

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行一般水療護理服務流程與諮詢
2. 編號	BEZZHC222A
3. 應用範圍	於提供水療護理場所，能夠掌握顧客接待及溝通技巧，認識所屬機構提供的水療護理服務/產品的種類及功效，遵照所屬機構既定指引，接待顧客及正確回答顧客相關查詢。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 水療護理的顧客接待及溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識基本的顧客接待及溝通技巧 ◆ 瞭解良好的顧客接待服務及溝通技巧的作用及重要性 ◆ 熟悉所屬機構所提供的水療護理服務/產品種類、功效及禁忌 ◆ 明白進行水療護理前顧客諮詢的目的、技巧及注意事項 ◆ 認識水療護理的服務流程及應注意事項 <ul style="list-style-type: none"> • 護理前 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 諮詢顧客 ▸ 確認有否禁忌症 ▸ 護理療程建議 ▸ 讓顧客身心放鬆 • 水療療程準備 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 房間的各項擺設，包括毛巾的放置 ▸ 調校室內溫度、燈光、水溫等 ▸ 遮蔽顧客身體的次序等 • 護理後 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 提醒補充水份 ▸ 諮詢顧客對服務的滿意度 ◆ 明白填寫及保存顧客記錄卡的目的及注意事項

	<p>6.2 進行水療護理服務諮詢及接待工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握良好的顧客接待服務及溝通技巧，提供優質服務 ◆ 掌握所屬機構提供的水療護理服務/產品種類、功效及禁忌，能正確回答顧客相關查詢 ◆ 按照所屬機構既定程序，正確執行護理前、後之顧客接待工作流程，確保顧客處於放鬆狀態，並填寫及保存顧客記錄卡 ◆ 懂得將較複雜的水療護理問題，轉介予上司或相關人士處理
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握良好的顧客接待服務及溝通技巧，以及水療護理基本知識；及</p> <p>(ii) 根據所屬機構既定指引，執行水療護理前、後的顧客接待工作，及回答顧客有關水療護理一般查詢，確保為顧客提供舒適的水療護理服務。</p>
8. 備註	