两手持物, 五指并拢。

4) 要容忍、谅解顾客, 决不能与顾客发生争执冲突。对待每一个顾客都要像贵宾一样, 一视同仁, 不能厚此薄彼。态度要诚挚, 随时以微笑迎人, 不能把生活中的不愉快情绪带到工作中, 更不能对顾客发泄。

(2) 一切工作有条不紊

1) 工作场所必须随时保持整洁, 必须在顾客上门之前把一切准备工作都做好, 做到人员到位, 器具用品到位, 使顾客随时都能得到最好的服务。

2) 在美容院中行走, 步履要轻、稳, 切忌慌慌张张, 风风火火。

3) 拿物品时要轻拿轻放, 不要毛手毛脚、莽莽撞撞, 用过的东西随时放回原处以便下次使用, 如果一时找不到要使用的物品, 可以轻声询问同事或仔细回忆, 不可当着顾客的面乱翻乱找。

4) 取低处的物品或是拾起落在地上的东西时, 不要弯上身, 翘臀部, 要脚稍分开, 站在要拿或捡的东西旁边, 蹲下屈膝去拿。

6. 美容师的人际关系

(1) 人际关系的概念 人际关系是指在一定的社会制度下, 在人际活动和人际交往中结成的人与人之间的心理关系。它是在人们的物质交往和精神交往过程中产生和发展的。良好的人际关系不仅能体现自身的素质修养, 还有利于社会交往和工作的开展。

(2) 影响人际关系的几种行为

1) 自我中心意识强 只关心自己的利益和兴趣, 不顾别人的利益和需要, 不关心他人的悲欢情绪。

2) 过分自卑、缺乏自信 自卑也就缺乏自信, 在人际交往中表现为想像成功的体验少, 想像失败的体验多, 不利于人际交往的建立。

3) 性格孤僻 孤僻就是不随和、不合群, 孤芳自赏、自命清高, 有点傲视一切的味道, 不愿与他人伍。

4) 过虑 如果总是疑虑重重, 对他人不信任, 不仅不可能发展良好的人际关系, 而且会挫伤别人的感情。

5) 喜欢干涉、强迫、嫉妒别人 这种行为会在自己与别人之间划一道鸿沟, 阻碍良好人际关系的建立。人际交往的目的是互利互惠、互相接纳。如果没有愉悦之感, 交往会自然停止。

(3) 美容师建立良好人际关系的途径

1) 加强良好的自我意识, 自觉调整自己的意识和行为, 有意识地控制自己的动机和情绪, 努力克服害羞、孤僻、自卑、焦虑、封闭、嫉妒、干涉癖、强迫癖等心理障碍。

2) 重视人格锻炼, 培养应有的人际关系心理品质。良好的人格能改善和增强人际关系;

而不良的人格往往会造成人际关系紧张。从心理学和人际关系学的角度分析,建立和谐有效的人际关系,必须具备以下的心理品质:

①**诚** 包括诚实、诚心、诚恳。诚实使人有安全感,这是建立人际关系最基本的心理保证;诚心是促进人际交往发展的基本心理动力;诚恳是推动人际交往的催化剂。

②**信** 包括自信、守信、信任别人。自信的人才能敢于暴露自己的真实思想,才能对生活充满信心;守信不仅能获得别人的信任,也是对别人感情和人格的尊重;信任别人更是尊重他人的表现。

③**宽容** 宽容表现为不去计较细微末节。惟有对人宽容才能改善人际关系。因为斤斤计较、锱铢必争可以得到有形的、可计价的东西,但却失掉了无形的、无法计价的东西,即失去了人的感情和交往空间。

④**节制** 就是自我约束,即凭借自己的理智或意志去控制自己的情绪。缺乏节制,也是造成人际关系紧张的一个重要原因。

⑤**热情** 这是影响他人印象的一个重要特征。一个热情的人,会因此被赋予一系列积极的品质,如无私、公正、诚实、负责等,这将有助于人际关系的改善。

(4) 美容师建立良好人际关系的方法

1) 善于表达和领会情感

①**不断锻炼自己听和斟酌词句的能力**,使自己的意思表达准确。这要求美容师具备很好的语言表达能力,还要掌握顾客非语言信号如服装、视线、姿势、手势等的意义。

②**准确运用自己的非语言信号**。比如眼神、手势、体态、说话音量语调等,这在与顾客交流中都是十分重要的。

2) **努力塑造初次的印象** 如果美容师能够在短时间内留给顾客一个良好的印象,那么随后的关系就会顺利地发展下去。

①**创造友好、和谐的气氛** 美容师应做到热情诚恳、随和大方,尽力为顾客创造一种温暖、和谐、愉快的服务气氛和心理环境。

②**要迅速找到与顾客共同的话题** 顾客来到美容院是为了接受美容服务,美容师应当在最初的几分钟内找出顾客感兴趣的话题,最好是与美容有关的,既不能自说自话,也不能完全顺着顾客的意思说,限制了自身优势的发挥。

