

北京中国驻颜美容学院
北京驻颜美容科学研究院

组织编写

美容讲师教程

主 编 / 张春彦

副主编 / 郑天雨 朱英明

MEIRONG JIANGSHI JIAOCHENG



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

美容讲师教程

MEIRONG JIANGSHI JIAOCHENG

北京中国驻颜美容学院

北京驻颜美容科学研究院

组织编写



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

美容讲师教程/张春彦主编. —北京:人民军医出版社,2010.10
ISBN 978-7-5091-4092-5

I. ①美… II. ①张… III. ①美容—教材 IV. ①TS974.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 195339 号

策划编辑:侯平燕 柯 鸣 文字编辑:王红健 责任审读:吴 然

出 版 人:石 虹

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300-8058

网址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印刷:三河市祥达印装厂 装订:京兰装订有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:12.25 字数:297 千字

版、印次:2010 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~1200

定价:42.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

总 序

中国的美容高等教育经过数十年的发展,走过了一段坎坷而曲折的历程。从 20 世纪 80 年代的美容短期培训形式的初级教育,发展到今天的各学科体系较为完善、门类较为齐全的高等美容教育,中国的美容教育培训为社会培养了一大批急需的各类美容人才。作为中国首家美容高等教育学府,北京中国驻颜美容学院在数十年从事美容高等教育的教学过程中,面对美容高等教育的一片空白,不断地通过市场研究和社会需求的分析,进行了艰辛的探索,逐步形成了美容高等教育的学科体系。

为使广大学生和各类美容从业人员能系统地学习美容高等教育系列学科的相关知识,北京中国驻颜美容学院在系统总结自身多年教育教学经验的基础上,组织多名专家学者对学校的教学成果进行总结并汇编成系列图书。本套图书共包括 7 本:《高级美容师视听教程》《美容礼仪教程》《美容导师教程》《美容讲师教程》《美容消费心理学》《美容企业法律实务》《美甲艺术教程》。

由于水平和经验有限,编写的时间也比较仓促,书中错误和疏漏之处,敬请广大读者和业界朋友不吝指教,多提宝贵意见和建议,以使这套中国美容高等教育的系列图书能在使用中得到逐步完善。

北京中国驻颜美容学院 院长 张春彦

前 言

我国的美容行业经过十几年的飞速发展,行业结构已经从单一型走向多元化,分化为“产品型”“服务型”及“产品服务型”三大行业类型,美容经济已成为中国产业化经济中的一大亮点。2003年我国人均GDP就已经突破了1 000美元,国民消费结构的升级引发了国民消费的转型,从而使美容行业进入了一个新的快速增长期。

美容行业的教育培训是一项系统工程,当行业发展到一定阶段时,需要有一大批经过专业训练的美容讲师引领此行业的发展。美容讲师是我国的美容行业发展到一定阶段对美容教育培训的特定需求。美容行业的特殊性决定了美容讲师既是行业的教育者,也是美容企业的管理者,同时还肩负着企业的营销、策划以及实施等任务,是美容行业一门新兴的职业。

《美容讲师教程》是从美容行业讲师的实际工作岗位的需求出发而编写的培训教材,该教材总结了北京中国驻颜美容学院专家们多年的教学培训和实践经验。本书以教育理论为基础,立足行业发展现状与工作实践,结合国内外的优质培训学习资源,专为从事本行业的美容讲师培训量身定制。在坚持“按需施教、讲求实效”的基础上,教材突出内容新、多元化与实用性,加强了职业道德与专业知识技能的学习和提升。

本教材通过大量的案例、练习、问卷、角色扮演、自测能力等形式对美容专业讲师的工作进行深入浅出的分析,培养行业专业的美容讲师,解决美容讲师在工作中出现的困惑,使之明白作为美容讲师应该做什么?如何去做?怎样才能做得最好?希望本教材能为促进我国美容教学尽微薄之力,同时为美容行业专业人才提供有用的参考和教学培训资料。

《美容讲师教程》是国内首部培训专业美容讲师的教材,一定还存在不少缺陷,恳请各位读者多提宝贵意见。美容讲师的教育培训涉及的方面还有很多,本书仅包括其中的一部分内容,只能尽可能地为读者提供一些思路和启发,希望在您成功的道路上能助一臂之力。

特别要感谢北京中国驻颜美容学院的老师和北京驻颜美容科学研究院的专家在编写过程中给予的极大帮助。希望业内人士多提出宝贵建议,以进一步完善本教材,在此我们深表感谢!

