



資歷架構
Qualifications
Framework



美髮業《能力標準說明》為本教材套

速剪營運(三級)



美容及美髮業行業培訓諮詢委員會
Beauty & Hairdressing
Industry Training Advisory Committee

美髮業<能力標準說明>為本教材套

<速剪營運>

目錄

第一章 - 美髮業<能力標準說明> (速剪營運)為本教材套指引概要	2
1. 教材套摘要及應用	2
2. 建議教學對象	3
3. 建議工作崗位	3
4. 建議教學目標	3
5. 教材套內容及使用說明	4
第二章 - 職能範疇<速剪營運>教材套	5
1. 教學目標	5
2. 相關能力單元	5
3. 預期學習成效	5
4. 入學要求	6
5. 資歷學分及級別	6
6. 教學模式	6
7. 導師資歷建議	6
8. 教學地點及設備要求	7
9. 課程內容與學習成果的關係	7
10. 評核指引	8
11. 課程內容及材料建議、參考資料	8
12. 課程及影片內容	9

第一章 - 美髮業<能力標準說明> (速剪營運)為本教材套指引概要

1. 教材套摘要及應用

本教材套專為美髮業機構、教育及培訓機構及培訓導師而設計。 本教材套撰寫方向及評核方法以「預期學習成效」為本，內容涵蓋對工作的認識、工作技巧及服務態度。

美髮業機構、教育及培訓機構或培訓導師使用本教材套設計課程或在職培訓時，可按行業需要作彈性安排或將內容增減，但以不影響本教材套的專業要求為原則。

本教材套涉及的級別程度為資歷架構第 3 級，適用於美髮業速剪營運相關的工作職位。教材套包括以下能力單元：

職能範疇	速剪營運
資歷學分	9 分
資歷級別	3 級
相關能力單元	<ul style="list-style-type: none">▪ 掌握速剪髮技巧▪ 瞭解在速剪髮廊環境下的頭髮和頭皮護理基本知識▪ 速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理

職能範疇能設計成獨立課程，具有一定彈性。本指引建議培訓機構可以根據教學對象的個人經驗和知識獨立地開辦課程。培訓機構在詳閱本指引後，應能有效地理解課程之教學要求、條件、內容等等要點，從而減省課程發展的成本，且能確保課程質素。

教材套應用

- 為美髮業機構、教育及培訓機構、培訓導師等提供「內容框架」及「基礎資料」，以設計相關培訓課程。
- 培訓機構可按「香港學術及職業資歷評審局」要求，申請課程評審。課程的各個細項須符合資歷架構的相關指引和質素保證程序，如課程頒授的資歷名銜、結業水平、學分計算方法和評審要求等。

2. 建議教學對象

本教材套適用於企業開辦內部培訓或培訓機構開辦在職培訓，提高在職從業員的技能水平。

教材套的內容是針對指定的教學對象、教學模式及評核方法等而編訂，作為課程設計參考之用。企業及培訓機構如採用教材套作為課程設計的藍本，須根據該課程實際的學習目標、收生對象、入讀之學歷及經驗要求(包括具備基本中文讀寫能力)、教學模式等，自行調整相關內容。相關課程亦須成功通過香港學術及職業資歷評審局的質素保證程序，方可成為資歷架構認可的課程。

3. 建議工作崗位

教材套並不限定教學對象在修畢教材套所設計的培訓課程後能從事的工作崗位，企業及培訓機構可審視自身和教學對象的需求，設定合適的工種作為培訓的目標之一。就教材套內所包含之能力單元而言，以下工種或工作崗位皆是合適的教授對象：

職能範疇	速剪營運
教授對象	美髮業內負責速剪營運相關工作的員工。

以上工種/工作崗位只屬參考，培訓機構應在設計課程時自行設定培訓的工種。

4. 建議教學目標

本教材套整體教學目標為：

- 有效應用於美髮業速剪營運從業員的日常培訓工作
- 提升美髮業速剪營運從業員對工作的認識、工作技巧及服務態度
- 提升美髮業速剪營運從業員的專業形象，從而吸引更多人士入職
- 對業界整體水平規範及服務質素有所貢獻

培訓機構在按自身條件設定個別職能範疇課程的方向後，可設定課程的教學目標，例如：

<速剪營運>課程

讓學員明白美髮業速剪營運的基本專業知識，能運用速剪髮技巧及為顧客進行頭髮護理服務，以勝任美髮業內負責速剪營運相關工作的職位。

5. 教材套內容及使用說明

本教材套專為美髮業企業及培訓機構、培訓導師及有興趣入職的人士而設計。內容包括：

a. 課程設計指引

- 教學目標
- 相關能力單元
- 預期學習成效
- 教學對象
- 資歷學分及級別
- 教學模式
- 導師資歷建議
- 教學地點及設備要求
- 課程內容與學習成果的關係
- 課程內容及材料建議、參考資料
- 教學內容大綱和樣本

b. 評核指引

- 評核模式
- 試題範例

培訓機構宜先閱讀此「指引概要」，理解本指引之目的及整體教學設計，然後參閱職能範疇之綜合指引，理解範疇之教學設計及內容；最後才參閱所需之能力單元教學及評核指引，理解各能力單元之課程設計及應備條件。培訓機構如欲開辦上述課程，應在閱覽本指引時，對比其中之教學條件及要求，與培訓機構自身之條件和資源，以便設計出適合其實際情況而又符合本指引之要求的課程。

第二章 - 職能範疇<速剪營運>教材套

1. 教學目標

讓學員明白速剪營運的基本專業知識，並能運用顧客服務技巧處理顧客需求，以勝任速剪髮廊相關工作的職位。本教材套教學大綱如下：

- 瞭解速剪與髮型設計知識
- 運用速剪髮技巧
- 為顧客進行頭髮及頭皮護理提供意見
- 處理速剪客戶關係技巧
- 執行速剪髮廊的一般安全守則及營運管理

2. 相關能力單元

- 掌握速剪髮技巧 (資歷架構第 3 級; 5 學分)
- 瞭解頭髮和頭皮基本知識 (資歷架構第 2 級; 1 學分)
- 速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理 (資歷架構第 3 級; 3 學分)

3. 預期學習成效

完成課程後，學員能夠：

1. 掌握顧客溝通技巧，明白顧客對髮型的要求
2. 運用正確的速剪技巧，於合理時間內，為顧客完成所需髮型
3. 掌握頭髮的一般護理知識，為速剪顧客提供簡單頭髮及頭皮護理意見
4. 理解及正確處理顧客投訴
5. 理解及正確執行速剪髮廊既定的作業守則及營運

此外，預期學員的展示專業能力：

- 確保於日常工作中，能正確地運用速剪髮技巧
- 確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準
- 以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維護顧客服務關係
- 於速剪髮廊日常工作中，遵守相關的公眾衛生條例及正確地執行採購和妥善控制庫存

4. 入學要求

- 學員具備基本中文及廣東話的聽說讀寫能力

備註

本課程涉及大量剪髮操作，學員須具備基本手部靈活性，以確保能掌握速剪技術。

5. 資歷學分及級別

- 資歷學分: 9 分
- 資歷級別: 3 級

6. 教學模式

由於此能力單元以速剪營運的基本專業知識(包括速剪髮技巧等)為授課重心，涉及一定實務練習，師生比例不宜太高。此外，學員需要花費時間進行自學及溫習，以鞏固相關之知識及技巧。綜合上述所言，本指引建議教學模式如下：

- 建議教學模式為：課堂面授及實習 (建議小組實習人數: 每小組不多於 4 名學生)
- 能力單元總面授學習時數為：31 小時
- 建議總學習時數: 97 小時
 - 建議課堂面授時數為：13 小時
 - 建議實習面授時數為：18 小時
 - 建議自學時數為：62 小時 (自學時數比例 1:2)
 - 評估作業: 4 小時
- 建議師生比例上限為：1:20

*上述模式為建議；培訓機構可就收生條件、導師資歷、導師意見等各項因素，調整各項比例至切合實際情況之合理水平。

7. 導師資歷建議

- 在美髮業擁有最少 6 年工作 (另有髮廊的實務營運／工作經驗、培訓經驗及速剪相關知識)；或
- 持有美髮業相關香港資歷架構第 4 級資歷 (另有髮廊的實務營運／工作經驗、培訓經驗及速剪相關知識)。

