



专用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

ZHUANYONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING
GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

美容师

(初级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写



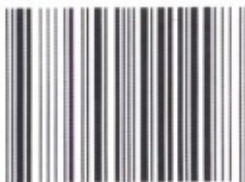
中国劳动社会保障出版社

国家职业资格培训教程——美容师系列

- 国家职业标准——美容师（2004年版）
- 美容师（基础知识）
- 美容师（初级）
- 美容师（中级）
- 美容师（高级）
- 美容师（技师）
- 美容师（高级技师）

责任编辑：赵 欢
责任校对：马 维
书籍装帧：刘林林
邱雅卓

ISBN 7-5045-5149-X



9 787504 551498 >

ISBN 7-5045-5149-X

定价：28.00 元



专用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

美容师

(初级)

编审委员会

主任：陈宇
副主任：陈李翔 张永麟
委员：张晓梅 蔡燕萍 郑明明 骆燮龙 乔国华
梅晓芳 彭庆星 何伦 孙鸿魁 虞瑞尧
李祝华 蔡瑞康 陈清海 侯在恩 岳慧
李永康 李校堃 陈汉江 陈蕾 张伟
赵欢

本书编审人员

主编：张晓梅
编者：刘晓琴 梁春燕 熊政 阳蓍禾 王芃
赵晓楠 姜勇清 沈玉洁 黄霏莉 杨晓明
郭秋彤 黄国庆 郭莉 李岩 姚安琪
胡方 戴一江 信丽蕊 任煜 方向明
黄建昌 康佳 杨世禄 莫秀媚 邓创
赖红兵 王江莉 胡涛 张芸 范祥英
Marisa 韩维 刘效文 刘进
审稿：骆燮龙 梅晓芳 彭庆星 何伦 虞瑞尧
李祝华 侯在恩 杨志刚 李永康 王芃
沈玉洁 乔国华 马文君 左娅 田丰

图书在版编目 (CIP) 数据

美容师: 初级 / 中国就业培训技术指导中心编. — 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005.12
国家职业资格培训教程
ISBN 7-5045-5149-X

I. 美… II. 中… III. 美容 - 技术培训 - 教材 IV. TS974.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第115926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

*

北京乾洋印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 12印张 295千字

2006年2月第1版 2006年2月第1次印刷

印数: 10100册

定价: 28.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前言

为推动美容师职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在美容师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(2004年版)》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,编写了《国家职业资格培训教程—美容师》(以下简称《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,针对美容师职业活动的领域,按照模块化的方式,分初级、中级、高级、技师、高级技师5个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涉及《标准》的“基本要求”;各级别部分的内容分别对应于《标准》中各级别的“工作要求”。

《国家职业资格培训教程—美容师(初级)》适用于初级美容师的培训,是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书的摄影为夏莉、张维平、袁峰,化妆师为唐毅、秦怡、高波、孔锦程、吴芸,主要模特为张莉、程洁、付萍、王江莉、王敏、曾艳等,主要插图绘制设计人员为倪娜、彭韬涛、何小波,图片处理人员为陈应川、杨建英、陈磊,文字录入人员为董红、伍太玲,在此表示衷心感谢。

此外,本书在编写过程中得到中国美容时尚报社、环球美容师杂志、西南美容学院、重庆蒙妮坦美容大专学院、NB自然美国际事业集团、香港蒙妮坦国际集团有限公司、暨南大学医药生物技术研究开发中心、香港工商国际集团、中国色彩网、成都市康美斯美容美发用品有限公司、柏丽美容美发沙龙等单位的大力支持,在此也一并致谢。