编 者

目 录

第一篇 美容讲师的素养

第1章 美容讲师的素养	(1)
第一节 概述	(1)
第二节 美容讲师的素养与要求	(3)
第三节 美容讲师成功的条件	(7)

第二篇 美容教育与美容心理

第2章 美容教育	(17)
第一节 中国美容教育的现状	(17)
第二节 美容教育意义与教学的基本原则	(21)
第三节 美容专业教学计划	(26)
第3章 美容心理	(37)
第一节 心理学概述	(37)
第二节 心理活动的脑神经生理机制	(41)
第三节 美容心理需求	(46)

第三篇 美容企业员工培训

第4章 美容企业培训管理	(51)
第一节 美容企业员工培训和发展概述	(51)
第二节 美容企业员工培训要点分析	(54)
第三节 美容企业员工培训系统的建立	(57)
第四节 美容企业员工培训评估	(61)
第五节 美容企业员工培训技巧	(65)
第5章 美容培训方法	(71)
第一节 美容培训中的学习方式	(71)
第二节 美容培训方法	(72)

第四篇 美容讲师必备的知识和技能

第6章 美容讲师美容专业知识	(81)
第一节 皮肤医学美容相关的解剖生理	(81)
第二节 损美性皮肤的成因与护理	(87)
第三节 美体知识	(94)
第7章 美容讲师的教育研究能力	(103)
第一节 教学板书的设计原则和方法	(103)

第二节	备课·····	(106)
第三节	教案的编写与运用·····	(109)
第四节	美容教学研究的原则·····	(111)
第五节	美容教学研究的常用方法·····	(114)
第8章	美容讲师的沟通能力·····	(124)
第一节	沟通的概述·····	(124)
第二节	沟通的技巧·····	(128)
第三节	如何建立有效的管理沟通·····	(131)
第9章	美容讲师的激励能力·····	(139)
第一节	激励概念·····	(139)
第二节	激励原理在教学中的运用·····	(143)
第三节	激励机制在企业中的建立·····	(149)
第10章	美容讲师的商务演讲能力·····	(155)
第一节	商务演讲的概述·····	(155)
第二节	演讲者应处理好的四种关系·····	(158)
第三节	商务演讲的技巧·····	(160)
第11章	美容讲师的谈判能力·····	(164)
第一节	谈判概述·····	(164)
第二节	谈判的艺术·····	(166)
第三节	如何进行销售谈判·····	(170)
第12章	美容讲师的策划能力·····	(176)
第一节	营销策划的概述·····	(176)
第二节	营销策划方案的拟订·····	(180)
第三节	美容讲师策划能力的培养与训练·····	(187)

第一篇 美容讲师的素养



学习目标

1. 了解美容讲师的工作内容和目的。
2. 强化训练美容讲师的言行举止。
3. 提高美容讲师的内在修养。

第1章 美容讲师的素养

第一节 概 述

美容讲师是指从事美容教育的老师。美容讲师是我国的美容行业发展到一定阶段对美容教育培训的特定需求。美容讲师是行业的专有名词,是行业内的专业职称。美容讲师是优秀的美容从业人员经过考试和业绩提高,且自身具备开发市场能力的高级人才。美容讲师首先要具备良好的口才和专业的美容知识,同时具备开发新市场的能力。

美容讲师因授课内容不同又可分为美甲老师、发型设计老师、美容老师、美容仪器老师、美容色彩老师、精油老师等。美容行业的发展离不开美容讲师的功劳。我国的美容行业起步晚、起点低,导致在很长时间内美容专业讲师是一个空白,随着国内高等学府设立美容与形象设计专业、化妆造型专业以后国内才有了专业的美容讲师。美容行业的教育培训是一项系统工程,当行业发展到一定阶段时,需要有一大批经过专业培训的美容讲师引领行业的发展。美容行业的特殊性决定了他们既是行业的教育者,也是美容企业的管理者,同时还肩负着企业的营销、策划以及实施等任务,是美容行业内的一种新兴的职位。

一、美容讲师概述

作为一名职业的美容讲师必须具备一定的职业素养,必须要有一定的职业道德、职业思想、职业行为习惯、职业技能等,其中职业技能是美容讲师的核心能力,如专业能力、教育研究能力、沟通能力、激励能力、演讲能力、谈判能力、策划能力等。在企业中他的职权基础来源于企业决策者的委托或任命,美容讲师要对企业负责;作为企业的代表,他的言行是一种职务行为,必须服从并执行企业领导的决策,在自己的权职范围内全力以赴地工作。同时,美容讲师又是企业文化执行者和管理者,要将公司的发展战略贯彻到基层,美容讲师要培训企业员工,使