8. 教學地點及設備要求

本職能範疇授課模式為面授講學及實務練習，因此本指引建議教學地點及設備之基本要求如下：

- 速剪髮工具
- 配備一般講課設備（如白板、投影機、投影螢幕、電腦、擴音系統、椅子及桌子等）之課室
- 課室面積以能容納所有師生而不至擠迫為佳；建議人均空間應達1.5平方米或以上

若受限於資源或空間，培訓機構可在設計課程時，將理論知識部分和實務技能部分安排於不同之課室進行；惟本指引建議培訓機構以安排兩個部分之上課地點為同一課室，而課室之設備及條件又能同時滿足兩個部分之需求為佳，以便導師在上課時可以直接配之實物進行講解，提高教學成效。

9. 課程內容與學習成果的關係

課節	課程內容	時數	與預期學習成效相關*				
			1	2	3	4	5
第 1 課	速剪髮與髮型設計知識	3 小時	√	√			
第 2 課	認識短髮速剪	3 小時	√	√			
第 3 課	運用速剪髮技巧 2 (男仕長髮及短髮)	6.5 小時	√	√			
第 4 課	運用速剪髮技巧 3 (女仕長髮及短髮)	6.5 小時	√	√			
第 5 課	運用速剪髮技巧 1 (電鑿速剪)	6.5 小時	√	√			
第 6 課	頭髮和頭皮知識	2 小時	√		√		
第 7 課	顧客服務溝通技巧及投訴管理	2 小時	√			√	
第 8 課	速剪髮廊營運及基本安全守則	1.5 小時	√				√
	評估作業	4 小時					

*預期學習成效

1. 掌握顧客溝通技巧，明白顧客對髮型的要求
2. 運用正確的速剪技巧，於合理時間內，為顧客完成所需髮型
3. 掌握頭髮的一般護理知識，為速剪顧客提供簡單頭髮及頭皮護理意見
4. 理解及正確處理顧客投訴
5. 理解及正確執行速剪髮廊既定的作業守則及營運

10.評核指引

本課程評核模式包括兩個部分

內容	比重	預期學習成效
持續評估 學員必須針對三種速剪髮技巧，包括 a) 男仕長髮及短髮(第 3 課)，b) 女仕長髮及短髮 (第 4 課) 及 c) 電鏟速剪(第 5 課)) 進行實作練習，學生可以在家進行實作練習並拍攝影片供老師評估	50%	1 - 2
實習評估 (4 小時) 以角色扮演形式，學員扮演速剪髮廊服務員以應有的專業態度向顧客提供速剪服務及頭髮/頭皮意見，讓學員有條理地應用本課程教授的知識及技巧	50%	1 - 5

11.課程內容及材料建議、參考資料

本指引包括一份建議教學內容大綱和樣本(詳情請參閱第 11 節)，培訓機構在編撰教材時可作參考。該樣本只作參考之用，培訓機構可就實際情況，自行編撰合理的教材。本職能範疇教材套雖然偏重實務教授及練習，因此面授時數較多，但亦有一定自學時數。除教學筆記外，培訓機構亦可加入其他教學材料，讓教材更為豐富，以下是該等材料的可能例子：

- 示範錄像
- 模擬的工作圖
- 相關的規例及工作守則
- 網上的公開資料

示範錄像建議

影片	相關課程內容
影片 1	檢視和修飾速剪髮效果 (第 2 課)
影片 2	速剪髮技巧 - 男仕二分區 1(第 3 課)
影片 3	速剪髮技巧 - 男仕二分區 2(第 3 課)
影片 4	速剪髮技巧 - 女仕二分區 1(第 4 課)
影片 5	速剪髮技巧 - 女仕二分區 2(第 4 課)
影片 6	速剪髮技巧 - 電鏟速剪 (第 5 課)
影片 7	處理客戶溝通技巧 (第 7 課)
影片 8	執行速剪髮廊安全守則 (第 8 課)

12. 課程及影片內容

課節	時數	課程內容
第 1 課	3 小時	速剪髮與髮型設計知識
第 2 課	3 小時	認識短髮速剪
第 3 課	6.5 小時	運用速剪髮技巧 2 剪髮實習堂 (男仕長髮及短髮)
第 4 課	6.5 小時	運用速剪髮技巧 3 剪髮實習堂 (女仕長髮及短髮)
第 5 課	6.5 小時	運用速剪髮技巧 1 剪髮實習堂 (電鏟速剪)
第 6 課	2 小時	頭髮和頭皮知識
第 7 課	2 小時	顧客服務溝通技巧及投訴管理
第 8 課	1.5 小時	速剪髮廊營運及基本安全守則
評估作業	4 小時	

影片	相關課程內容
影片 1	檢視和修飾速剪髮效果 (第 2 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 修飾髮型的技術示範 ▪ 輕微修剪外線方法/減去頭髮量度
影片 2	速剪髮技巧 (第 3 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 短髮男仕 2 分區示範 (上／下 2 層)
影片 3	速剪髮技巧 (第 3 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 長髮男仕 2 分區示範 (前／後 2 層)
影片 4	速剪髮技巧 (第 4 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 短髮女仕 2 分區示範 (上／下 2 層)
影片 5	速剪髮技巧 (第 4 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 長髮女仕 2 分區示範 (前／後 2 層)
影片 6	速剪髮技巧 (第 5 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 電鏟速剪 (漸進型／平面型/0mm 型)
影片 7	處理客戶溝通技巧 (第 7 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 被顧客投訴時應如何對答示範 ▪ 如顧客對效果不滿應如何對答
影片 8	執行速剪髮廊安全守則 (第 8 課) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 示範顧客座下後及完成後應如何處理的過程 (使用工具後消毒清潔，處理顧客剪髮後的頭髮等流程)

備註

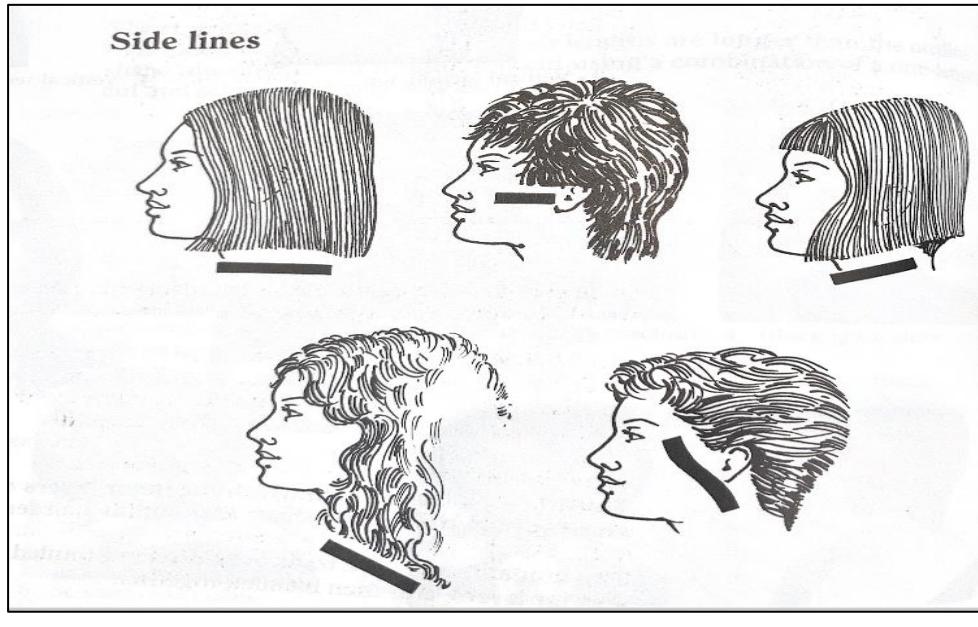
- 剪髮示範時的拍攝角度為拍攝每一區域剪髮的正面
- 影片的先後次序已由假人頭長髮至假人頭短髮使用，而減低浪費使用假人頭，技術的複雜性問題是一致的沒有難度分別