由于时间仓促,不足之处在所难免,欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

目录

CONTENTS

第一部分 美容院接待

■ 第一章 美容院接待概述

■ 第二章 美容院接待基本内容及要求

07 // 第一节 美容院接待基本要求

11 // 第二节 美容院顾客资料登记表简介 16 // 第三节 美容院电话礼仪

第二部分 护理美容

■ 第三章 面部皮肤基础护理

21 // 第一节 面部皮肤护理概述 22 // 第二节 面部皮肤护理的基本程序

■ 第四章 美容按摩

49 // 第一节 美容按摩基本知识 56 // 第二节 美容按摩基本技能

74 // ☆第三节 面部美容按摩成套手法

■ 第五章 案例分析

91 // 第一节 干性皮肤护理案例 97 // 第二节 油性皮肤护理案例

■ 第六章 美容院常用仪器

111 // 第一节 美容放大镜 112 // 第二节 喷雾仪

117 // 第三节 超声波美容仪

第三部分 修饰美容

■ 第七章 脱毛

- 126 // 第一节 人体毛发生理知识概述 128 // 第二节 常用脱毛方法及基本操作
132 // 第三节 不同部位的冷蜡脱毛程序及方法

■ 第八章 美睫

- 139 // 第一节 植假睫毛 140 // 第二节 烫睫毛

■ 第九章 基础美容化妆

- 147 // 第一节 美容化妆概述 156 // 第二节 基础化妆程序
174 // 第三节 日妆

■ 附 录

- 177 // 附录一：常用度量衡单位及换算表
179 // 附录二：专业美容仪器、设备、用品、用具及其用途 180 // 附录三：美容专业术语（初级）

■ 参考文献

- 184 // 注：文中“☆”部分可作为一般了解，“相关链接”部分为补充知识，均不作重点考核内容。

第一部分 美容院接待



第一章 美容院接待概述

【要点提示】

1. 了解美容院接待的重要性。
2. 了解美容院接待的主要职能及基本程序。

【关键术语】

接待 美容院接待程序



一、美容院接待的重要性

人们上美容院寻求皮肤保养及护理的原因很多,通常情况是由于顾客已认识到皮肤保养及护理有助于改善皮肤问题,有助于保持皮肤健康靓丽,因此越来越多的客人走进美容院。但面对日益激烈的行业竞争,美容院怎样才能出奇制胜,赢得更多的客源呢?这关键取决于如下三点:店面形象、接待服务和技术水平,这常常是顾客选择、评定美容院的三大因素。好的店面形象、良好的接待服务和专业过硬的技术本身就是美容院的最好广告,能让顾客信赖,也有利于传播美容院声誉。

经研究发现,从顾客走进美容院到接受美容服务,这期间顾客对美容院已做出了60%左右的评价。因此可以说,作为第一环节的接待工作能否做好在很大程度上左右了顾客的去或留,直接带给美容院正面或负面的影响。前台接待人员水平的高低不仅是反映该店美容师素质的一面镜子,同时也是经营管理者管理水平的体现。

随着美容院从过去仅提供单纯解决皮肤问题为主向如今提供休闲、放松、美容等全方位服务的转型,店与店的竞争也从技术、产品、项目上的竞争转向经营特色、人员管理、服务技术、服务水平和服务质量的竞争。若要适应这种竞争并在竞争中立于不败之地,首先就要做好接待工作,不能因接待的失误而让已经上门的顾客中途流失。

二、美容院前台接待的主要职能

美容院一般均设有接待柜台,这是顾客进店后接受服务的第一场所,同时还设有接待美容师。就其职能,总体来讲主要包括以下几个方面:

1. 迎接顾客。
2. 介绍本美容院的服务项目、服务特色及服务流程,使顾客对美容院有个初步整体的印象;听取顾客美容愿望,回答顾客一些美容方面的简单咨询。
3. 检测分析顾客皮肤状况,填写顾客资料登记表并慎重保管。
4. 为顾客制定护理方案及计划,对每次美容时间、所用产品、护理美容师等做记录。
5. 安排美容师为顾客做护理。
6. 结算顾客的美容费用。
7. 负责招呼等待的顾客。
8. 送顾客离店。

9. 接听电话，回答咨询，接受预约。

10. 负责随时与顾客保持联络，如顾客生日时致电问候、送祝福，或以其他方式表示（如送贺卡、花等小礼物）。

11. 监督服务人员的表现，注意维持店面形象。

三、美容院接待程序

美容院接待程序一般包括迎接招呼顾客、介绍服务项目及产品、检测分析顾客皮肤状况、填写顾客资料登记表、引导、征询客人反馈意见、结算美容消费金额、指导顾客家庭护理、照顾顾客离店（道别）等环节。

作为初级美容师，在接待客人时重点应掌握如何做好迎接顾客，引导、介绍服务项目及服务流程，接听电话等工作，并能够看懂由上级美容师制定的面部皮肤护理方案。

本章小结

通过对本章的学习，美容初学者可以了解美容院接待的重要性、主要职能及基本流程。通过对美容院接待基本情况的了解，美容初学者可以更好地适应市场需要，走好进入美容业的第一步。



第二章

美容院接待基本内容及要求

美容院前台接待首先应做好接待前的准备工作和接待中的业务工作，如迎接顾客、介绍项目、引导等，同时还包括接听电话等事务。

【要点提示】

1. 了解美容院接待准备工作的基本内容。
2. 熟悉迎送时的语言、神情及姿态要求,掌握引导的基本方法。
3. 熟悉介绍时的基本要求,了解顾客资料登记表及面部皮肤护理方案的基本形式及内容。
4. 熟悉接听电话的基本礼仪。