其以自己的职责为中心,并有较强的团队意识,同时用自己掌握的知识服务于整个美容行业。

美容讲师分布于美容学院、培训学校、美容企业中,在各工作单位中的工作性质有所不同,其扮演的角色与工作内容如下。

(1)教育与开发者:了解美容教育的价值、美容教育与美容培训的目标、美容教育的大纲。

(2)创新者:在培训、组织行为、组织发展、人力资源规划和战略管理等领域作引领者。

(3)评估者:了解企业的优缺点,提供咨询信息,以争取在市场竞争中的优势。

(4)变革的推动者:作为变革的探索者,需了解环境的变化,提出培训的方案,推动组织变革的进行。

(5)咨询者:为组织的人力资源培训提供指导性的建议和意见,了解培训的关键问题。

(6)分析策划者:寻找企业的赢利点,掌握消费者心理,策划组织各种活动。

(7)行业引领者:分析现代的美容行业变化及其趋势,对未来美容教育培训需求发展进行预测,并将这些预测趋势融合于行业的目标,建立行业教育发展的规划。

美容讲师在美容企业中主要负责市场信息的收集与反馈;对公司加盟店及各省市产品经销商进行产品知识、美容手法的培训;制订完善公司的培训计划及方案;为客户制订美容院运作方案并培养员工队伍;提供美容咨询;协助推广美容活动;参与大型促销活动主持及组织策划;一般美容企业要求美容讲师有大型推广活动或演示经验,具有优秀的演讲能力和授课能力,书面表达能力强,能编写教案、设计课程,且具有一定的市场销售策划能力。

二、美容讲师培训程序规划

第一阶段:计划拟订阶段

1. 为了确定掌握学员的职责,要把工作一件件列出。

2. 将完成工作所需的标准知识和技能意义具体地写出来,即设定指导标准。

3. 找出需要,针对第二项,将目前的工作情况、工作完成程度一一列出,同时发现工作中的缺陷,并指出需要改进的地方。

4. 对既定的需要项目,确定哪些在职训练即可,哪些需要研讨。

5. 准备个别的谈话,了解员工的意向,并促使其提出工作中的问题及改进方案。

6. 个别谈话后,确定员工的业务目标及自我开发计划和在职训练计划。

7. 培训安排一定要适合员工的能力水平。

第二阶段:计划实施阶段

在职训练的核心是“日常的管理就是训练”,实施均以此为基准,具体的指导方法如下:

1. 以身作则。

2. 有效的教育培训方法:学习准备→说明工作计划→让他们自己做并及时引导→观看结果。

3. 不要揪住小错不放,要善于发现别人的优点。

4. 为了工作的顺利进行,应给员工多留一些自我发挥的空间。

5. 在训练期间互相监督检查目标的完成情况。

第三阶段:检查总结

1. 让受训人员自我评价受训期间的业务成果。

2. 美容讲师做出评价。

3. 根据掌握的资料与受训者面谈。

4. 有针对性地指导和面谈。

第二节 美容讲师的素养与要求

美容讲师素养的高低直接影响着整个行业的形象,所谓的素养就是养成良好的习惯,依规定行事,培养积极进取的精神。包括对任何人一视同仁,不以貌取人。端庄大方,礼貌周到,规范标准、主动热情,坚持品质第一、信誉第一、诚信第一等。塑造自己职业素养是每位美容讲师的必修课。

一、礼仪礼节、仪容仪表

礼:礼节、礼貌(是一种礼法);仪:仪容、仪表(反映礼的仪式礼节)。礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和气质,还体现一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值观。自信是一切礼仪的基础。下面是现代礼仪的八大黄金原则:

1. 遵守原则 自觉自愿,规范自己的言行举止。
2. 自律原则 自我要求、约束控制、对照反省,这是礼仪的基础。
3. 尊重原则 尊重他人,不要伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格,此为礼仪的灵魂。
4. 宽容原则 严于律己,宽以待人,容忍体谅理解他人,不要斤斤计较过分苛求。
5. 平等原则 不论职位、身份、财富都要以礼相待,不厚此薄彼。
6. 真诚原则 诚信无欺,言行一致,表里如一,才能被人理解并接受。
7. 适应原则 把握分寸,认真得体,恰如其分。
8. 从俗原则 入乡随俗,尊重他人的宗教信仰、民族风俗。

美容讲师在工作中经常是大家关注的焦点,大方得体的一言一行将很容易让人产生好感并对所讲的内容产生兴趣。对美容讲师言行举止的训练要从基本的行为规范做起。

1. 个人仪容 美容讲师一定要对自己的形象进行专业的修饰,在不同的场合化不同的妆容,即使平时上班的时候也不应该素面朝天,上班时面容应整洁大方、精神饱满,精致的淡妆塑造出专业的讲师形象。男士需要刮净胡须。