13.教學內容大綱和樣本

第一課：速剪髮與髮型設計知識	預計時間
課堂教學及活動	共 3 小時
1. 瞭解速剪，髮質與髮型配合 <ul style="list-style-type: none"> 直髮與曲髮分別 <ul style="list-style-type: none"> 天然或人工燙直髮質通常是比較扁平及扁塌的，比較適合底層次保留髮量的剪裁，當然也可能因顧客喜好增加層次感，而剪薄質感可以因顧客需要而增加或減少，不會有太大的影響，髮型長度方面沒有特別限制。 天然或人工燙曲髮質通常是比較鬆散及不貼服的，比較適合含一定層次的剪裁增加自然感，而剪薄質感方面不適而太大量剪薄因為會做成更加鬆散，如顧客髮量太多可在頭型的底部份進行一些剪薄也可，但必需保留頭頂表面的一定重量，髮型長度方面比較適合偏長設計或極短髮型。 	20分鐘
2. 初步瞭解髮型設計 <ul style="list-style-type: none"> 髮型的設計方面，我們會使用分區來完成髮型的長度及層次決定為開始，先瞭解客人的所需長度再決定使用什麼層次從分區來開始 設計分為3個區域，包括 <ul style="list-style-type: none"> a) 前額線 	50分鐘
	
<ul style="list-style-type: none"> 專注於如何透過快速剪髮技巧，精準塑造前額髮際線的輪廓與線條，以達到修飾臉型、凸顯個人風格或營造整體髮型和諧感的目標。前額線（髮際線前緣）是髮型設計的關鍵視覺焦點之一，其形狀、高低與厚薄會直接影響五官比例與氣質呈現，尤其在短髮、瀏海造型或男性俐落短髮中更顯重要。 	

- 前額線髮型設計的功能
 - 修飾臉型：透過調整前額線的高低或弧度，可平衡臉部比例（如縮短長臉、柔化方顴骨）。
 - 風格定位：銳利直線適合陽剛俐落感；柔和曲線則增添溫柔或時尚氣息。
 - 視覺焦點：引導視線至眉眼區域，強化個人特色。
- 設計原則
 - 臉型匹配
 - 圓臉：建議拉高前額線或搭配垂直線條，延伸臉部長度。
 - 長臉：保留較低前額線或水平剪裁，縮短臉部視覺比例。
 - 方臉：以弧形或漸層線條柔化稜角。
- 常見前額線類型
 - 直線型：乾淨俐落，常見於男性短髮或極簡風格。
 - 弧形（M型或U型）：自然修飾額頭寬度，適合多數臉型。
 - 不對稱設計：打破平衡感，增添個性化元素。
 - 碎髮漸層：模糊邊界，營造隨性氛圍。
- 適用對象
 - 男性短髮（如漸層剪裁、油頭造型）。
 - 女性瀏海設計（空氣瀏海、八字瀏海等）。
 - 中性或潮流髮型中的幾何線條表現。
- 注意事項
 - 避免過度追求速度而忽略細節平均整度。
 - 需預判頭髮乾濕狀態對剪後線條的影響。

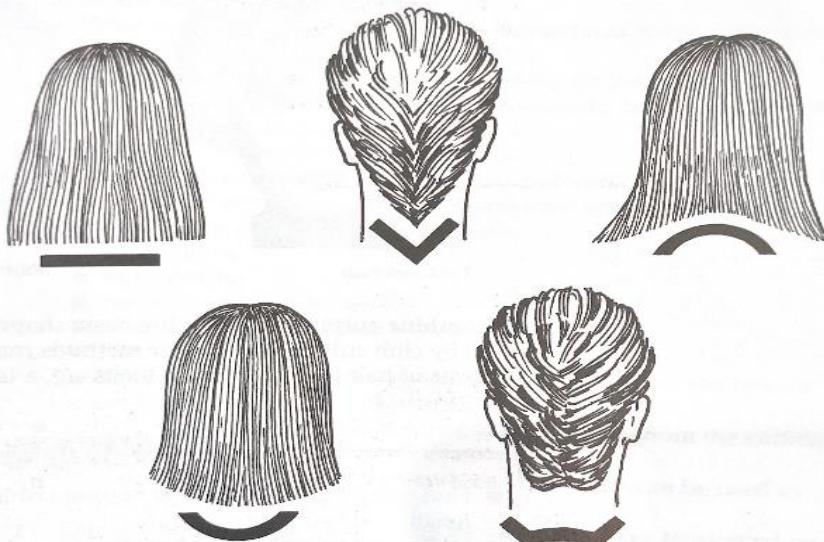
b) 側面線



- 聚焦於頭部兩側（耳際至鬢角區域）的髮際線修剪技巧，強調透過精準的線條設計與漸層銜接，打造俐落、立體或個性化的側面輪廓。側面線不僅影響髮型的整體平衡感，更能修飾頭型、調整臉部寬窄比例，並與前額線及後腦勺線條形成協調的視覺流動，是短髮、漸層剪裁（Fade）或潮流造型的關鍵細節。
- 側面線髮型設計的功能
 - 平衡頭型：調整側面髮量與線條，修飾過寬或過窄的頭部輪廓（如扁平後腦勺或突出顴骨）。
 - 風格延伸：從硬朗的直角漸層到柔和的自然過渡，側面線可強化髮型主題（如軍事風、復古油頭或韓系紋理）。
 - 連接前後區域：確保側面線與瀏海、頂部及後頸線條流暢銜接，避免斷層感。
- 設計原則
 - 臉型與頭型匹配：
 - 圓臉/寬臉：拉高側面線並加強垂直漸層，視覺收窄臉型。
 - 長臉/窄臉：保留較低側面線或水平延伸，增加頭部寬度。
 - 扁平頭型：透過層次堆疊創造側面立體感。
 - 髮流方向考量：順應毛髮自然生長方向修剪，避免逆毛流導致的凌亂。
 - 速剪技巧：
 - 使用剪刀或電剪鏟配合限位梳快速打底，再以剪刀或削刀精修邊緣。
- 常見側面線類型
 - 直線漸層（硬線Fade）：清晰分界線搭配明顯漸層，常見於美式漸層剪裁。
 - 弧形連接（Soft Fade）：柔和模糊邊界，適合自然日常風格。
 - 漸變鬢角：將鬢角與側面線融合，修飾下顎線條。
- 適用對象
 - 男性漸層短髮（Skin Fade、Low Fade）。
 - 女性短髮層次造型（如精靈短髮、中性極短髮）。
 - 復古油頭、龐畢度髮型的側面收窄設計。
- 注意事項
 - 避免過度修剪導致側面髮量空洞，失去修飾效果。
 - 需根據客戶頭骨曲線調整漸層高度，不可機械式套用模板。
 - 修剪後以鏡子多角度檢查，確保側面線條動態平衡。

c) 背部線

Back lines



- 專注於頭部後方（後腦勺至頸部區域）髮際線的結構塑造與細節處理，透過精準的層次銜接與線條控制，創造髮型的立體感、平衡感與俐落收尾。背部線是髮型「隱形輪廓」的關鍵，影響整體造型的厚薄比例、動態視覺流動，並能修飾頭型缺陷（如扁平後腦勺或突出枕骨），尤其在短髮、漸層剪裁或經典油頭造型中，背部線的流暢度直接決定髮型的精緻度。
- 背部線的功能
 - 頭型修飾：透過層次堆疊或漸層削薄，改善扁平後腦勺或過於突出的頭骨曲線。
 - 視覺平衡：銜接頂部髮量與側面線條，避免「上重下輕」的比例失衡。
 - 風格強化：從銳利直角收邊到自然圓弧過渡，背部線可呼應髮型主題（如經典紳士油頭、現代極簡短髮）。
- 設計原則
 - 頭型分析
 - 扁平後腦勺：增加中上層次厚度，創造圓弧立體感。
 - 突出枕骨：以漸層削薄柔化稜角，避免直接暴露骨點。
 - 短頸比例：提高頸部髮際線，拉長頸部視覺線條。
 - 髮流與髮質應用
 - 自然捲髮需保留適當長度，避免修剪過短導致毛躁外翹。
 - 直髮可強化線條銳利度，但需注意髮尾平整度。
 - 速剪技巧
 - 使用剪刀或電剪鏟配合限位梳快速打底，再以剪刀「點剪」精修邊緣細節。
 - 「分區分層修剪法」：先處理頸部基底線，再向上延伸銜接中層與頂部。
- 常見背部線類型
 - 直角硬線：清晰銳利的水平收邊，常見於經典油頭或軍人式短髮。
 - 弧形漸層（Taper）：從頸部向上自然過渡，適合日常休閒造型。