3) 洞察顾客的内心活动 即所谓的察言观色。

①**调动所有的感官进行观察** 需要美容师有敏锐的观察力、高度集中的注意力、快捷的反应能力和准确的判断能力。

②**善于从多角度进行观察** 美容师要善于因人、因时、因地变换方法。

4) 适度的赞扬和批评

①**美容师应该培养自己在日常的生活和工作中发现别人的优点并加以赞扬的习惯**。但要注意赞扬的适度 and 适量,过度和过量,或者怀有某种不良的动机,会使人感到虚伪。

②**美容师要注意批评的方式**。批评时千万不能用讽刺挖苦的语气,损伤被批评者的自尊心,要心平气和,批评后讲些鼓励的话语,这样,别人不但不怨恨,还会抱着感激的心情。

第三节 美容服务心理基本常识

学习目标：通过学习，使培训对象了解气质的类型特征、气质与服务心理的关系及心理需要的五个层面，掌握功能服务与心理服务的定义以及两者之间的关系。

服务工作是一种通过人际交往完成的工作，要做好服务工作，就必须要了解人的心理，掌握一些心理学的基本常识。因为理解人的心理是与人正常交往的前提，是做好任何工作的基础。

心理学是研究人的心理现象发生和发展规律的科学，是人们从事社会活动，处理人际关系的“艺术学”。

心理是人脑对客观现象能动的反映。脑是产生心理活动的器官，心理显现反映脑的活动。正常人的一切心理活动都是脑和神经系统有规律活动的结果，没有健全的大脑，就没有正常的心理。

一、气质与心理的关系

气质是指人相对稳定的个性特点、风格和气度，是人的心理行为所表现出来的动力特征。心理学家把人的气质分为四种类型：胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质。

1. 气质的类型特征

(1) 胆汁质 这类人大多精力旺盛，热情直率，心境变化剧烈，易冲动，脾气暴躁。反应速度快，但往往粗枝大叶，具有明显的外倾性格。

(2) 多血质 这类人大多活泼好动、热诚、敏感、行动敏捷、情感丰富而外露，善于适应环境，但又易于轻举妄动，做事缺乏耐力。

(3) 黏液质 这类人大多沉着稳重，情感呆板而持久，有时表现为迟钝、冷淡，寡言少语，但忍耐性较强，感情含蓄不外露，具有明显的内倾性格。

(4) 抑郁型 这类人大多多愁善感，感情脆弱，处处认真细致，但性情孤僻、忧郁，情绪持久而深刻，内心体验细致而不外露，感情变化难以察觉。

2. 气质与服务心理的关系

气质这一概念已逐渐成为衡量人素质的尺度之一。心理状态决定于内外条件，不同气质的人，甚至同一个人在不同时间和不同条件下，对同一外界作用的反应都各不相同。因此，了解各类型气质的不同特征，及其对现实各方面所持的态度对于服务工作有着重要的影响。

二、心理需要的五个层面

服务行业是在消费者的需要中应运而生的，没有消费者的需要，就没有服务对象，服务也就无从谈起。随着消费者消费水平的提高和消费观念的转变，消费者对服务的需求也在不断的更新和提高。作为美容师，要了解服务对象的心理，才能更好的胜任自己的工作，在竞争的市场中确定自己的位置。

若要了解人的心理，首先要了解人的需要，需要是人内驱力的源泉。一个人的所作所为，归根结底是为了满足需要。

心理学家指出，人是永远有所求的动物，如果一种需要得到满足，那么另一种需要就会出现。人的需要多种多样，将其分类，可分为物质的、精神的和社会的。心理学家马斯洛先生将人的需要分为五个层面：