2. 发型 发型要适合自己的年龄与脸型。不宜留长刘海,保持干净清爽,无异味,可以新潮但不能怪异。

3. 服饰 作为专业的美容讲师要有为人师表的作风,必须穿工服或职业装。鞋袜、裙子等须配套统一。服装要整洁、大方、得体,切忌穿着随意、袒胸露背、拖拖拉拉的服饰,不得佩戴过多的饰物。

4. 鞋子 高跟鞋的高度控制在3~5厘米,无污迹、无破损,鞋底不得钉铁钉、铁掌。穿出女性的自信、娇媚与高雅的气质。

5. 皮肤保养 好的皮肤是一面镜子,美容讲师要做好皮肤的保养和护理。

6. 口腔卫生 在平时的工作和交谈时,口腔有异味者很容易让人产生反感,上岗前不得饮酒,吃葱、蒜、韭菜等有异味食品。美容讲师应随时保持口腔卫生。

7. 香水 美容讲师所用的香水味道一定要纯,怪异味道的香水宁可不用也不要因自己的喜好而不顾一切,以免引起他人的反感。香水使用的部位为手腕、耳后、头发上。切忌直接喷于皮肤上,使用量也不宜过多。

8. 健康的生活方式 健康的身体来源于健康的生活方式,不可有不良的习惯,如吸烟、大量饮酒、熬夜等,其次还要拥有健康的心理和乐观的生活态度。

9. 良好的清洁习惯 每天沐浴,做好个人卫生。指甲需要细心修剪,双手应保持清洁,不得留长指甲,不涂有颜色的指甲油。

二、肢体动作

1. 站姿 面带微笑、表情自然、双臂自然下垂、双手微握,两脚并拢,成小外“八”字或小“丁”,不得东倒西歪或依靠其他物品。

2. 坐姿 面带微笑、入座要平缓、挺胸收腹,双肩平稳放松,两手轻放于桌上,右手压左手,或自然放在膝上,与客人交谈时应两眼注视对方。

3. 走姿 头正、挺胸、两眼平视,身体重心略向前倾,手臂摆动幅度适中。与客人碰面时应微笑问好,引导客人行进时应走到客人右边前方一步半至两步距离处,身体略微侧向客人;转弯时先向客人示意方向,行进时与客人交谈可基本与客人保持平行或前半步处。

4. 蹲姿 脚要分开,身体缓慢屈膝下蹲、挺胸,重心略向前倾,左腿在前,右腿在后,双臂自然下垂,不能低头弯腰。

5. 握手 呈站姿,上身稍前倾,双眼注视对方,多人握手时不要交叉,等别人握完再伸手,男士与女士握手时,只宜握一下女士的手指部位。

6. 行礼 点头(致意)礼时,点头前倾 20° 约1秒,目光应正视客人的鼻尖,随头下移至5~6cm处,然后还原,鞠躬礼时呈站姿,头与身呈一线前倾 45° ,目光从正视客人的鼻尖,随头下移至脚前1米处,然后还原。

7. 肢体语言表达 所谓的“肢体语言”就是指在一定程度上能辅助有声语言来表达思想情感的眼神、表情、体态、手势等,可增强讲课的感染力和表现力。

三、言谈举止

1. 谈话 正面对谈话对象,目光平视其鼻尖,保持75~100厘米距离,讲话速度一般要慢于客人,谈话结束时要道告别语,同时面对客人后退一到两步,点头示意后离开。

2. 应答 说话的内容要准确,不能说“我不知道”“这不行”或“我想”“可能”等语句,遇到问题应主动帮助客人查询。语言要文明、礼貌、简明、清晰。

3. 电话 电话铃响两声内接起,问好后报出自己的姓名,话毕不得先于客人挂断电话,轻放话机,不谈与工作无关的事情。

4. 语音 要轻柔、自信、礼貌、热情、有耐心。发出的声音应有跌宕起伏、音意兼美的艺术魅力,形成一种境界,使言辞的表现力和声音的感染力均达到最佳状态,从而使听众受到德的熏陶、智的启迪、美的洗礼。不谈论别人的隐私,要有倾听的意识。举止应大方得体,切忌任何时候说脏话,行为举止要始终如一,要做到“心手合一,知行合一”。

5. 沟通 语言要简明扼要,抓住主题,突出重点。切忌工作时间闲聊,保证正确有效的沟通,就事论事以“工作”为目标,工作中不要带有任何的人身攻击性。要有严格的职业道德操守。