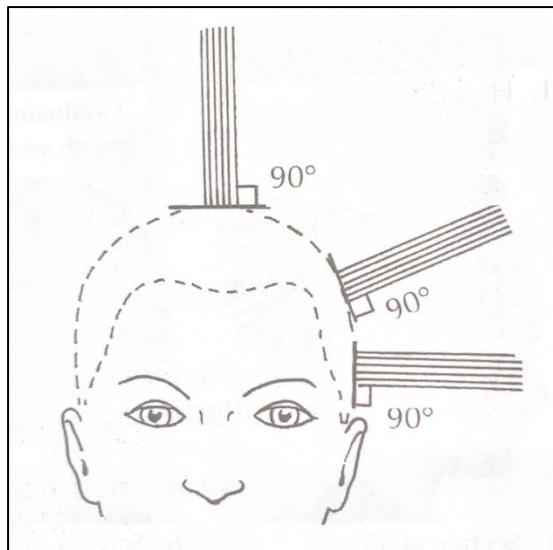
- 高層次堆疊：保留後腦勺中段厚度，打造圓潤頭型視覺。
- 不對稱設計：結合雕刻線或斜角剪裁，增添前衛風格。
- 適用對象
 - 男性短髮（如漸層剪裁、後梳油頭）。
 - 女性短髮鮑伯頭、狼尾層次髮型。
 - 中性極短髮或幾何剪裁設計。
 - 兒童髮型中的後頸線安全修剪（避免刺癢感）。
- 注意事項
 - 決定好所需長度避免，重複修剪，導致長度變得過短。
 - 修剪時需同步觀察客戶坐姿是否影響背部線平整度（如駝背或頭部傾斜）。
 - 頸部髮際線的毛髮生長方向複雜，需順向修剪以防倒插毛髮。

■ 休息	10 分鐘
------	-------

3. 髮型設計層次的分別	40 分鐘
--------------	-------

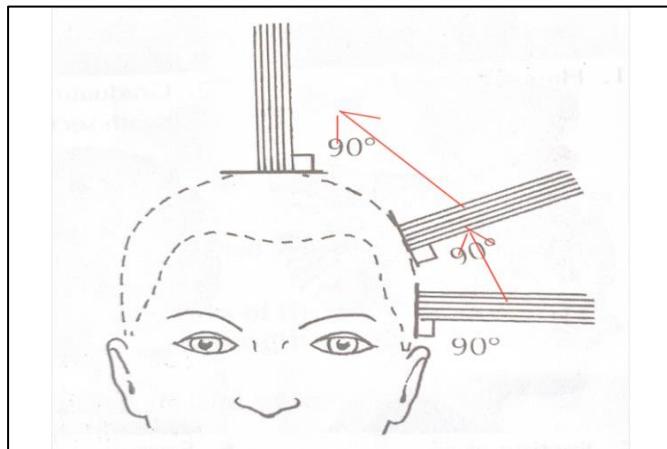
a) 90度基準層次（均等層次 / Uniform Layer）

- 已以90度作基本瞭解為無變化的層次基礎，效果量重不會出現太輕或太重的質感
- 視覺效果
 - 重量平衡：髮根至髮尾的質量分布均等，不會過度堆疊（太厚重）或斷層（太輕盈）。
 - 質感中性：表面呈現平滑的「絲綢感光澤」，適合追求自然低調的日常造型。
- 應用
 - 均等層次在大部份的髮型都可使用。
 - 效果不會出現太輕或太重的層次效果，男仕或女仕髮型的常用技術。



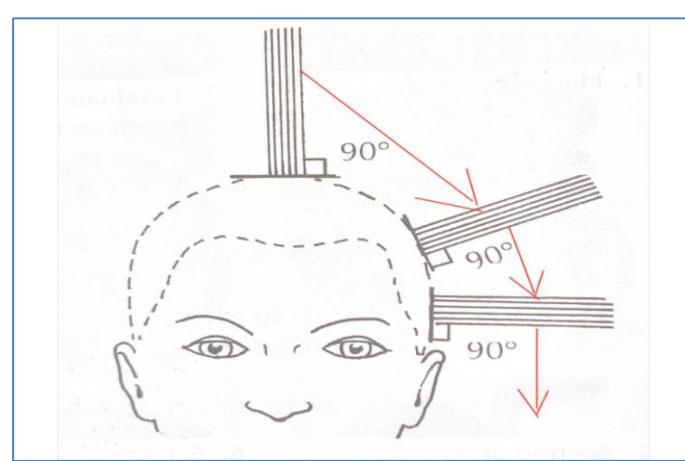
b) 高於90度層次（高層次 / High Layer）

- 當高於90度時，層次會增加，重量會變得更輕質感會減少
- 視覺效果
 - 重量上移：頂部髮量因層次拉高而稀薄，底部保留少量重量，整體呈現「羽毛狀飄逸感」。
 - 動態紋理：髮絲間空氣感增加，適合創造隨性凌亂風格
- 應用
 - 髮質：粗硬直髮（需減少體積）、健康中長捲髮（需釋放捲度彈性）。
 - 髮型：羽毛剪（Feather Cut）、Shag髮型、日系空氣感長髮。



c) 低於90度層次（低層次 / Low Layer）

- 當低於90度時，層次會減少，重量會增加，質感會比較重
- 視覺效果
 - 重量下沉：髮量集中於中下段，創造「瀑布般垂墜感」，適合修飾臉型稜角。
 - 質感豐厚：表面光滑如緞帶，但缺乏動感，需搭配髮尾造型（如C彎、外翹）避免沉重感。
- 應用
 - 髮質：細軟直髮（需增加垂墜重量）、受損髮（需減少層次斷裂風險）。
 - 髮型：齊長髮（One-Length Cut）、經典沙宣鮑伯（Sassoon Bob）、油頭基底線條。

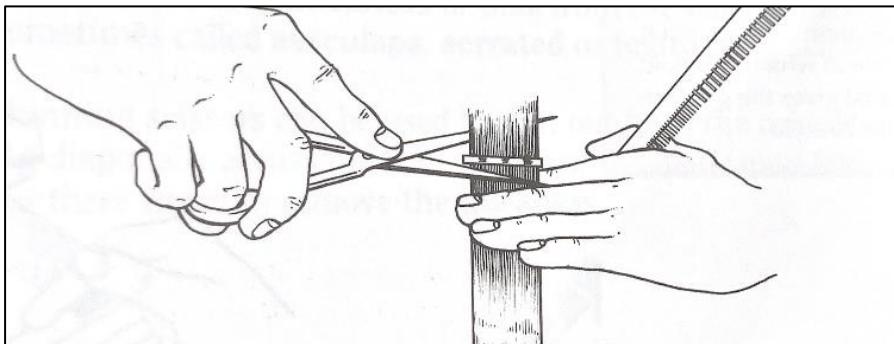


4. 速剪流程及工具

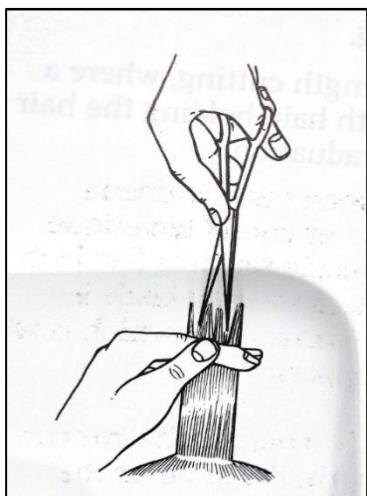
50分鐘

- 速剪流程
 1. 顧客已在家清洗頭髮（如顧客的頭髮不乾淨會影響衛生問題及速剪效果，可建議顧客先回家清洗再回來剪髮）
 2. 快速剪髮是在乾頭髮上進行
 3. 瞭解顧客需要的長度及基本髮型
 4. 從長度開始再選擇層次再剪薄及修飾
 5. 用鏡子給顧客看完成髮型
 6. 清理碎髮
- 速剪工具
 - 直剪-
 - 修剪長度及層次上使用
 - 牙剪（帶齒型的剪刀）-
 - 使用在修剪厚薄度上，牙剪種含剪薄量（5%-80%）不等，會因不同效果而使用
 - 電剪鏟-
 - 電剪鏟的用途通常是用作短髮及髮型邊線修剪使用，配合電剪鏟的配件可以剪出0-20mm的長度髮型效果
 - 剪髮梳
 - 於剪髮時配合剪刀使用
 - 長夾子
 - 用於分區
 - 剪髮袍
 - 用於剪髮時防止頭髮掉落身體

