

美容技术教材



香港国际发之都美容美发学校

美容技术教材

香港国际发之都美容美发学校

目 录

美容历史.....	(1)
中国的美容史.....	(1)
外国的美容史.....	(2)
第一章 建立一所完善的美容技术培训学校.....	(4)
课室的基本要求.....	(4)
教授课程.....	(4)
考试科目.....	(4)
第二章 开设一间完善的美容院.....	(5)
地点的选择.....	(5)
美容店门面与招牌.....	(5)
美容院需要的基本专业设备.....	(5)
美容店的橱窗.....	(6)
秩序井然的美容调理室.....	(6)
第三章 美容师的职业道德及修养.....	(7)
美容师应具备的条件.....	(7)
美容师的良好品德.....	(8)
职业美容师的形象与仪态.....	(8)
第四章 美容师与顾客的心理学.....	(10)
顾客的心理学.....	(10)
美容院的管理.....	(10)
美容师应该是顾客的好参谋.....	(11)
请勿忘记做男仕的美容生意.....	(12)
第五章 生理学与皮肤组织结构.....	(14)
人体的结构.....	(14)
细胞的构造.....	(14)
细胞的活动.....	(14)
纤维的组织.....	(15)
器官的功能.....	(15)
人体的系统.....	(15)

皮肤的结构	(16)
皮肤的脂肪	(20)
皮肤的色素	(20)
皮肤的感觉神经	(20)
皮肤的化学成份	(20)
皮肤的作用	(20)
皮肤如何摄取营养	(21)
皮肤的分析	(21)
常见的皮肤病	(21)
化妆品何以会引起皮肤问题	(22)
皮肤敏感的媒介	(22)
皮肤的 PH	(22)
第六章 各种问题性皮肤的成因及正确治疗方法	(24)
黑头、白头、酒米的成因及正确治疗方法	(24)
暗疮性皮肤的成因及正确治疗方法	(25)
敏感性皮肤的成因及正确治疗方法	(30)
黑斑、雀斑、胎斑皮肤的成因及正确治疗方法	(30)
衰老皮肤、早衰皮肤的成因及正确治疗方法	(32)
黑眼圈、眼袋的成因及正确治疗方法	(33)
双下巴的形成及正确治疗方法	(36)
普通保养性皮肤护理过程(参考)	(36)
面部护理与皮肤健康的关系	(36)
第七章 美容师如何解答顾客的疑问	(37)
第八章 按摩护理及职业按摩技巧	(38)
面部按摩的功效	(38)
按摩在物理治疗上的功效	(38)
手部运动	(40)
练习按摩的方法	(41)
按摩的动作	(42)
按摩的动作分类	(42)
基本按摩法	(45)
颈肩及胸的按摩	(48)

欧美式按摩法,第一款	(48)
欧美式按摩法,第二款	(53)
积克医生(DR. JACQUET)按摩法	(55)
法国式按摩	(56)
第九章 身体保健按摩	(65)
身体按摩的功效	(65)
正确姿势	(65)
手部运动	(66)
第十章 皮肤的清洁护理	(87)
面部分位图	(87)
清洁过程	(88)
进行皮肤清洁前的准备工作	(88)
磨砂去死皮清洁方法	(106)
如何挤出黑头及其瑕疵	(106)
第十一章 面膜	(111)
面膜的作用	(111)
面膜的种类	(111)
面膜的使用方法	(111)
特别自配面膜	(112)
100%骨胶原面膜(100% Collagen Mask)	(112)
薄纱布面膜的功用	(113)
腊面膜——西班牙巴尔芬腊疗系统	(115)
软模的功效与特点	(118)
第十二章 脱毛	(120)
腊脱毛法	(120)
第十三章 换肤术	(123)
化学换肤疗法	(123)
磨削术	(123)
纯天然植物物理换肤术的作用与效果	(121)
果酸(AHA)最新的纯天然植物换肤佳品	(125)
第十四章 纹眉·纹眼线·纹唇	(126)
纹眉注意事项	(127)

