

服务业星级服务培训系列丛书

# 美容·健身·桑拿·足浴中心 星级服务培训

MEIRONG JIANSHEN  
SANGNA ZUYUZHONGXIN  
XINGJI FUWU PEIXUN

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

运用国际标准化管理的原理和方法，按星级服务标准将各项休闲服务活动程序化、标准化、规范化，以国家相关法规为基准，以顾客需求为导向，以优质服务为宗旨，借鉴国内外数百家休闲娱乐中心的成功经验编撰是国内第一部具有系统、全面、规范、权威和可操作性强等特点的美容·健身·桑拿·足浴中心的星级服务培训教材



 中国时代经济出版社  
China Modern Economic Publishing House



《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

# 美容·健身·桑拿·足浴中心 星级服务培训

MEIRONG JIANSHEN  
SANGNA ZUYUZHONGXIN  
XINGJI FUWU PEIXUN



中国时代经济出版社  
China Modern Economic Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训/《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编.  
—北京:中国时代经济出版社,2005.5  
(服务业星级服务培训丛书)

ISBN 7-80169-740-5

I.美… II.服… III.美容—服务业—商务服务—技术培训—教材 IV.F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032841 号

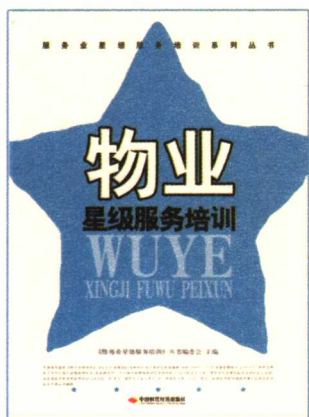
服务业星级服务培训丛书

美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

|      |   |
|------|---|
| 出版者  | 中国时代经济出版社   |
| 地 址  | 北京东城区东四十条 24 号<br>青蓝大厦 11 层                                   |
| 邮政编码 | 100007  |
| 电 话  | (010)68320825(发行部)<br>(010)68320498(编辑部)<br>(010)88361317(邮购) |
| 传 真  | (010)68320634   |
| 发 行  | 各地新华书店  |
| 印 刷  | 北京鑫海达印刷厂  |
| 开 本  | 787×1092 1/16   |
| 版 次  | 2005 年 5 月第 1 版   |
| 印 次  | 2005 年 5 月第 1 次印刷   |
| 印 张  | 27.25   |
| 字 数  | 382 千字  |
| 印 数  | 1~6000 册  |
| 定 价  | 48.00 元   |
| 书 号  | ISBN 7-80169-740-5/G·232                                      |

版权所有 侵权必究





责任编辑：林晓靖  
封面设计：耀午书装  
010-64473188

## 前 言

当代美国著名心理学家亚伯拉罕·马斯洛的“需求层次论”告诉我们：一个人的基本生存需求被满足后，他对生活质量就必然会有更高层次的追求。近年来，我国居民的生活水平不断提高，人们已不再满足于吃饱穿暖，而把目光投向了自己的精神生活和休闲生活，对休闲消费的需求日益增加。而且，人们的生活节奏在不断地加快，工作的强度、竞争的压力也渐渐增大，因而渴望有一个轻松愉快的场所去调节自己，放松自己。所以，休闲业的市场前景可观。

但不容忽视的是，休闲市场的竞争也异常地激烈。放眼望去，美容美发中心、健身运动中心、桑拿按摩中心、足浴按摩中心等充斥着大街小巷。虽然消费者的范围非常广，但如何将他们牢牢地吸引住，使他们成为自己的忠实顾客，却不是一个简单的问题。据调查，品牌休闲业经营一段时间后，一般都会有一批忠诚的固定顾客，但由于各种原因，每年都会有约10%的固定顾客会流失。

休闲业属于服务性行业，优质的服务和高质量的操作技术是稳定固定顾客、吸引新顾客的关键，也是在激烈的市场竞争中致胜的最根本条件。因而，从顾客光临消费那一刻开始，到顾客走出为止，都不能有一丝一毫的怠慢。

为达到这一要求，就必须对所有的员工不断地进行星级服务培训。

本书就是从提高休闲业服务质量要求出发，集几十位行业管理精英，按酒店星级评定的要求编撰而成。具体包括服务意识、质量意识、制度意识、美容美发服务流程与规范、健身运动服务流程与规范、桑拿按摩服务流程与规范、足浴中心服务流程与规范、顾客关系管理技巧、促销技巧与手法、安全防范与应急等。