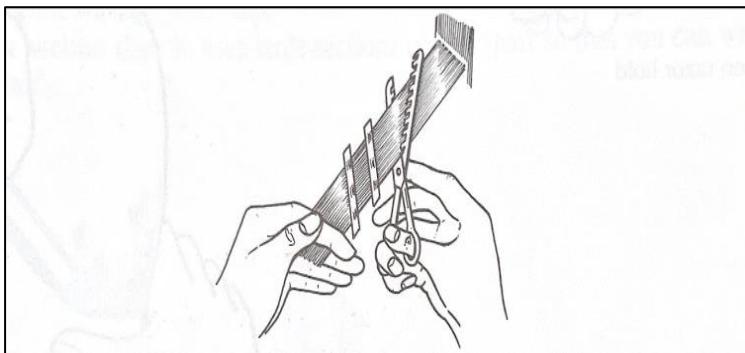
- 使用剪刀的方法分為3類，包括
 - 平直剪法：效果剪一直線，通常用於開始時剪上度及層次



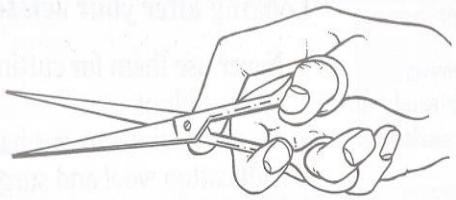
- 點剪髮：使髮型形成三角（魚尾）狀態，通常用於修剪長度/層次/修飾



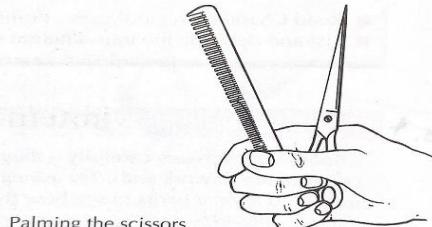
- 牙剪：剪薄髮量及修飾使用



- 學習握剪刀方法
 - 使用大拇指及無名指握剪刀



- 手握剪刀及剪髮梳



- 簡介電剪鎌使用
 - 導師簡介及示範手握電剪鎌的方法為基礎增加手法如：力度控制及使用電剪鎌時的方向
 - 導師簡介及示範掌握電剪鎌配合配件梳使用
 - 導師簡介及示範掌握電剪鎌配合梳子使用
 - 提醒學員注意使用電剪鎌時，如顧客頭皮有受損或敏感現象，必須配合梳子或配件梳一起使用，不要使用刀片部份直接接觸頭皮導致受損及敏感

- 總結

10 分鐘

建議自修活動

- 溫習課堂所學知識
- 功課：學員回家後練習握剪刀方法，並拍短片給導師評論（不包括在評估計劃內）
功課為2條短片（可使用手機拍攝）
 - 練習使用開合剪片，大約2至3分鐘
 - 手握電剪鎌模擬角度及握鎌技術配合假人頭（不用剪掉假髮，只需練習動作），大約2至3分鐘

第二課：認識短髮速剪	預計時間
課堂教學及活動	共 3 小時
1. 男/女仕短髮2分區介紹	35分鐘
分區的基本概念	
<ul style="list-style-type: none"> 在理髮設計中，分區是一個非常重要的步驟，它能幫助理髮師更精準地控制速剪的範圍與層次，從而打造出符合客戶需求的髮型。分區是指將頭髮劃分為不同的區域，以便於系統性地進行剪裁。對於短髮來說，2分區是一種常見且實用的分區方式，適合打造簡潔俐落或層次分明的髮型。 	
男仕短髮2分區介紹	
<ul style="list-style-type: none"> 男仕短髮通常追求簡潔、幹練的效果，2分區的設計可以幫助理髮師更好地控制髮型的輪廓與質感。 分區方式 <ul style="list-style-type: none"> 上區（頂部區）：從頭頂到髮旋處的區域，這部分的頭髮通常較長，可以用來打造層次感或紋理效果。 下區（側面與後腦區）：從眼眉到後腦勺的區域，這部分的頭髮通常較短，用於塑造整體輪廓與清爽感。 剪髮技巧 <ul style="list-style-type: none"> 上區的頭髮可以根據客戶需求進行層次修剪或打薄，創造蓬鬆感或紋理效果。 下區的頭髮則以短剪為主，使用推剪或剪刀修剪出乾淨俐落的線條，並與上區自然銜接。 適用髮型 <ul style="list-style-type: none"> 經典短髮、寸頭、漸層短髮、紋理短髮等。 	
女仕短髮2分區介紹	
女仕短髮注重柔美與個性的結合，2分區的設計可以幫助理髮師打造出兼具層次感與時尚感的髮型。	
<ul style="list-style-type: none"> 分區方式 <ul style="list-style-type: none"> 上區（頂部與後腦上區）：從頭頂到後腦勺中上部的區域，這部分的頭髮可以用來創造層次感與動感。 下區（側面與後腦下區）：從眼眉到後腦勺下部的區域，這部分的頭髮通常較短，用於塑造整體輪廓與支撐上區的層次。 剪裁技巧 <ul style="list-style-type: none"> 上區的頭髮可以進行層次修剪或打薄，創造輕盈感與動感，適合打造蓬鬆或柔美的線條。 下區的頭髮則以短剪為主，保持整潔的輪廓，並與上區自然過渡，避免過於生硬的線條。 	

- 適用髮型
 - 鮑伯頭（Bob頭）、短層次髮、精靈短髮、不對稱短髮等。

2分區的優勢

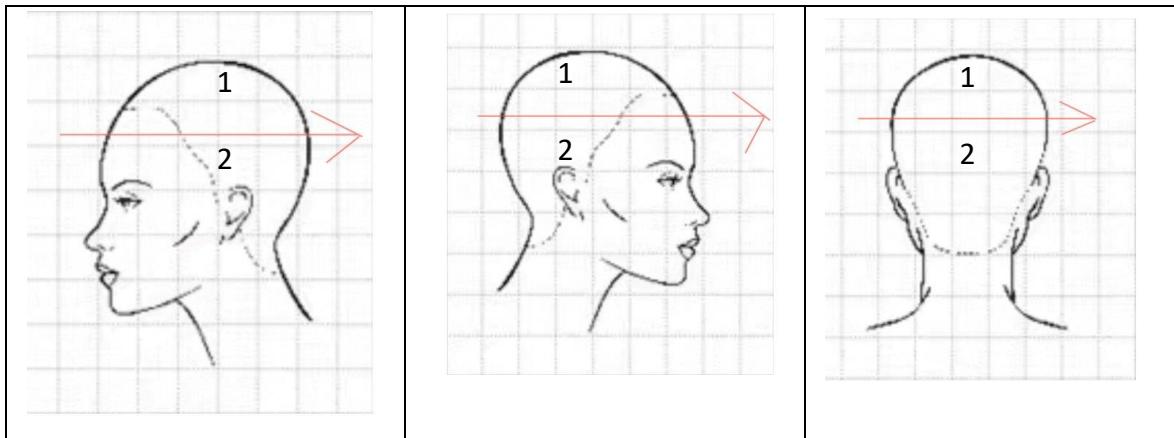
- 簡潔高效：2分區的設計簡單易操作，適合快速剪裁與調整。
- 層次分明：通過上下區的對比，可以輕鬆打造出層次感與立體感。
- 靈活多變：根據客戶需求，可以調整上下區的長度與層次，創造多樣化的髮型效果。