洗、褪、改、眉色注意事项	(127)
第十五章 健胸	(129)
不美观的乳房有三种	(129)
物理健胸程序	(129)
乳房的按摩方法	(129)
完全的物理健胸法——多功能综合美容仪	(131)
第十六章 减肥	(132)
交流电收缩肌肉及溶解脂肪治疗	(132)
电离子分解渗透治疗	(133)
电离子分解渗透仪器用法	(133)
电离子肌肉收缩治疗	(134)
什么情况下需要接受治疗	(134)
如何进行电子肌肉收缩治疗	(134)
基本的胶垫分布法	(135)
静止或跳动抽脂治疗	(137)
消脂按摩	(138)
高震按摩	(139)
90年代最新减肥技术——超声能量液化抽脂术	(144)
第十七章 美容仪器	(145)
1. 皮肤分析灯及放大镜灯	(145)
2. 电离子疗肤机(精华素导入机)	(146)
3. 高频电疗仪	(147)
4. 电动洗面磨皮机	(148)
5. 真空吸管冷喷机(吸吸机)	(150)
6. 电离子药物喷雾机	(151)
7. 扫斑仪	(152)
8. 红外光灯	(152)
9. 电子面膜	(152)
10. 超声波	(153)
11. 9228 微电脑多功能生化美容仪	(154)
12. 美国 UIC-20 减肥美体仪(淋巴疏导仪)	(156)
第十八章 职业化妆技巧	(159)

化妆的目的.....	(159)
对专业化妆师的要求.....	(159)
化妆室的设备.....	(159)
化妆室的照明.....	(160)
化妆器具一览表.....	(160)
面型分析.....	(161)
修整眉毛.....	(162)
眉毛形状与效果.....	(163)
画眉方式.....	(164)
底妆的种类及使用.....	(166)
皮肤和粉底的和谐色调.....	(168)
定妆粉的效果.....	(168)
腮红.....	(170)
眼部化妆.....	(171)
眼部化妆的调和.....	(172)
眼线.....	(173)
画眼线的基本方法.....	(174)
睫毛化妆品之使用.....	(176)
嘴唇的化妆.....	(177)
矫正唇型的技巧.....	(179)
唇和胭脂的调和.....	(179)
轮廓增减及矫正化妆.....	(180)
黑人女子的特殊化妆技巧.....	(184)
纤维甲 手部妆饰艺术.....	(185)
化妆品的化学成份.....	(185)
化妆品中的维他命.....	(188)

美容历史

中国的美容史

化妆作为美容的一种方法，古已有之。

中国女子，在远古时代就已经进行化妆了。人类的祖先，在还没有化妆这个术语的时候，就在身上和脸上涂上各种颜色和色采，这可以说是化妆的伊始。再如，中国的山顶洞人，在人类的童年时期，就已经凭着他们对于自然珠宝审美特性的最原始感觉，开始使用石珠、贝壳之类作为美的装饰品。这类装饰品中，有钻孔的小砾石和石珠，也有狐、獾、鹿等动物的牙齿等等。据著名的人类考古学家贾兰坡著述，所有的装饰品都雕刻得十分精致而美观：“小砾石的装饰品是用微绿色的火成岩从两面对钻而成的，选择的砾石很方正，颇象现代妇女胸前佩戴的鸡心；大石珠是用白色小石灰岩块磨成的，中间钻有小孔，所有装饰品的穿孔，几乎都发红色，好象它们的穿带都用赤铁矿染过。”