四、基本礼貌具体规范要求与量化标准

详见表 1-1。

表 1-1 礼节、礼仪具体规范要求和量化标准

行为	规范	要求
表情	面带微笑,和颜悦色,给人以亲切感	不要面孔冷漠,表情呆板,给人不受欢迎感
	聚精会神,注意倾听,给人以受尊重感	不要没精打采或漫不经心,给人以不受重视感
	坦然待人,不卑不亢,给人以真诚感	不要诚惶诚恐,唯唯诺诺,给人以虚伪感
	沉着稳重,给人以镇定感	不要慌手慌脚,给人以毛躁感
	神色坦然,轻松自信,给人以宽慰感	不要双眉紧锁,满面愁云,给人以负重感
站姿	站立端正,挺胸收腹,眼睛平视,嘴微闭,面带笑容	双手不得叉腰,不插袋,不抱胸
	双臂自然交叉于体前,左手压右手	身体不能东倒西歪,不可倚壁而立
	女子站立时,脚呈 V 字形,双膝、脚后跟靠紧	不得拉手搭背或相互倚靠
	男子站立时,双脚分开,距离限 8 厘米内	
	两人同站时,应保持间距 30 厘米以上	
坐姿	姿态端正,入座轻缓上身要直,人体重心向下	不要把椅子坐满(坐椅子的 2/3)
	腰部挺起,脊柱向上伸直,胸向前挺	不能前俯后仰,摇腿跷脚
	双肩放松平放,躯干与颈、宽骨、腿、脚正对前方	
	手自然放在双膝上,双膝并拢	不能双抱在胸前
行姿	行走要轻而稳,昂首挺胸、收腹、肩要平,身要直	不摇不晃,不左顾右盼吹口哨、唱歌、吃零食
	女子行走时,走一字步(双脚走一条线),一步的间距不超过一只脚	女士行走不要摇晃臀部
	男子行走时双脚跟走两条线,但两线尽可能靠近	男士不要扭腰
	横向距离不超过 3 厘米左右,步履可稍大	任何时候忌奔跑追逐
手姿	手姿是最具表现力的一种“体态语言”,要规范适度	
	在给客人指引方向时,手臂伸直,手指自然并拢,手掌向上,以肘关节为轴,指向目标,同时眼睛要看着目标,并兼顾对方是否看到指示的目标	在介绍、指示方向时,切忌用一个指头指。手势不宜过多,幅度不宜过大,并忌以手指或笔尖直接指向他人
	在递给他人物品时,应双手恭敬地奉上,如客人坐着要从客人右侧呈上,高度以方便接住为准	不能漫不经心的一扔,切忌越过客人头顶递交
交谈	与人交谈时,宜保持 1 米左右的距离	不要太近,不能太远
	面带微笑,主动开口,问好打招呼,并注意使用礼貌用语	不可问一些他人不喜欢回答的问题
	说话“请”字当头,“谢”字不离口,表现出对他人的尊重	
	与人交谈时,眼睛注视讲话人,目光亲切自然	不可死盯着对方,不能左顾右盼,心不在焉
	他人与你交谈时,要全神贯注,用心倾听	不要随意中途打断别人的谈话,不要不理不睬

(续 表)

行为	规范	要求
交谈	对没听清楚的地方要礼貌地请他人重复	
	讲话音量要适中,能使对方听清即可,答话要迅速、明确、声调要自然、清晰、柔和、亲切	
	当有人提出某种服务要求我们一时满足不了时,应主动向他讲清原因,并向他表示歉意,同时要给客人一个解决问题的建议或主动协助联系解决	不能不懂装懂,模棱两可或推脱责任
	在原则性的问题上,态度要明确,使用询问式、请求式、商量式、解释式的说话方式,婉转灵活,既不违反规定,还维护他人的自尊心	切忌使用质问式、怀疑式、命令式的说话方式,杜绝蔑视语、嘲笑语、烦躁语、否定语、斗气语
	若遇与他人有争议问题,可婉转解释引导或请上级处理	切不可与他人争吵
	三人以上对话要用互相懂的语言交流;打扰他人的地方,要表示歉意,对他人的帮助或协助要表示感谢,他人对我们感谢时,一定要回答“请别客气”	不得模仿他人的语言,声调和谈话,不高声呼喊另一人
说话的 原则	遇到伤害他人的事,坚决不说 遇到急事,有条理地慢慢说 遇到大事,清楚地说 遇到小事,幽默地说 遇到没把握的事,谨慎地说 遇到别人的事,好的可借鉴 现在的事,做了再说 未来的事,未来再说	不讲有攻击性的语言;不得聚众闲聊,大声讲、大声笑,高声喧哗,不讲过分玩笑;不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦他人;不准粗言恶语,不高声辩论,大声争吵
说话 顺序	把自己的想法能在3分钟之内表达清楚,陈述一件事要具体,要有时间、地点、人物、事件 说话顺序先讲结果再讲过程与原因,最后提出建议	提建议时,对做成功的建议可以讲如何克服解决工作中遇见的问题;如果是失败的事件就直接讲失败的原因
举止	举止要端庄,动作要文明	禁止各种不文明的举止,如吃零食、剔牙齿、挖耳朵,打喷嚏,打哈欠,抓头、搔痒,伸懒腰等(咳嗽、打喷嚏如不能抑制,应侧转过头,避免对人并用手遮掩)
	迎接他人时走在前,送客走在后,上楼时客人在前,下楼时客人在后	
	与上级、认识的人相遇时,要点头示意	忌旁若无人
	与上级、客人同行到门前(或电梯前)应主动开门让他先行	忌自己抢先而行
	客人迎面走来或上下楼梯相遇时主动让路	忌在客人中间穿行