本书内容系统、全面，实用性与可操作性相结合，非纯理论、说教式阐述，

重在实务的指导与培训，通过深入浅出的方法，使专业知识更具实用价值，更易于实践，具有很强的操作性。

《服务业星级服务培训》丛书共由四套组成。其中《酒店星级服务培训》由田均平、李晨辉主编；《商场星级服务培训》由杨月进、常永翔主编；《物业星级服务培训》由南涛、石起箭主编；《美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训》由匡仲潇、杨春主编。同时，参与本丛书编辑的作者还有：肖国兵、刘作良、朱昊、朱少军、王丽媛、王彩侠、王春霞、钱进、李志国、李欢欢、李建军、李玮、李军、赵永秀、赵建勇、李明奎、荣强、吴全喜、张东平、张晓华、张震、晋潞、靳元、谭超武、段利荣、宋春霞、于庆芝、徐霞、金娟、陈元东、陈广润、陈文锋、卢平、黄小平、钟艳、温云娣、姚根兴、梁燕燕、黎云开。

**《服务业星级服务培训》丛书编委会**

## 目 录

## 第1章 休闲中心服务基础培训

|     |                         |    |
|-----|-------------------------|----|
| 1-1 | 优质服务意识 .....            | 3  |
|     | 一、仪表要求 .....            | 3  |
|     | 二、语言要求 .....            | 4  |
|     | 三、举止要求 .....            | 4  |
|     | 四、礼仪要求 .....            | 6  |
|     | 五、称呼要求 .....            | 6  |
|     | 备忘与提示01 服务人员形体规范 .....  | 7  |
|     | 备忘与提示02 服务人员上岗规范 .....  | 8  |
|     | 备忘与提示03 服务人员礼貌用语 .....  | 10 |
| 1-2 | 服务质量意识 .....            | 14 |
|     | 一、含义 .....              | 14 |
|     | 二、特性 .....              | 14 |
|     | 三、基本内容 .....            | 15 |
|     | 备忘与提示04 服务工作中的怎么办 ..... | 17 |
| 1-3 | 员工制度意识 .....            | 25 |
|     | 一、制度意识的重要性 .....        | 25 |



|     |                      |    |
|-----|----------------------|----|
|     | 二、员工应了解的制度 .....     | 25 |
| 1-4 | 员工必备素质 .....         | 29 |
|     | 一、员工的角色 .....        | 29 |
|     | 二、员工的基本职责 .....      | 29 |
|     | 三、优秀员工必备的素质 .....    | 30 |
| 1-5 | 员工从业能力 .....         | 31 |
|     | 一、语言能力 .....         | 31 |
|     | 二、交际能力 .....         | 32 |
|     | 三、观察能力 .....         | 32 |
|     | 四、记忆能力 .....         | 33 |
|     | 五、应变能力 .....         | 35 |
|     | 六、营销能力 .....         | 36 |
| 1-6 | 员工从业心理 .....         | 37 |
|     | 一、休闲服务行业的特点 .....    | 37 |
|     | 二、员工应当具备的从业心理 .....  | 37 |
| 1-7 | 员工从业观念 .....         | 40 |
|     | 一、树立正确从业观念的重要性 ..... | 40 |
|     | 二、树立正确从业观念的内容 .....  | 40 |

## 第2章 美容美发中心服务培训

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 2-1 | 美容美发师职业素质与形象 ..... | 47 |
|     | 一、仪表 .....         | 47 |
|     | 二、职业素质 .....       | 48 |
|     | 三、接听咨询电话礼仪 .....   | 48 |
|     | 四、前台接待礼仪要求 .....   | 49 |