注意事項

- 頭型與臉型考量：在分區時，應根據客戶的頭型與臉型進行調整，以達到最佳的修飾效果。
- 自然過渡：上下區的頭髮應自然銜接，避免出現明顯的分界線。
- 客戶溝通：在剪裁前，應與客戶充分溝通，瞭解其需求與喜好，確保分區設計符合預期。

2分區設計指引

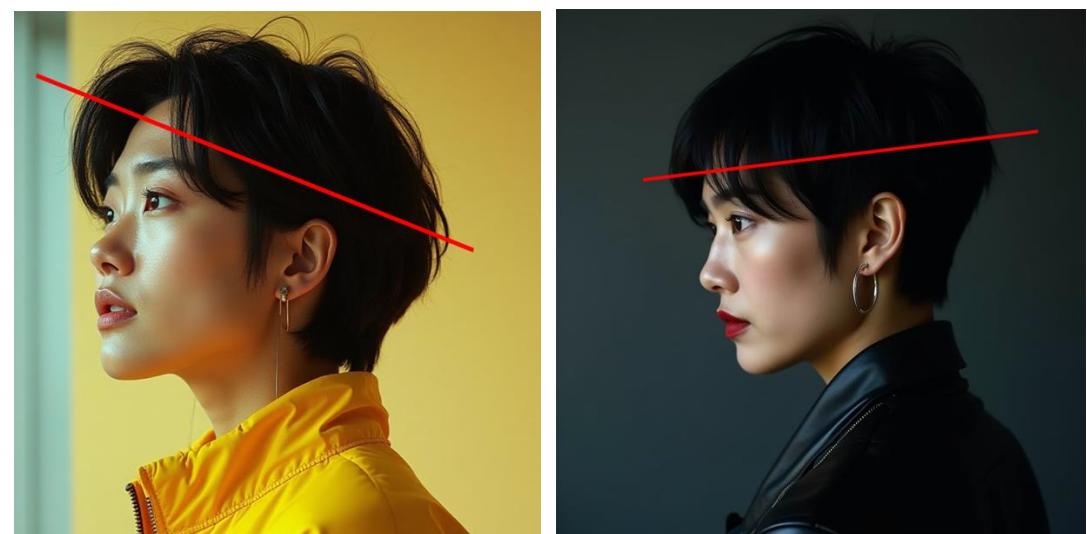
- 第一步：先在紅線位置決定目標髮型長度
- 第二步：決定2區所需長度及層次髮型
- 第三步：決定1區所需長度及層次髮型
- 第四步：使用牙剪簡單連接1區2區
- 第五步：簡單修飾髮型



男仕短髮型分區相片概念



女仕短髮型分區相片概念



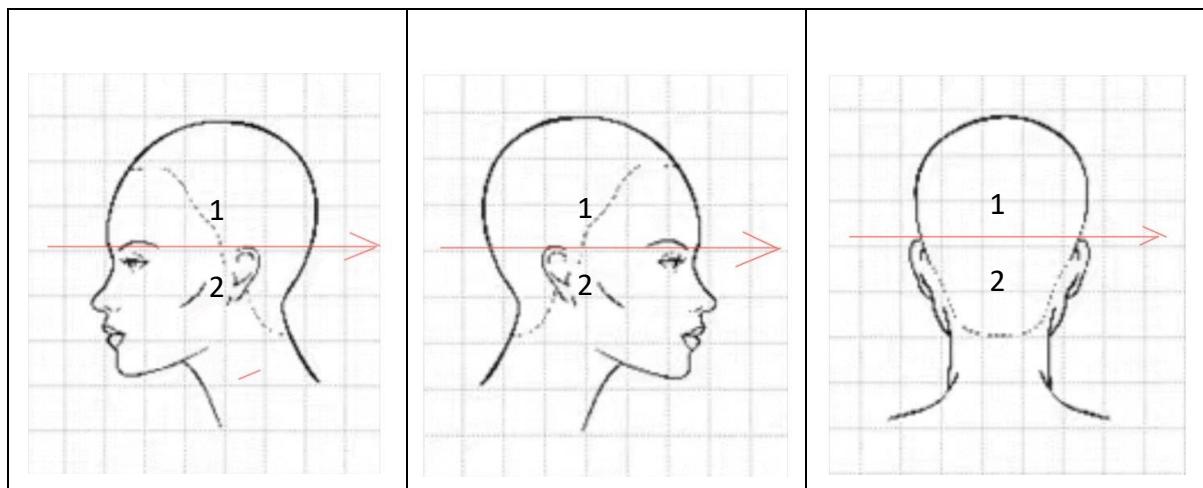
2. 男仕長髮型2分區

30分鐘

男仕長髮型通常追求自然、隨性或個性化的效果，2分區的設計可以幫助理髮師更好地控制髮型的輪廓與質感。

分區方式

- 上區（頂部區）：從頭頂到髮旋處的區域，這部分的頭髮通常較長，可以用來打造層次感、紋理效果或造型感。
- 下區（側面與後腦區）：從耳朵上方到後腦勺的區域，這部分的頭髮通常較短，用於塑造整體輪廓與支撐上區的層次。



剪髮技巧

- 上區
 - 可以根據客戶需求進行層次修剪或打薄，創造蓬鬆感、紋理效果或動感。
 - 使用點剪或滑剪技術，打造自然的線條與流動感。
- 下區
 - 以短剪為主，保持整潔的輪廓，並與上區自然銜接。

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 使用推剪或剪刀修剪出乾淨俐落的線條，避免過於厚重的感覺。 • 適用髮型 • 自然長髮、層次長髮、波浪長髮、個性化長髮等。 | |
|--|--|

男仕長髮型2分區的優勢

- 層次分明：通過上下區的對比，可以輕鬆打造出層次感與立體感。
- 自然流暢：上下區的自然銜接能創造出流暢的線條與動感。
- 靈活多變：根據客戶需求，可以調整上下區的長度與層次，創造多樣化的髮型效果。

男仕長髮型2分區的設計指引

- 第一步：先在紅線位置決定目標髮型長度
- 第二步：決定2區所需長度及層次髮型
- 第三步：決定1區所需長度及層次髮型
- 第四步：使用牙剪簡單連接1區及2區
- 第五步：簡單修飾髮型