由此可见，由爱美而进行的化妆与装饰，始于人类的祖先。这种化妆与装饰，从古至今从未停止过。

据文献记载：殷纣时代已有燕支（胭脂），即用燕地红蓝花叶，捣烂取汁，凝作脂来饰面的。又云：春秋时周郑之女，粉白墨黑，立于衢间。即是用白粉敷面，用青黑颜料画眉。《中华古今注》载：“自三代以铅为粉，秦穆公弄玉为烧水银作粉与涂亦名飞云丹”、“燕脂盖起自纣，以红蓝花法凝脂作燕脂”。《礼记》有“以丹注面”的记载，说明那时已有人用红颜色涂在脸上当胭脂。《诗经》有“玉之锁兮，充耳珵瑱，充耳珵瑱”之句，说明当时已有人将锁（即美玉）挂在耳上做装饰品。而《事物记原》中“秦始皇宫中悉红妆翠眉”之说，则更明确地说明秦时已有人用修画眉毛、脸上涂红来化妆与美容了。

在生产力发展的同时，人类对化妆与美容的探索 and 追求，也在不断地发展和提高，化妆美容从形式到内容都在逐步地完善。

到了汉代以后，便有正式的妆点、扮妆、妆饰等词了。东汉梁冀的妻子孙寿，曾造各种各样的妆，妩媚称绝一时。那时连男性也深受感染，如汉张敞为妻画眉，也称张敞眉。晋何晏则爱施粉，名曰傅粉郎。汉时，随美女子化妆的普及，化妆品也随之进一步发展。《毛诗疏》中说，“兰，香草也，汉宫中种之可著粉中”。这说明当时不仅已能制化妆用的粉，而且有了专门从事制作化妆品的人。

于此同时，汉代已有“城髻，中兴高髻高七寸”的记载。从马王堆出土的女尸的发式上，可以看到汉代女子已经会假发来盘制发髻，作为装饰了。汉代女子用于发式的装饰品也是种类繁多的，有玉簪、金花、步摇、耳塞等，不一而足。由此可见，早在汉代，女子发式的制型艺术和用于装饰发型的饰品艺术已经相当完善了。

据史书记载，在春秋时期，美女西施还以水代镜来梳妆打扮。而到了汉代，各种铜镜已经广泛流传，成为妇女梳妆打扮的常用工具。美容工具的发展和完善，证明了当时

人民对美的强烈追求。

到了唐代，杨贵妃已懂得用贴金的方法来弥补脸上的缺陷。这一方法在唐代妇女中盛行一时。晚唐时期，妇女在妆靛中贴上去的花纹图案，大都贴在额上、眉间、两颊、鬓旁，称作花子或花钿。唐代张萱的名画《捣练图》中，妇女额上剪贴的花瓣形图案，以及敦煌壁画中供人在额上贴的有四瓣或五瓣的梅花形图案等，均充分说明花钿在当时极为流行。

宋明以来，化妆美容经久不衰。明代李时珍在《本草纲目》中记载了用珍珠粉抹脸使皮肤滋润的方法。

在文学作品中，化妆美容亦有诸多反映：《木兰诗》中有“当户理红妆，对镜贴花黄”，刘禹锡有“花面丫头十三四”，温庭筠有“照花前后镜，花面交相映”，徐图昌有“汉宫花面学梅妆”，宋徽有“裁剪冰绡，轻叠数重，淡著胭脂匀注。新样靓妆，艳溢香浓，羞杀蕊珠宫女。”

化妆美容在我国有悠久的历史，源远流长。

外 国 的 美 容 史

自古以来，人类的祖先为了保护皮肤和修饰仪表，开始注意化妆美容了。为了驱除疾病，原始人热衷于迷信咒术，在举行祭典仪式时，必须化妆眼部和面部。

在古埃及，人们为防热和干燥，常用动物油脂涂抹皮肤，同时还在眼圈上下涂上绿、蓝等颜料，据说可以预防沙眼和飞虫侵入。今人在对古代木乃伊研究后，发现古埃及人眼睛上的颜料主要成分是孔雀石，具有杀菌的作用。