|         |                       |    |
|---------|-----------------------|----|
| 备忘与提示05 | 美容美发行业诚信宣言(深圳市) ..... | 51 |
| 备忘与提示06 | 美容美发师仪表风度检查表 .....    | 52 |
| 2-2     | 美容美发顾客管理技巧 .....      | 53 |
| 一、      | 新顾客开发策略 .....         | 53 |
| 二、      | 老顾客稳定技巧 .....         | 57 |
| 三、      | 售后服务管理 .....          | 62 |
| 备忘与提示07 | 顾客服务流程规范 .....        | 66 |
| 备忘与提示08 | 顾客对员工意见调查表 .....      | 67 |
| 备忘与提示09 | 顾客护理前记录表 .....        | 68 |
| 备忘与提示10 | 美容卡 .....             | 69 |
| 备忘与提示11 | 顾客面部护理记录表 .....       | 70 |
| 备忘与提示12 | 顾客预约登记表 .....         | 71 |
| 备忘与提示13 | 顾客索赔一览表 .....         | 72 |
| 备忘与提示14 | 顾客意见征询表 .....         | 73 |
| 备忘与提示15 | 顾客意见调查表 .....         | 74 |
| 备忘与提示16 | 顾客调查表 .....           | 75 |
| 备忘与提示17 | 美容档案卡 .....           | 76 |
| 2-3     | 美容美发产品销售 .....        | 77 |
| 一、      | 顾客消费心理分析 .....        | 77 |
| 二、      | 产品销售策划 .....          | 79 |
| 三、      | 产品销售程序 .....          | 83 |
| 备忘与提示18 | 业绩日报表 .....           | 86 |
| 备忘与提示19 | 滞销产品登记表 .....         | 87 |
| 备忘与提示20 | 日销售报表 .....           | 88 |
| 备忘与提示21 | 月销售报表 .....           | 89 |
| 2-4     | 日常工作规范 .....          | 90 |
| 一、      | 日常工作流程 .....          | 90 |

## 美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 二、更衣室管理规范 .....                 | 91  |
| 三、会议管理规范 .....                  | 91  |
| 四、员工日常行为规范 .....                | 92  |
| 五、员工出勤管理规范 .....                | 93  |
| 六、员工用餐管理规范 .....                | 93  |
| 七、电话拜访(沟通)管理规范 .....            | 93  |
| 八、礼仪接待服务用语规范 .....              | 95  |
| 九、晨会管理规定 .....                  | 96  |
| 十、顾客投诉处理规定 .....                | 97  |
| <b>备忘与提示22 美容美发中心工作细则</b> ..... | 99  |
| <br>                            |     |
| 2-5 美容服务流程与规范 .....             | 102 |
| 一、美容师职责与服务规范 .....              | 102 |
| 二、美容接待员职责与服务规范 .....            | 104 |
| 三、美容服务流程与规范 .....               | 106 |
| 四、修剪指甲服务流程与规范 .....             | 108 |
| <b>备忘与提示23 美容护肤程序</b> .....     | 110 |
| <b>备忘与提示24 化妆程序</b> .....       | 112 |
| <br>                            |     |
| 2-6 美发服务流程与规范 .....             | 114 |
| 一、美发接待职责与服务规范 .....             | 114 |
| 二、美发助理职责与服务规范 .....             | 116 |
| 三、发型师职责与服务规范 .....              | 118 |
| 四、美发服务流程与规范 .....               | 120 |
| 五、洗头、剪发、吹风程序 .....              | 121 |
| 六、烫发程序 .....                    | 123 |
| 七、染发程序 .....                    | 124 |
| 八、头发护理程序 .....                  | 125 |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 九、焗油机的使用要求 .....                 | 126        |
| <b>2-7 美容手法与技巧 .....</b>         | <b>127</b> |
| 一、皮肤类型鉴别的技巧 .....                | 127        |
| 二、洗脸的步骤和方法 .....                 | 128        |
| 三、根据脸型修眉的技巧 .....                | 130        |
| 四、全身肌肤的护理与保养 .....               | 131        |
| <b>2-8 美发手法与技巧 .....</b>         | <b>134</b> |
| 一、洗发护发的方法与技巧 .....               | 134        |
| 二、不同脸形的发型设计技巧 .....              | 136        |
| 三、染发的方法与技巧 .....                 | 139        |
| 四、烫发的步骤与护理方法 .....               | 141        |
| <b>2-9 卫生与急救知识 .....</b>         | <b>143</b> |
| 一、个人卫生要求 .....                   | 143        |
| 二、环境卫生要求 .....                   | 143        |
| 三、急救常识 .....                     | 145        |
| 四、“交叉感染”的预防 .....                | 146        |
| 五、常规消毒的步骤及注意事项 .....             | 147        |
| <br>                             |            |
| <b>第3章 健身运动中心服务培训</b>            |            |
| <br>                             |            |
| <b>3-1 健身运动中心岗位职责与工作程序 .....</b> | <b>151</b> |
| 一、领班职责与工作程序 .....                | 151        |
| 二、服务台接待员职责与工作程序 .....            | 153        |
| 三、体育用品店售货员职责与工作程序 .....          | 153        |
| 四、教练员职责与工作程序 .....               | 155        |
| 五、服务员职责与工作程序 .....               | 157        |