休息	10分鐘
----	------

3. 女仕長髮2分區

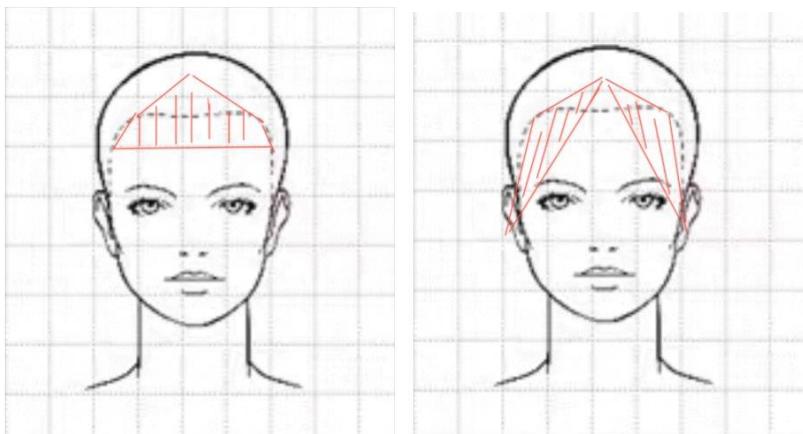
30分鐘

女仕長髮2分區是一種常見的髮型設計技術，主要用於女性長髮的造型。這種技術通過將頭髮分成兩個區域來進行處理，目的是讓髮型更具層次感、立體感，並且便於造型和打理。

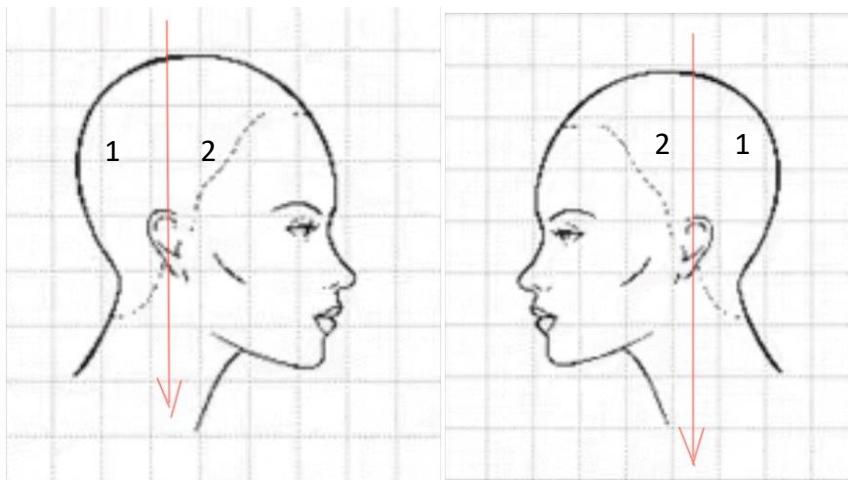
分區的概念

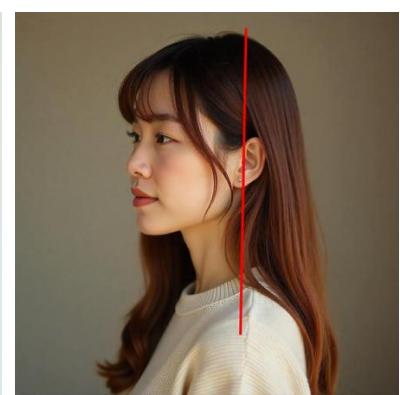
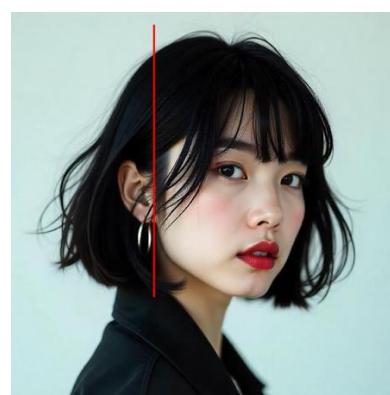
- 2分區：將頭髮從頭頂到頸部大致分為正面和背面兩個區域。通常是以耳朵為分界線，頭正面為一個區域，頭背面為另一個區域。
- 這種分區方式可以根據顧客的臉型、頭型和髮量進行調整，以達到最佳的造型效果。

前額髮型部份



女仕長髮2分區





分區的目的

- 通過分區處理，設計師可以更精準地控制頭髮的長度和層次，讓髮型看起來更自然、更有動感。分區設計可以讓頭髮在視覺上更有立體感，避免頭髮看起來過於扁平或厚重。

適用對象

- 這種技術特別適合頭髮較長、髮量較多的女性，因為分區後可以更好地控制髮型的重量和形狀。

女士長髮型2分區的設計指引

- 第一步：決定1區所需長度和背部線及層次髮型
- 第二步：決定2區所需長度和側面線及層次髮型
- 第三步：使用牙剪修剪薄度重量
- 第四步：簡單修飾髮型及如有前額陰髮型陪份

4. 電剪剷介紹及分區使用

30分鐘

電剪（電動理髮器）是一種專業的理髮技術，並通過分區處理來達到精準、俐落的髮型效果。這種技術廣泛應用於短髮造型。

電剪剷的介紹

- 電剪是一種專業的理髮工具，通過電動馬達驅動刀頭，能夠快速且精準地修剪頭髮。
- 電剪通常配備不同長度的限位梳（如1mm、3mm、6mm等），可以根據需求調整修剪的長度。配件梳含0至20MM不等的長度：

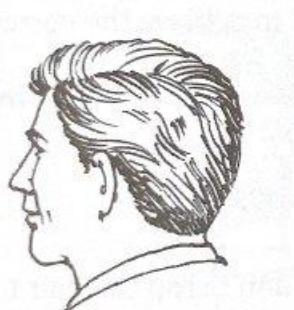


電剪剷的特點

- 效率高：適合大面積修剪，能夠快速完成頭髮的初步造型。
- 精準度高：可以根據設計需求，精準控制頭髮的長度和層次。
- 多功能性：適用於各種短髮造型，如平頭、漸層、紋理感等。

三類短髮頸線條髮型

- 頸部線條是短髮造型的重要部分，能夠影響整體髮型的平衡感和風格。
- 不同的頸線設計可以修飾頭型、頸部線條，並與臉型相呼應。



Round neckline



Square neckline



Tapered neckline

圓頸線

方型頸線

錐型頸線

圓頸線、方型頸線 & 錐型頸線的設計特點

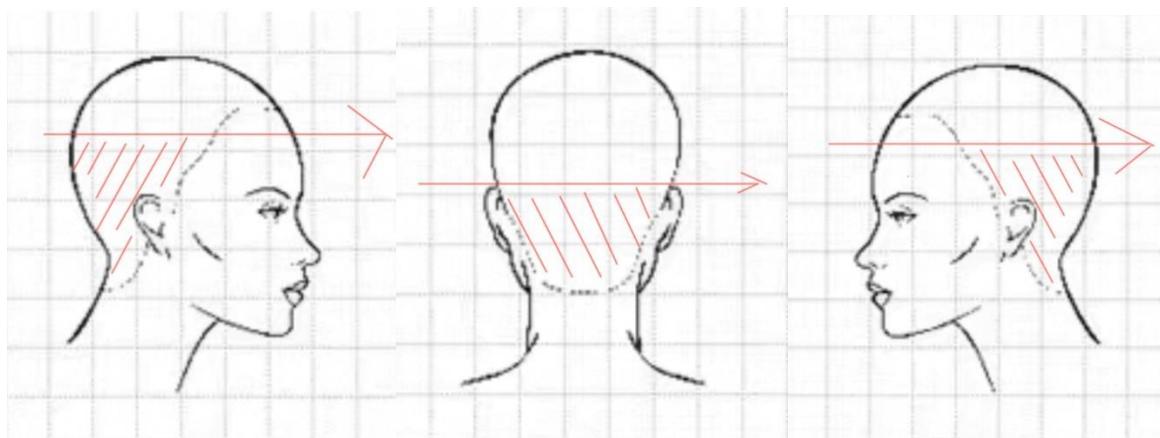
- 圓頸線 (Round Neckline)
 - 設計特點：頸部線條呈現自然的圓弧形狀，與頭部的輪廓平滑連接。
 - 適合對象：適合頭型較圓或臉型較柔和的人，能夠增加整體髮型的柔和感。
 - 視覺效果：讓髮型看起來更自然、流暢，適合日常休閒風格。
- 方型頸線 (Square Neckline)
 - 設計特點：頸部線條呈現明顯的直角或方形狀，線條俐落分明。
 - 適合對象：適合頭型較方或臉型較立體的人，能夠增加髮型的硬朗感。
 - 視覺效果：讓髮型看起來更俐落、有型，適合正式或個性化風格。
- 錐型頸線 (Tapered Neckline)

- 設計特點：頸部線條從上到下逐漸變窄，呈現錐形過渡效果。
- 適合對象：適合大多數頭型和臉型，能夠修飾頸部線條並增加髮型的層次感。
- 視覺效果：讓髮型看起來更精緻、有層次，適合多種場合與風格。

電剪剷的技術步驟

- 步驟1：確定頸線設計
 - 根據顧客的臉型、頭型和個人喜好，選擇適合的頸線設計（圓頸線、方型頸線或錐型頸線）。
- 步驟2：分區與修剪
 - 使用電剪配合限位梳，從頸部底部開始向上修剪。
 - 圓頸線：以圓弧形狀逐漸修剪，確保線條平滑自然。
 - 方型頸線：在頸部兩側修剪出明顯的直角，確保線條俐落分明。
 - 錐型頸線：從頸部底部向上逐漸變窄，確保過渡自然流暢。

電剪鏟的使用區域

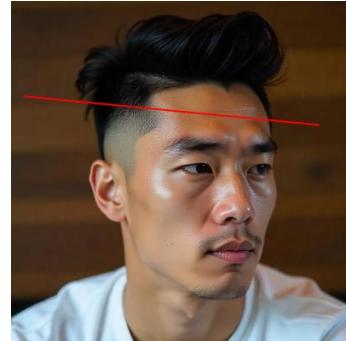
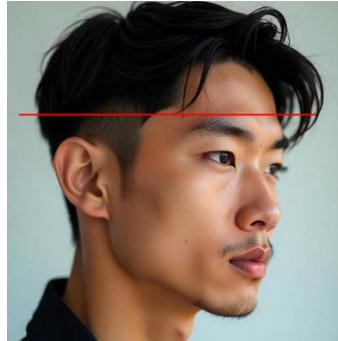