在古希腊，人们先用烟黑涂描眼睫毛，然后涂上黄白色的天然橡胶浆。当时妇女还爱从指甲花里萃取红色染料，涂抹嘴唇和两颊。

在中东地区，妇女们早就有把眼圈勾画成蓝黑色的习俗。时至今日，在某些伊斯兰国家里，人们仍可偶尔透过薄薄的面纱，见到一些眼圈浓妆艳抹的女人。

在古罗马，妇女们把从植物中提取的香水滴入洗澡水之中，并用浸透这种香液的海绵来擦洗身体。

在公元六〇一年，高丽僧侣把口红传到日本，但日本女子中普及口红是在十八世纪初。那时的日本女子，为了使口红抹得浓些，都爱在涂口红之前在唇上涂上墨。

古代欧洲和亚洲妇女，常用化妆美容术来消除汗臭和体臭。当时已发明用简单的蒸馏法来提取香油，在这种香油中添加了麝香、龙涎香等香料。也有用茉莉花、番红花来提取香精的。十六世纪，哥伦布发现新大陆后，有许多香料便源源不断地带回欧洲。当时人们迷信香水和香油能预防梅毒，因此社会上很快就掀起一股擦香水的热潮，风行一时。

十七世纪末期，巴黎的妇女流行点黑痣的化妆术。黑痣的形状分为星状、月牙状和圆形。一般多点缀于额、鼻、两颊和唇边，也有点于腹、肚和两腿内侧的。痣的颜色有黑和红两种。

十八世纪初叶,法国国王路易十四为了美容宁可剃掉美丽的金色卷发而戴上假发套,脸上余抹各色香粉。一时间,王公贵族也大力仿效国王而涂抹脂粉。

在路易国王统治法国的洛可可时代,社会上香料销售量很大,就连妇女的洗脚水也要掺加香水。据说,凡尔赛宫的贵妇人还使用过一种“消屁香水”,真可谓无奇不有。国王的爱妃和贵妇人在化妆方面更是大下功夫。她们把香水如同浇水般地洒在身上,以吸引男子。当时,最时髦的是用牛奶洗澡,以及用葡萄汁或柠檬汁涂擦并按摩皮肤,以达到增白肤色,保养肌肤的效果。

当时欧洲的贵妇人用的口红和香粉是掺用铅丹、锡、硫磺和水银等化学药品制作而成的。长期浓妆艳抹这些化妆品,反而会使皮肤变硬,皱纹增多,欧洲的贵妇人为了美容反而衰老得更早了。

到了近代,由于科学技术的进步,化妆品品种已经十分繁多了。大多化妆品含有保护皮肤的营养素,如维生素、蛋白质等,人们可根据自己皮肤的特性选用各种不同的化妆品。

随着化妆品的增多,化妆的方式也越来越多,除使用眉笔描抹眉毛和涂上各种颜色的口红外,还可以粘双眼皮、粘假睫毛和根据不同的脸型来设计发型,以达到化妆美容的目的。

第一章 创办一所完善的美容培训学校

能创办一所完善的具专业水准的美容培训学校是为职业美容师前途打下很好的基础。

一、课室基本要求：

学校的课室一定要清洁、光亮。每两位学生要有一个练习用的床位。设一个完整的专业美容示范间，以便学生将来开设美容院作为参考。

学校至少应有以下的设备，这是最基本的要求。

消毒器、奥桑（臭氧）离子喷雾机、高频率电疗仪器、纹眉机、正负离子导入机、真空吸喷机、电子面膜、红外光灯、透视灯等。

学校工作至少要有三种完整的皮肤治疗产品系列，可以售卖给学生使用。学校陈列出时间表，日记簿和上课登记，记录教学进度。学员守则。

二、教授课程：

理论课程：皮肤学、解剖心理学、问题性皮肤护理；

人际关系、公共关系；

美容历史和它的发展；

美容外科的基本知识；

营养学、卫生学；

经营、售货知识；

专业道德学、美容院的管理。

实际操作课程：专业按摩技巧、深层洁肤、换肤、面膜、倒模法、修眉、电眼睫毛、化妆、纹眉、纹眼线、脱毛等一百多种技艺。

仪器操作课程：各种仪器的认识使用、选择、维修、易损件更换、减肥、健胸等。

三、考试科目：

皮肤学、心理学、仪器知识、营业知识、常规护理程序、问题性皮肤处理的正确方式、美容师的职业道德、美容专业知识，这些科目应做为笔试进行。

实习考试：深层洁肤工作、皮肤分析、问题性皮肤护理、修眉、职业按摩、面膜、各式化妆。

仪器的操作。

第二章 开设一间完善的美容院

一、地点的选择

在选择开设美容院的地点时,首先要分析心目中的美容院所在地的各种商业因素,例如:

该区有多少居民?他们的入息水平怎样?发展商业的潜力怎样?区内同业的竞争激烈吗?该区的长处?短处是什么?

你所选定的地区和街道商业发达吗?泊车容易么?是否可乘公共车辆前往?附近有什么吸引妇女的地方(如百货公司)?

如果能够客观地进行一次这类简单的“市场调查”,便可避免许多决策上的失误,帮助你作出明智的选择。

二、美容院的门面和招牌

美容院的门面是你和顾客的第一接触,所以一定要符合你希望为自己店子创造的形象:罗曼蒂克的、简洁踏实的、或自然舒适的,需视你欲吸引哪一类顾客而定。要创造店子的形象,门面颜色的选择一定要慎重。

招牌的首要功能是告诉顾客你所经营的业务性质和你这所美容院的存在。招牌的大小要视店子规模的大小和道路的阔窄而定。

如果你的美容院属于中等规模,又设在繁华的商业大街时,不宜用太大的招牌。不管招牌是大是小,都要注意颜色的协调。日间和晚间都要能够引人注目。可能的话,美容院的大门一定要宽大而光亮,以吸引顾客。顾客在店内必须有足够的空间走动浏览。

三、美容院需要的专业设备

一个舒适的美容室面积不应少于三米乘两米,而美容院内必须有足够空间容纳两个美容室和一个会客室或接待处。通风、照明设备和冷热水供应必须理想。

只要运用一点想象力和一股热情,这两个美容室一定可以又快又经济地装备和布置起来。

一套完整而实用的美容设备价格不会太昂贵。一般来说,美容院的基本设备包括:

①美容床:美容床一定要非常舒适,让顾客乐于躺下。美容床上最好盖一张同样清心悦目的被单,让顾客可以舒舒服服的躺着接受臭氧喷雾或面膜治疗。

②蜡脱毛床:可以调整位置、高低和角度,适应顾客的不同需要和口味。蜡脱毛床无需加盖床套,通常这种床都是用塑胶包裹着的,便于清洁和保养。

③臭氧(奥桑)设备:这是你最忠实的助手,当一位顾客接受臭氧治疗,闭目养神的时候,你可分身照顾另一位顾客。

④电动美容仪器:这是现代美容师不可缺少的工具。有了高频率设备,美容师就可以提供多种非常有效的服务项目。

⑤美容院要备有三套护肤系列、足够的消毒用品、特效的护肤品、各式各样的化妆品,以便能够开展更多的服务项目。

四、美容院的橱窗

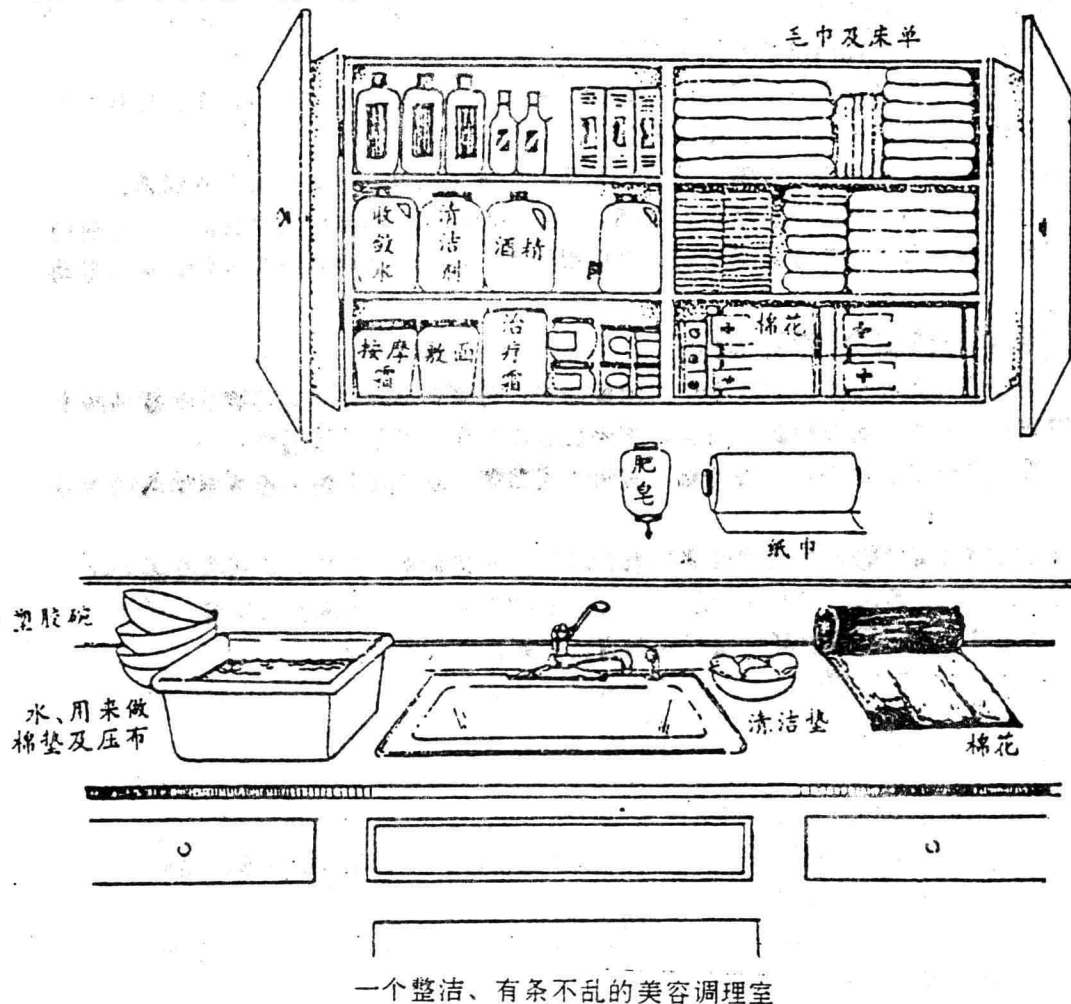
美容院橱窗的作用是引发顾客的好奇心，同时也是你个性的反映。因此之故，橱窗必须花一番心思去布置，美容院本身所用和出售的化妆美容品就是最佳的装饰品，你可在橱窗内摆设精致的香水瓶子，漂亮的粉盒和七彩缤纷的眼部用品及胭脂。

如你代理某种牌子的化妆品，化妆品商会给你一些宣传画，不妨好好加以利用。另外，加上灯光的效果，你的橱窗一定会十分吸引人的。别忘记在新年、圣诞、复活节或母亲节等节日来临时、季节更迭时改变一下橱窗的装饰，给人焕然一新的感觉。

你代理的化妆美容品最重要是质量要佳，单凭化妆品牌子的号召力是不足的，一位优秀美容师所拥有最佳资源毕竟是她本身的服务质量，要吸引顾客，宣传不可省。应尽量利用各种广告媒介，如行内杂志、报章、娱乐指南等。提供一个时期的免费服务或送奉赠品都是经事实证明的有效招徕方法。