【关键术语】

接待 迎送 引导



第一节 美容院接待基本要求

一、美容院接待前准备

接待前的一系列准备很重要,做好了能给顾客留下良好印象。因此,负责接待的美容师必须做到以下两点:

1. 形象得体

负责接待的美容师必须仪容整洁,化淡妆,身着制服或工作服。佩戴署有姓名和编号的工作牌。美容院前台接待人员形象如图 2-1 所示。

2. 熟悉业务

负责接待的美容师对美容院所提供的服务项目及其特点、效果、价格等应做全面了解,熟记在心,以便于详熟地为顾客进行介绍。



图 2-1 美容院前台接待人员形象

二、迎送与引导

接待中迎送和引导两个关键环节有一定的共性,即负责接待的美容师都需要运用一定的体态语言来表达。这两个环节能否做好,往往体现出美容师业务水平和素质修养的高低。要做好这两个环节,就必须注意两方面细节:一是迎送的语言、神情及姿态;二是引导的方法及用语。

1. 迎送时的要求

(1) 迎送时的语言要求——语气、语调、声音、语速

迎送阶段应给顾客留下良好的第一印象,好的第一印象能拉近美容院与顾客之间的距离。具体来说,当顾客进店时,负责接待的美容师要面向顾客,微笑相迎,亲切问候,往往一个微笑和一个友好的问候常能给陌生人留下美好印象,减轻初次见面的拘束感和生疏感。这就要求美容师在迎接顾客时要注意迎接用语方面的技巧,以感染顾客,使之消除拘束感,产生宾至如归的感觉。如说话的语调、语气、声音及语速都要讲究技巧性。问候顾客或与之交谈时,语气要委婉柔和,语调要轻柔舒缓,声音要圆润,自然悦耳,音量适中,语速适度,不能过急或过缓,以增强感染力。道别时要热情相送,送上体贴关怀的话语,如“下雨路滑,小心走好”等,让顾客有温暖的感受。



图 2-2 迎送时的神情及站姿

(2) 迎送时的神情和姿态要求

迎送时的神情及站姿如图 2-2 所示。

1) 迎送时的神情要求——微笑和目光。表情在人际交往中能起到很重要的作用，表情的自然流露是心理活动和思想情绪的展示。美容师美好且具有感染力的神情不仅是心情愉悦的反映，也是职业的需要。

①微笑。微笑是人际交往中最具吸引力、最有价值的面部表情。美容师在迎送顾客时，若能恰如其分地运用微笑，将有助于促进与顾客的沟通交流，传递感情，消除陌生感和拘束感。“微笑服务”是评价服务质量高低的重要标志之一，它深受顾客欢迎。

相关链接：

●世界著名的希尔顿饭店创始人康拉德·希尔顿总结事业成功的要素时说：“无论旅店本身遇到怎样的困难，希尔顿饭店服务员脸上的微笑永远是属于宾客的阳光。”

需要指出的是，充满魅力的职业微笑并非是人天生拥有的，而是需要经过必要、反复的训练才能拥有的。同时应根据美容师职业的特点，以发自内心的微笑来表示对顾客的敬意，切忌夸张和过火。

②目光。目光是最具表现力的一种体态语言。在迎送顾客时，要注意用坦然、亲切、友好、和善的目光正视顾客的眼睛，让眼睛说话，从眼睛中流露出对顾客的欢迎和关切之意。不能东瞟西看，漫不经心，也不能用俯视和斜视的目光，应与顾客的视线齐平，以示专心致志和尊重。切忌死死盯着顾客的眼睛或身体的某个部位，这样做极不礼貌。同时还应注意善于从顾客的目光中发现其需求，并主动询问及提供服务，以免错过与顾客沟通的机会。

笑容和目光是美容师面部表情的核心，抓住了此核心，迎送工作就会充满活力。

2) 迎送时的姿态要求——行礼及手势。迎送时还要注意自身的姿态是否正确。姿态包括两个要素：行礼及手势。

①行礼。顾客进店时，应主动为其打开门，边问好边行 45° 或 15° 的鞠躬礼。行礼时，美容师要双手轻轻重叠，置于两腿前方中央处，目视对方，面带微笑，表示欢迎，并退步做“请进”的手势。