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 3-2 | 健身房服务流程与规范          | 159 |
|     | 一、服务员职责             | 159 |
|     | 二、服务规程              | 160 |
|     | 三、吧台服务规程            | 161 |
|     | 四、卫生管理规范            | 162 |
|     | 五、服务质量标准            | 164 |
| 3-3 | 保龄球室服务流程与规范         | 165 |
|     | 一、领班岗位职责            | 165 |
|     | 二、服务员岗位职责           | 165 |
|     | 三、服务规程              | 166 |
|     | 四、卫生管理规范            | 167 |
|     | 五、服务质量标准            | 169 |
| 3-4 | 其它球室服务流程与规范         | 170 |
|     | 一、桌球室服务流程与规范        | 170 |
|     | 二、网球室服务流程与规范        | 171 |
|     | 三、壁球室服务流程与规范        | 172 |
|     | 四、高尔夫球场服务流程与规范      | 174 |
| 3-5 | 游泳池服务流程与规范          | 175 |
|     | 一、游泳池岗位职责           | 175 |
|     | 二、水质净化员工作程序         | 176 |
|     | 三、救生员工作程序           | 177 |
|     | 四、泳池清洁消毒工作程序        | 179 |
|     | 五、泳池服务质量标准          | 180 |
|     | 六、泳池卫生管理规范          | 181 |
|     | 七、泳池急救程序            | 183 |
|     | 八、溺水事故应急处理程序        | 184 |
|     | 备忘与提示25 泳池清洁操作与质量标准 | 185 |

|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 3-6 | 健身运动中心员工行为规范 ..... | 187 |
|     | 一、服务员工作须知 .....    | 187 |
|     | 二、接待用语规范 .....     | 188 |
|     | 三、安全工作制度 .....     | 188 |
|     | 四、顾客投诉处理制度 .....   | 189 |
|     | 五、考勤管理办法 .....     | 189 |

## 第4章 桑拿按摩中心服务培训

|     |                         |     |
|-----|-------------------------|-----|
| 4-1 | 接待与咨询服务 .....           | 193 |
|     | 一、桑拿按摩中心岗位职责 .....      | 193 |
|     | 二、前台工作流程与服务规范 .....     | 195 |
|     | 三、咨客工作流程与服务规范 .....     | 197 |
|     | 四、钟房工作流程与服务规范 .....     | 197 |
|     | 五、疑难问题处理 .....          | 199 |
| 4-2 | 桑拿服务规范 .....            | 204 |
|     | 一、休息厅工作流程与服务规范 .....    | 204 |
|     | 二、更衣室工作流程与服务规范 .....    | 206 |
|     | 三、水区工作流程与服务规范 .....     | 208 |
|     | 四、影视厅工作流程与服务规范 .....    | 209 |
|     | 五、吧台工作流程与服务规范 .....     | 210 |
|     | 备忘与提示26 男/女宾部工作规范 ..... | 212 |
| 4-3 | 技师服务工作规范 .....          | 214 |
|     | 一、技师岗位职责 .....          | 214 |
|     | 二、技师服务流程规范 .....        | 214 |
|     | 三、大堂技师工作规范 .....        | 216 |