(续表)

行为	规范	要求
举止	引领客人时,让客人走在自己的右后侧,尽量靠右行,与其保持三步左右距离,并侧身45°向前行进	引领时,步子不能太快,并尽量避免后背直对客人
	如遇他人,在你前进的路上,设法从他人的边上绕过去,因工作需要必须超越客人时,要礼貌致歉,说声:“对不起”随后并说“谢谢”	切忌在客人中间穿越
	当客人向你走来时,无论你正在干什么,都应暂停下来招呼客人	
	与人接触要热情大方,举止得体	不得有过分亲热的举动,严禁与其开过分的玩笑和打闹
告别	道别时必须遵循一定的告别礼仪	
	互相道声“再见”,对送行的人可用“留步”“谢谢”等语	切忌不打招呼便自行离开
	当客人离去时,目光看着客人面部,身体微微前倾,敬语道别	
	退出房间时应先退后一步,回头环视身后,以免碰撞客人或其他物品,然后退出房门轻轻关上门	切忌不能背向他人,关门切忌随手甩门

备注:所有的一招一式需严格按照要求去做,勉强成习惯,习惯成自然,强化训练让习惯成自然。自我管理中的仪容仪态、礼仪礼节贵在持之以恒,按照标准自我监督,一定要坚持让工作习惯变为职业习惯。从心理学的角度认同这是专业讲师迈出职业生涯的第一步。所有的言行举止建立在“诚”字上。

第三节 美容讲师成功的条件

成功就是逐步实现有价值的理想,把自己工作中的每件事做到位是成功的基础。要知道昨天的付出是今天的收获,今天的收获是明天的希望。

一、积极的心态

(一)积极心态的建立

作为一名职业的美容讲师,对待每一次挫折和困难都要积极面对,有积极进取的人生态度,这是作为职业讲师首要条件之一。

1. 建立积极心态的重要性 心态决定人的行动和思想。人与人之间并没有多大的区别,但为什么有许多人能够获得成功,能够克服困难去建功立业,有些人却不行?成功者用最积极的思考、最乐观的精神和最实用的经验支配和控制自己的人生。失败者则刚好相反,他们的人生受过去的种种失败与疑虑所引导和支配。有些人认为他们现在的境况是别人造成的,是父母给的,常说他们的想法无法改变是命运的安排,其实命运掌握在自己的手上。如何看待人生、把握人生,由我们自己决定。

点头微笑,低头数钞票,和气生财等都是商人的一些经验真谛,它充分说明了一个问题,只

有时保持一个乐观、积极的人生态度才能获取成功的希望。用感恩的心面对生活,无论遇到什么困难要尽量放松,面带微笑,永远向你身边的人问好。

2. 如何将压力变动力 在现代生活中每个人都面临着压力,如何克服来自各方面的压力呢?成功人士的成功方法是调整心态,将压力变为动力,将消极失败的想法变为积极的奋进和努力。压力是现代生活中很平常的一部分,我们每个人都承受着压力。接受它,并且积极地解决它,那么压力就会变成动力。如何能做到呢?就要靠坚定的信念。

首先,要意识到一些压力是有益处的,它能提供行为的动机。例如,如果没有需要支付生活费的压力,很多人是不会工作的。

其次,要认识到压力拖久了,将会影响身心健康。弗瑞德·史丹伯瑞在《生活》杂志上说:“压力将引发许多疾病,诸如癌症、关节炎、心脏和呼吸器官疾病、偏头痛、敏感症,以及其他心理和生理上功能障碍。”