②手势。运用手势时要避免动作生硬，给人滑稽之感。规范的手势

为五指并拢伸直。掌心向上,手掌平面与地面成 45° 角。手掌与手臂成直线。肘关节弯曲 140° 。手掌指示方向时,以肘关节或肩关节为轴,上体稍向前倾,以示尊重。

(3) 迎送时的其他要求

1) 美容师不可边与别人说笑边接待顾客。不可把手插于衣袋里或抱着胳膊,倒背着手等。

2) 与顾客道别时应恭立行礼,送上“欢迎下次光临”之类的道别语。送顾客离去时应等顾客离去后再回头。

3) 同时有几位顾客进门时,要做到“接一顾二招呼三”,切不可冷遇任何一位顾客。

4) 营业时间快结束时,不能马虎待之,更应礼貌周到。

5) 随时观察顾客的反应,有需求时及时提供服务,例如在顾客等待,休息时为顾客准备好饮品,送上报纸杂志等。

6) 递物时,双手将物品拿在胸前递出,物品尖端不可指向对方,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。

2. 引导

引导是明确顾客的服务要求后,将其引领至护理区接受美容师的护理服务。引导的手势及动作是体现接待美容师修养的一个重要环节。良好的引导方式如图2-3所示。

引导的基本要领有三点,即清楚、适当、让顾客感觉舒服。正确的引领方法为:礼貌地对顾客说“请您跟我来”,走在顾客左前方,视线交互落在顾客脚跟和行进方向之间,碰到转角或台阶时,要目视顾客,并以手势指示方向,对顾客说“请往这边走”“请注意台阶”之类的提示语。尽量使整个程序流畅,自始至终做到笑容可掬、言语诚恳、礼貌周到、有礼有节、亲切随和,这样能加深顾客的好感。如果出于礼貌考虑让顾客走在前面,则会显得本末倒置,失去引导的意义。

引导至服务点时,如需推门,则应以左手轻轻推转门右侧方的把手,顺势进入,换右手扶住门,同时左手做出引客入门的姿势,侧身微笑着招呼顾客“请进”,等顾客进门后,面向顾客退出,并顺手将门轻轻带上。

引导的语言与迎送的语言要求一样,应礼貌,具有亲和力,但内容



图2-3 良好的引导方式

有所不同。引导的语气一般有肯定式和征询式两种,如“这边请”“请跟我来,好吗?”等。引导顾客进入护理区过程中,可简要介绍美容院的有关情况,如大体布局、功能分区等,但切忌让顾客感觉是在向其硬性推销某些服务。对于顾客的提问,应耐心细致地回答,尤其要注意揣摩顾客的心理需求,使引导这个过渡阶段成为良好服务的一个环节。

三、介绍服务项目、产品时的要求

向顾客介绍服务项目是为了增强顾客对美容院的了解,也是能否留住顾客的重要环节。这一环节若把握得好,将有助于把顾客的潜在需求变为现实需求。顾客走进美容院,就是希望在美容院中找到最适合自己的护理项目,希望消费后能获得满意效果。专业、高水平的前台接待美容师如果能清楚地地向顾客介绍本院的服务项目与特色,推荐适合顾客的服务项目并讲明道理,便能增强顾客消费的信心。

1. 介绍前的准备

介绍前美容师应将美容院所提供的服务项目及所使用、出售产品的特色、效果、价格及适用于何种肤质等熟记在心,做到胸有成竹,向顾客介绍、讲解时方能应对自如,显得更加专业,让顾客产生信任感。

(1) 美容院开设的主要服务项目

1) 面部护理。包括美白护理、抗皱护理、除痘护理、淡斑护理、眼部护理、唇部护理、芳香护理等。

2) 身体护理。包括肩(颈)部皮肤护理、手部皮肤护理、腿部皮肤护理、足部皮肤护理、美胸、减肥、塑形、SPA等。

3) 化妆。包括日妆、晚妆、新娘妆等。

4) 美睫。包括烫睫毛、植假睫毛等。

5) 脱毛。包括脱唇毛、腋毛、腿毛等。

(2) 美容院基本服务流程

迎接招呼顾客→介绍服务项目及产品→检测分析顾客皮肤状况→填写顾客资料登记表→制定护理方案→引导顾客进入护理区→为顾客进行美容专业护理→征询顾客反馈意见→结算美容消费金额→为顾客提供家庭护理指导并推荐适宜的护肤品→照顾顾客离店(道别)。

2. 介绍时的基本要求

介绍前可先礼貌询问顾客,如果是新顾客,可这样委婉地问:“您好,请问今天我能为您做些什么?”“请问您今天打算做什么样的护理?”