|     |                           |            |
|-----|---------------------------|------------|
|     | 四、大堂技师服务流程 .....          | 216        |
|     | 五、技师轮牌、点钟、CALL钟管理规范 ..... | 218        |
|     | 备忘与提示27 现代桑拿服务的礼貌要求 ..... | 219        |
| 4-4 | <b>保健按摩操作程序和方法 .....</b>  | <b>223</b> |
|     | 一、保健按摩操作程序 .....          | 223        |
|     | 二、卧位保健按摩操作方法 .....        | 223        |
|     | 三、仰卧位保健按摩操作方法 .....       | 225        |
|     | 四、端坐位保健按摩操作方法 .....       | 227        |
|     | 五、中医保健按摩特点及作用 .....       | 228        |
| 4-5 | <b>泰式保健按摩 .....</b>       | <b>229</b> |
|     | 一、简介 .....                | 229        |
|     | 二、服务法 .....               | 231        |
| 4-6 | <b>日式保健按摩 .....</b>       | <b>232</b> |
|     | 一、作用 .....                | 232        |
|     | 二、特点 .....                | 232        |
|     | 三、程序 .....                | 232        |
| 4-7 | <b>韩式保健按摩 .....</b>       | <b>236</b> |
|     | 一、起源 .....                | 236        |
|     | 二、作用 .....                | 236        |
|     | 三、特点 .....                | 236        |
|     | 四、操作步骤 .....              | 236        |
| 4-8 | <b>港式保健按摩 .....</b>       | <b>238</b> |
|     | 一、特点 .....                | 238        |
|     | 二、作用 .....                | 238        |
|     | 三、方法 .....                | 238        |

|     |                               |     |
|-----|-------------------------------|-----|
| 4-9 | 香薰保健按摩 .....                  | 240 |
|     | 一、香薰保健疗法 .....                | 240 |
|     | 二、作用 .....                    | 240 |
|     | 三、种类 .....                    | 240 |
|     | 四、常用配方 .....                  | 241 |
|     | 备忘与提示28 保健推拿、按摩的适应症和禁忌症 ..... | 243 |
|     | 备忘与提示29 技师、顾客对话技巧 .....       | 244 |

## 第5章 足浴保健中心服务培训

|     |                          |     |
|-----|--------------------------|-----|
| 5-1 | 足浴中心服务规范与流程 .....        | 251 |
|     | 一、休息厅服务要求 .....          | 251 |
|     | 二、钟房服务要求 .....           | 251 |
|     | 三、技师服务要求 .....           | 253 |
|     | 四、安全应急规范 .....           | 256 |
|     | 备忘与提示30 足浴中心员工奖惩条例 ..... | 258 |
|     | 备忘与提示31 足浴中心员工守则 .....   | 261 |
| 5-2 | 足浴保健按摩简介 .....           | 263 |
|     | 一、渊源 .....               | 263 |
|     | 二、作用 .....               | 263 |
|     | 三、要求 .....               | 264 |
|     | 备忘与提示32 足浴的几种配方 .....    | 265 |

## 第6章 顾客关系管理培训

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 6-1 | 建立良好的顾客关系 ..... | 269 |
|     | 一、关键要素 .....    | 269 |



## 美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 二、建立技巧 .....                     | 270        |
| 三、关系维持 .....                     | 270        |
| 四、基本规则 .....                     | 272        |
| 五、注意事项 .....                     | 274        |
| <b>6-2 顾客服务常用技巧 .....</b>        | <b>275</b> |
| 一、迎宾服务技巧 .....                   | 275        |
| 二、顾客消费过程服务技巧 .....               | 277        |
| 三、收银服务技巧 .....                   | 280        |
| 四、送别顾客技巧 .....                   | 285        |
| <b>备忘与提示33 休闲中心饮料消费单 .....</b>   | <b>286</b> |
| <b>6-3 顾客抱怨处理技巧 .....</b>        | <b>287</b> |
| 一、问题类型 .....                     | 287        |
| 二、处理步骤 .....                     | 289        |
| 三、结果总结 .....                     | 292        |
| 四、处理应注意的问题 .....                 | 292        |
| <b>备忘与提示34 抱怨投诉登记表 .....</b>     | <b>295</b> |
| <b>备忘与提示35 抱怨投诉调查表 .....</b>     | <b>296</b> |
| <b>备忘与提示36 抱怨投诉处理表 .....</b>     | <b>297</b> |
| <b>备忘与提示37 抱怨投诉统计表 .....</b>     | <b>298</b> |
| <b>备忘与提示38 结账服务工作程序与标准 .....</b> | <b>299</b> |

## 第7章 促销活动管理培训

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| <b>7-1 促销实施与管理 .....</b> | <b>303</b> |
| 一、管理步骤 .....             | 303        |
| 二、方案拟订 .....             | 303        |
| 三、作业流程 .....             | 305        |