再者,辨明症结所在,正如前面所提到的“改变”是造成压力的主要原因,生活中每天烦恼的积累可以造成的“高压”,远甚于一个单纯的外伤。不管是什么导致了压力,找出问题的所在,并很好地解决它,才是正确的处理方法。

(1)变压力为动力减轻“负载”。八成的治疗可能通过写下你所看重的和你所背负的责任来进行,然后设置轻重缓急的级别,放下那些不重要的。

(2)认识、接受你自己的“有限”。找你所信赖的朋友或心理辅导员来诉说你的感受,直接减轻你压抑的感觉,这有利于你客观、冷静地思考和工作。

(3)放弃改变客观环境的念头。

(4)注意饮食习惯。当我们在压力之下时,我们常趋向于过量饮食,这只会使压力增加,均衡的摄取蛋白质、维生素、植物纤维,有利于排除白糖、咖啡因、多余的脂肪、酒精和烟碱,这是减轻压力所必需的。

(5)参加一些体育锻炼,这能使你更健康。

(二)人生观、价值观的认识与培养

素养是一个人内在素质和外在修养的总称。先天因素不能完全决定一个人成人之后的性格、人品、能力、行为和思想。先天因素不是主要的决定因素,后天因素才是决定因素。

1. 自我价值认识 简单地讲,自我价值就是自信、自爱、自尊。自信就是相信自己的能力,一个人对自己没有信心,就不能对别人有信心,别人对他也就不会有信心。自爱就是爱护自己,一个人不爱自己,就不可能会爱别人,别人也就不会爱他。自尊就是尊重自己,一个不尊重自己的人也就不可能尊重别人,也就得不到别人的尊重。

自我价值决定了一个人所有的信念,因此,在不同角色中虽会有不同的思想和行为模式,但总离不开这个人的自我价值范围。自我价值决定一个人一生的成就。

2. 提升自信 自信的基础是能力,能力的基础是经验。

(1)认识自己的能力:想一想活到今天你拥有多大的能力,才能懂得和做到这么多?你注意和认识到自己有些什么能力吗?能力没有好坏之分,能做到便是能力的发挥。比如,一个孩子读书做功课没有耐心,但却能够全神贯注地玩两个小时的电子游戏,这说明孩子是有耐性的能力的。没有能力和没有把能力用在某些事情上是两回事。只是,我们往往从小便被引导去否定某些事情或行为,因此在该事情或行为上表现出来的能力也被否定了。不要与别人比较。既然没有两个人是一样的,那么与别人比较就是不明智和无意义的。只要做到每一天的我都比昨天的“我”更好些,就是在进步。

(2)提升自己能力:所有能力都是经由体验而发展出来的,所以多想、多学、多用、多总结是最可靠、最有效的提升能力的方法,尤其是每次比上次增加了一点难度,每次的提升便会更显著。懂得越多,便有越大的知识基础,越能支持经验过程。以三个月为一个阶段,每一个阶段都定下一些学习目标,在那三个月中专注于同一目标的学习和研究,不出两三年,你便会成为一个懂得很多的人。你最想拥有而尚不满意的是些什么,想出三条可以掌握这些能力的途径,然后在每条途径上定下三个可行的步骤。如果你想在认识和提升自己的能力上有所进步,可以开始试着做上面的“提升自信练习。”

3. 提升自爱 自爱的基础是自信。在中国人的传统观念中,很注重个人修养,其中“谦虚”是很重要的一点。“谦虚”本身没有问题,但错误地以为必须降低自己才能显出对别人的尊崇,却渐渐地成为一般人对“谦虚”的定义。其实,妄自菲薄对人对自己都没有好处,连自己都否定自己的价值,又怎能奢望别人肯定自己呢?我们可以用以下的方法练习去提升自爱。

第一步:选出一件自己十分心爱的东西,然后写下自己如何对待它(怎样做,希望它会怎样?),至少五点。

第二步:写出如何把上面所写的行为和动机实施在自己身上。

4. 提升自尊 自信和自爱是自尊的基础。尊重是接受和承认他人,并且在思想和言行上表现出这种接受和承认。在任何一个环境中,尊重别人必然会得到别人的尊重。

我们可以通过以下练习来提升自尊。

第一步:选自己十分尊重的一个人或一件物品(如国旗、自己的恩师),然后写下自己如何对待它(行为和动机),至少五点。

第二步:写出如何把上面所写的行为和动机实施在自己身上。

(三)美容讲师信念的培养

了解自己的信念,并且掌控和提升它,人生便会更有意义,更有收获、更开心。作为一名职业美容讲师必须建立正确的信念。

所有我们在乎的事物都有其价值地位,而且轻重各有不同,每个人都有自己的一套价值观,同样一件事,两个人的价值观不尽相同。但是价值是可以改变的,途径有三种:一是创造;二是增大;三是转移。