此外，最好能建立一个优待制度，规定顾客每惠顾一定数量的化妆品或接受一定次数的美容服务，便可免费接受一次服务或获送化妆品，这样定可吸引到不少长期顾客。

五、秩序井然的美容调理室



第三章 美容师的职业道德及修养

你有兴趣成为美容事业的一分子吗？

想像一下你在一间世界知名的美容中心工作，或者在那里学习一些独家专有，享誉全球的护肤技术，又或者在一间真正达到专业水准的美容院工作，而荣获一张全球认可的专业文凭，是怎样的心情。

美容是一种艺术——生活艺术、美的艺术。懂得美容的女士，处处受人欢迎与赞美，生活丰富、踏实、充满信心。

爱美，这是人的天性，因为美的事物在人心唤起的感觉是明朗和欢喜的，而美容更是人体美的一个重要组成部份。美容的含义是指人们应用物理和化学的方法，经过科学的、艺术的手法来恢复面部各部位的生理功能，扬长避短将有瑕疵的部位化妆遮盖使面部各部更协调、均匀、明朗、增添美感。达到完美的形态，通称美容，人人都能感受美，欣赏美，人人都爱美，追求美，人人都想按照自己理想的美修饰自己，陶冶自己。

所谓“美”，其实是无法确定的一件东西，甚至科学家也无法分析出来。因为“美”的感觉是起于形象与人们直觉的，人与艺术品一样，不仅要有色彩夺目的外表，还应有丰富而充实的内容，无论如何你若想让别人感到你是个真正的美人，除了要有丰富的内容外，你必须更懂得美容，借助美容。

一、美容师应具备的条件

相信大家也会有过这样的经验，在购买美容化妆品或接受美容服务的同时，都会获得免费的美容指导，但这些意见或建议是否达到了专业水准，那就不能保证了。

一些美容化妆品的推销员，往往为了推销自己的商品，把所学的绝无仅有的美容知识加以夸张、渲染，冒充专业的美容师，这种做法不但令顾客蒙受损失，连自己的信誉也会因此受损。

要成为一位专业美容师，必须要接受严格的专业训练。只有合格的美容师才能为顾客创造出美的形象。

技术资格要有以下几点：

1. 要有一双温柔、灵活的手。
2. 对色彩及配搭效果有透彻的认识。
3. 对人体各部份有深入的了解。
4. 学习巧妙的高雅谈吐。
5. 要有独特风格的审美观点。

至于心理资格：就是通过与人的交谈，仔细观察和思考顾客的要求和需要，加上丰富的专业知识，令人信服。

一位成功的美容师，不单要从技术上取胜，更重要的是要有一颗爱人如己的心，这是美容师的最大收获和满足。

二、美容师的良好品德

想在财源上及职业上成为真正的美容师，必须遵循以下规则及职业道德：

1. 对所有的顾客都要友善、礼貌，在任何情况下都要保持高尚的品德。
2. 对待顾客要诚实、公平，不可厚此薄彼。
3. 温文有礼，尊重他人的感觉及权利。
4. 言而有信，负责尽职，让人了解你的可靠性。
5. 珍惜名誉，成为良好德行及优良职业行为的表范。
6. 对雇主及上级应忠实。
7. 与同事应合作无间。塑造充满自信、外向、乐观进取的个性。
8. 个人的仪表即是最佳的广告，你必须做你所推销产品的表范。
9. 对顾客的埋怨及诉苦要迅速采取合理的改善办法。
10. 他人说话时要注意倾听，与顾客谈话时态度要诚恳。
11. 随时保持最高的卫生标准。
12. 要有同情心，试着从他人的观点去看事物，即使顾客态度不佳，也要保持良好的风度，虚心倾听别人意见。
13. 乐于学习，健全心智，提高气质。

三、职业美容师的形象与仪态

成功的第一要诀就是具备专业的、经验丰富的美容知识，更具有令人喜欢你的魅力，使人渴望与你见面。因为顾客信任你、喜欢你的程度往往就是你步上成功道路的最重要因素。

亲切地跟顾客打招呼，要能叫得出每位顾客的名字，服务顾客要周到，顾客私人的东西要小心看管，同时还要能够接受并注意顾客的心情。有些顾客非常健谈，这时你该做个好听众；而有的顾客喜欢安静、完全放松，你不可勉强他谈话。最重要的是千万不可在顾客面前论人长短或谈论一些琐事，老生常谈的话题会令人索然无味。