1. 生理的需要

生理需要是基础，是人的生命本能所决定的。生命最基本的需要是空气、水、食物、保暖、排泄、休息等。

2. 安全的需要

当生理需要得到满足时，安全的需要就出现了，人们力求使自己的生活状态有安全的保障，包括防灾害、防迫害，保健，巩固建设自己的营地等。

3. 爱的需要

当生理和安全有所保障时，物质的满足促使精神需求欲望加强。人们爱的需要应运而生，这些需要包括爱情、亲情、友情以及同事、领导的关心和爱护。

4. 自尊的需要

排在爱后面的是求得被人们尊重的需要。渴望成功，希望自己被人们信任，被社会承认和肯定，包括名誉、地位、权利、赞扬和尊重等。

5. 自我价值实现的需要

这仿佛是人生需要层面的金字塔尖，是人生追求的最高境界。自我价值实现的需要，就是指促使人的潜在能力得以实现的趋势，使自己的才华充分发挥，开拓和发展自我。

服务是一种交际方式和行为，了解人的五个需要层面，便于人与人之间的交际发展，便于适时恰当地为消费者提供优质服务。

三、功能服务与心理服务

服务是通过人际交往而实现的，满意的服务来源于功能服务和心理服务。

1. 功能服务

功能服务是有偿服务，是消费者必须得到的受法律保护的有形服务。是以服务者的技能、技艺为消费者提供的服务。如美容项目中的皮肤护理、修甲和化妆等是美容院明码标价的服务项目。功能服务质量的优劣，取决于美容师技能技艺水平的高低和操作规范的执行好坏。

2. 心理服务

心理服务是指为顾客提供功能服务的同时，根据不同客人的心理需求进行的一系列没有直接报酬的活动。如对客人精神的慰藉，制造轻松愉快的气氛，善解人意的言行，使客人有被重视、受尊重的感觉。

3. 功能服务与心理服务的关系

优质服务是由优质功能服务与优质心理服务构成的。功能服务与心理服务是相辅相成的关系。

(1) 功能服务是服务的基础，是服务的必要因素。客人走进美容院的驱动力首先来自对功能服务的需要，美容师必须给予技能、技艺方面的高效优质服务，才能使客人感到有所收

获。反之如果客人对功能服务不满意，看到美容师工作技术差，效果不佳，尽管微笑得再动人，语言再动听，客人也有吃亏的感觉。

(2) 心理服务使服务功能具有诱导力，给人美的享受，是服务的魅力因素。客人在接受功能服务的同时，又渴望得到良好的心理服务。良好的心理服务会使服务层次上升。一位美容师不但应施以高超的技艺，而且应给客人以优质的心理服务，使客人心情愉悦，这样，消费者不但感到物有所值，更有十分满意的感觉；反之，一位板着脸孔语言生硬的美容师，尽管技艺高超，也会使人敬而远之或产生厌恶感。

只有当优质的功能服务与优质的心理服务融为一体，才可以称之为全面的优质服务，满足消费者的全面需要。

美容师在提供服务时，应主动地与人交流，了解客人的心理需求，并给予积极的回应。当客人感到不适或不满时，应及时调整自己的情绪，保持平和的心态，避免与客人发生冲突。同时，美容师还应具备良好的沟通能力，能够倾听客人的意见和建议，并及时给予反馈。通过提供优质的心理服务，美容师不仅能够提升客人的满意度，还能够建立长期的客户关系，为美容院的持续发展奠定坚实的基础。

美容师应具备高尚的职业道德和敬业精神，对待每一位客人都应做到热情、周到、细致。在提供服务过程中，应严格遵守操作规范，确保客人的安全与健康。同时，美容师还应不断学习新知识、新技能，提高自身的专业素养和综合素质。通过不断提升自我，美容师能够更好地满足客人的需求，为客人提供更高品质的服务体验。此外，美容师还应具备良好的团队协作精神，能够与同事密切配合，共同为客人提供优质的美容服务。

美容师的心理素质对其服务质量有着深远的影响。一个拥有良好心理素质的美容师，能够在面对各种压力和困难时保持冷静和理智，能够以更加积极的心态投入到工作中。同时，良好的心理素质还能够使美容师更加敏锐地捕捉到客人的需求和情绪变化，从而提供更加个性化的服务。因此，美容师应注重自身的心理建设，通过自我调节和放松来保持良好的心理状态。此外，美容院也应关注美容师的心理健康，提供必要的心理支持和帮助，确保美容师能够在健康、快乐的状态下工作。

二、心理服务的五个层面

心理服务是美容服务的重要组成部分，它贯穿于整个服务过程之中。美容师应从五个层面入手，为客人提供全方位的心理关怀。首先，是环境层面的心理服务，通过营造舒适、温馨的服务环境，让客人感到放松和愉悦。其次，是态度层面的心理服务，美容师应以真诚、热情的态度对待每一位客人，让客人感受到被尊重和重视。第三，是沟通层面的心理服务，美容师应善于倾听客人的心声，理解客人的需求和顾虑，并给予积极的回应。第四，是专业层面的心理服务，美容师应通过专业的知识和技能，为客人提供高质量的美容服务，让客人感受到专业和信赖。最后，是情感层面的心理服务，美容师应关注客人的情感需求，通过真诚的交流和关怀，让客人感受到温暖和陪伴。通过这五个层面的心理服务，美容师能够为客人提供更加全面、优质的美容服务体验。