1. 创造价值 我在一个没有快乐可言的任务里,增加了一份通过打破自己的纪录而得到的高兴,这份价值本来没有,是自己创造出来的。

2. 增大价值 我很喜欢吃柚子,中秋节前后,总能买到柚子。可是现有已经过了中秋一个月,柚子已经难以在市场上见到。一天晚上下班回家的时候,我看到一家水果店里有柚子,便走过去问价钱。习惯了10元左右买一个柚子,现在却要15元,心中感到有些不值,决定不买。离开了店,走了没几步,想到昨天晚上母亲说有很多年没有吃过“虾子柚皮”这道菜,忍不住回水果店买了一个柚子。一个柚子只值10元,“让母亲高兴一下”这份价值加上去,柚子的价值就增大至15元了。

3. 转移价值 美容市场上经常可见到这样的宣传,“如果你买××疗程卡您将可以和您最喜爱的××明星共进晚餐,探讨护肤之道”。这就是转移价值。

(四)共同信念,共同价值

共同信念,共同价值,其实就是团队精神、归属感、向心力的基础。任何人与其他人沟通时,必有共同信念和共同价值的存在。在一家公司和企业里,它们是公司文化的主要构成部分;在一个家庭里,它们是维持家庭和睦的基础;在一个社会里,它们是维持安定和繁荣的重要

因素。

如何在工作环境中建立共同信念和共同价值。公司的理念,就是员工的共同信念和共同价值,所以建立良好的企业文化,必须在共同信念和共同价值上着手。良好的文化是修建一条无形的管道,所有员工都在其中运作,使其更有效率、更团结,这是所有公司的领导人所希望的。今天的美容企业经营,更注重人才的培养及保留,良好的公司文化比任何事情都更为重要。人的素质决定一个企业经营的成败,现代的美容企业则更需要不断地创造、维持和加强团队中的共同信念和共同价值。

建立和落实共同信念、共同价值(企业文化建立)的步骤如下。

1. 把选出的代表集合在一起,拿出公司定的共同信念和共同价值口号,不要代表们表决,而要每一位代表写出这些口号是什么意思,每人写5句。例如“以人为本,以客为尊”算两句。超过5句的要删除或合并为5句。

2. 把5~7名代表合为一组,要他们把各人的意思集合化成每点8句,即每组列出每点8句的清单。

3. 可以用一面墙壁代表一个共同信念、共同价值。在墙壁上贴满白纸,把每组的8句全部写下。

4. 读出写出的所有句子,代表们以举手表示不支持。只有全体支持的句子才能通过。不要问不支持的原因,不要批评,有不支持的就把句子删去。

5. 整个过程结束之后,把未删除的句子另行抄下,研究有没有意义相同的。如有,做合并、改写的工作,其结果再由全体通过。

6. 现在,信念或价值已经变为可以实行的具体策略了。例如,“以人为本”现在包括12个句子,其中两句是“每个员工都要受到尊重”和“员工受到关怀”。

7. 接着,维持每组5~7人,讨论每一句“我怎么做,你会觉得……”例如,“我怎样做,你会觉得受到尊重?”和“我怎样做,你会觉得受到关怀?”每个组员把自己的答案写下、讨论,然后总结出该组的意见。

8. 避免任何绝对的承诺,例如“永不辞退”,对一些较难做到的事情可改写为较易实行的,例如“公司保障员工的福利”,并给句子中空泛的词给出清楚的定义,例如“保障”的是什么?“福利”又是哪些?研究哪些意见是可以成立的,另外把讨论带至“员工怎样做,公司才能保障员工的福利?”

9. 经由第7条产生的意见,已经是“行为”层次句子,也是人人可以做到,天天可以做到的事了。把它们付诸实施,慢慢地,便会建立起一个所有员工都拥护的良好人际关系,而且会感到开心、骄傲和积极的工作氛围,工作效率、团队精神和归属感便会提升。

10. 若所得的句子太多,可以每次只执行4~6句,每次时间为1个月,反复执行;或者根据实际情况决定哪些应优先执行。

一个人成绩的大小不在于能力有多强,而在于他对工作的态度,态度决定行动,行动决定结果。所以我们对待自己的态度,要认识自己,忠于自己;对待工作的态度,要忠于职守,引以为傲;对待产品的态度,要物超所值,值得顾客来买;对待顾客的态度,要处处为顾客着想,满足他们的需求;对待未来的态度,要实事求是,相信明天会更好。在任何时候我们始终要抱有一颗感恩的心。