美容的举止应庄重大方优雅、谈吐斯文、待人接物热情有礼、对事业要有责任心、口齿伶俐、化妆浓淡适中、站立及坐的姿势要端庄、服装整洁大方，切勿将过份夸张、怪异的化妆、服饰带进美容院。不断学习新技术，努力提高自身的技术修养及素质。

一位优秀成功的美容师应该避免以下的举止：

1. 口臭、体臭，当着他人面前咳嗽。
2. 在顾客面前抽烟或嚼口香糖。
3. 说话大声、刺耳。
4. 当着顾客批评同事的手艺。
5. 与顾客谈论自己的私事。

6. 斜靠椅背或桌面，或在接待室中懒散地横靠沙发。
7. 工作时姿势不良，行走时曳足而行。
8. 在顾客面前把收音机或电视机的音量开得很大。
9. 背后议论人长短，讥笑他人。
10. 说话不实在，过份的批评他人，降低美容从业人员的品格。
11. 说服顾客购买你所推销的产品时，批评顾客原来使用的产品品质不良。
12. 探听顾客的隐私。
13. 矫揉造作的态度。
14. 使用俚语、粗话、暗语。
15. 老是埋怨一些芝麻小事。

第四章 美容师与顾客的心理學

一、顧客的心理學

顧客是否會繼續光臨，是否會介紹他的親友到你的美容院來，主要是取決於對美容院本身及美容師的最初印象。良好的第一印象可幫助你爭取顧客，相反的，如果你讓顧客留下不良的第一印象，那麼你可能永遠失去這位顧客。

第一次和顧客接觸可能經由電話交談，回電話的人必須要有悅耳的聲音而且具有美容專業知識。同時對美容院所提供的服務項目要有通盤的了解。接待人員也該具備上述的條件。

職業美容師應當能夠毫不猶豫的推薦對顧客有利的產品及臉部護理。諮詢時顧客通常會問到臉部護理的價錢，為了獲得較佳效果，美容師不妨提出長期護理的價錢。只是作一次處理，無法達到顧客預期的效果。美容師最好能讓顧客了解只是進行一個小時的護理或治療，是無法馬上治好長年累月所招致的皮膚毛病，唯有長期的護理才能達到確切的效果。

許多美容院對長期處理感到猶豫不決的顧客通常建議他們先接受較短期的臉部處理，譬如說你可以開出接受六次美容處理的總價給你的新顧客，價錢當然是比六次單獨的護理便宜。如此不但可使顧客再度回到美容院來增加你的收入，而且還可以使你顧客在專業美容師的指導下獲得較大的益處，這對顧客及美容院而言都有好處。

證明文件

美容師的證書如畢業文憑、執照等都应该懸掛在明顯處，如此可使顧客增加信心。諮詢室中也應該懸掛皮膚保養的图片，以供顧客參考。

二、美容院的管理

顧客諮詢時應當準備記錄卡，記下必要的資料以備將來之需。美容院使用的記錄卡應該包括下列資料：

1. 顧客姓名、地址、電話號碼。
 2. 顧客的醫療記錄，目前是否服藥？是否正接受醫生治療？
 3. 任何皮膚之瑕疵。
 4. 是否對任何物質有過敏現象？
 5. 顧客日常飲食習慣（因為節食可能引起某些皮膚疾病）。
 6. 顧客之年齡、體重、是否正在節食？所有接受治療之程序及使用之產品，還有接受治療之改變等都应该詳細記錄。
 7. 顧客購買之產品，來美容院接受治療的日期，都應記錄，以備將來參考之用。
- 假如顧客在接受皮膚保養之後再接受化妝的話，那麼所有使用化妝品名稱及任何特