注意：區域部份會因不同的髮型下需調整高低線

- 步驟3：細節調整
 - 使用電剪或剪刀進行細節修整，確保頸部線條與整體髮型協調一致。
 - 檢查線條是否對稱，並根據需要進行微調。

電鏟的髮型分區相片概念

- 下部份的區域



- 全頭使用



5. 速剪剪髮技巧的常見錯誤

20分鐘

- 忽略分區與架構，直接動刀
 - 問題：為了求快，未將頭髮進行精準的分區（如：頂部區、側部區、頸背區），導致髮片提拉方向不一致、基準長線不明確。
 - 負面影響：剪出來的髮型結構鬆散、不對稱，後續需要花更多時間修改，反而更慢。
- 過度依賴電推剪，忽略剪刀的調整功能
 - 問題：從頭到尾只使用電推剪搭配定長梳，無法做出精準的層次與紋理。
 - 負面影響：髮型顯得呆板、缺乏動感，邊緣過於生硬，無法客製化修飾頭型。
- 顧客頭部姿勢不正確
 - 負面影響：當顧客回到正常姿勢時，會發現兩側或後側長度不平均，出現明顯的缺角。

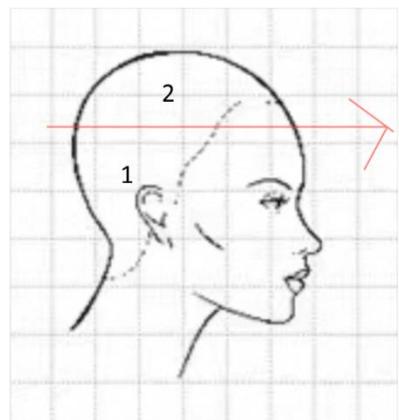
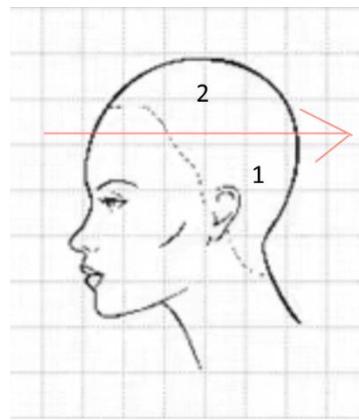
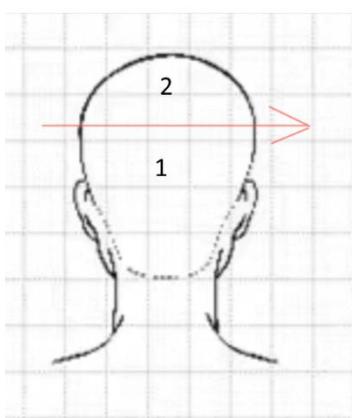
課堂活動	20分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 影片 1：檢視和修飾速剪髮效果 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 修飾髮型的技術示範 ▪ 輕微修剪外線方法/減去頭髮量度 <p>導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧</p>	
總結	10 分鐘

建議自修活動	共6小時
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 溫習課堂所學知識 ▪ 功課：建議學員搜尋更多男/女仕短髮和長髮作造形參考，以強化學習效果。功課為圖片收集及分析，學員需收集髮型相片 20 種髮型(男仕女仕各 10 款)，找出 2 分區部份，使用手機程式畫分區域 	

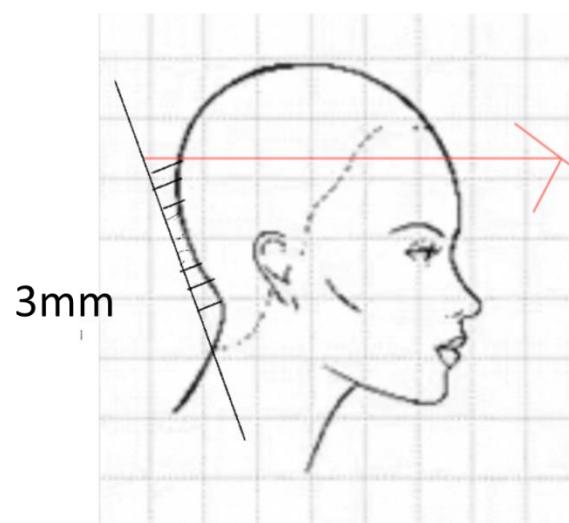
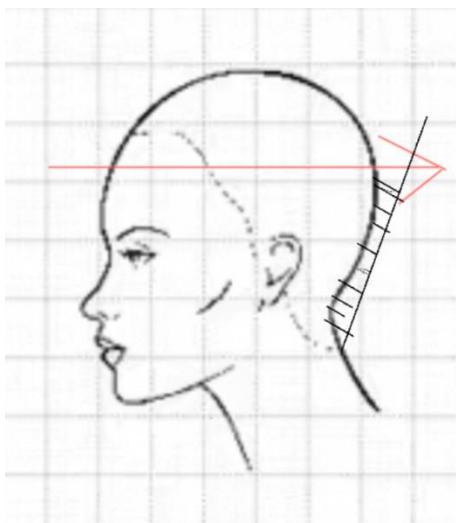
第三課：運用速剪髮技巧 - 男仕長髮及短髮	預計時間
課堂教學及活動	共 6.5 小時
介紹課堂準備	30分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 頭皮簡介 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 毛髮種類 ▪ 頭髮結構 ▪ 頭皮結構： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 表皮：最外層保護膜，會自然脫落，過度脫落即形成頭皮屑。 ▪ 真皮：內層厚皮，包含毛囊、神經、皮脂腺、血管及汗腺等重要構造。 ▪ 頭皮敏感區分布：指出頭頂、後頸等常見敏感區域。 ▪ 頭皮與工具關聯性：直接講解不同頭皮狀況下，應如何調整剪的力度、角度與選擇護套。 ▪ 設備與工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 必備工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 假髮模型 ▪ 專業電推剪（附多種長度限位梳） ▪ 剪刀（平剪、牙剪）及打薄剪 ▪ 細齒梳、寬齒梳、噴水瓶 ▪ 圍布、頸紙、消毒酒精及工具清潔刷 ▪ 選配工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 鏡子（方便多角度觀察） ▪ 髮蠟或造型品（示範後整理用） ▪ 安全指引 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具消毒 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 剪刀頭與梳具使用前後需以酒精噴灑消毒，避免交叉感染。 ▪ 操作規範 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 開啟電推剪前確認限位梳牢固，避免刀片直接接觸頭皮。 ▪ 突發處理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 準備小型急救箱（含止血貼、生理鹽水），應對輕微刮傷 ▪ 頭皮異常處理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 建立「觀察-詢問-判斷」流程： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 觀察：教導學員辨識頭皮上的傷口、紅腫、膿庖、脫屑、異常脫落等跡象 ▪ 詢問：禮貌地詢問顧客頭皮狀況與不適感 ▪ 判斷與行動：區分「可服務」與「應拒絕服務」的情況 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 對於微小傷口/紅腫：應避免使用電剪，並在服務後對所有工具進行徹底消毒 ▪ 對於明顯傳染病徵：提供專業、委婉的「拒絕服務話術」，例如：「您的頭皮目前有比較敏感的狀況，為了您的健康與避免情況加重，建議您先諮詢皮膚科醫生，我們很樂意在您康復後再為您服務。」 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 注意事項 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 若學員人數較多，可任命一名教學助理協助教學。 ▪ 要求學員穿著貼身袖口衣物，避免寬鬆袖子勾到工具。 ▪ 課程結束後需清掃地面碎髮，維持環境安全與衛生。 	
<p>課堂活動 1 (男仕短髮型2分區)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 影片 2：短髮男仕 2 分區示範（上／下 2 層） <ul style="list-style-type: none"> ▪ 導師回顧男仕短髮型要點（可以引用第二課內容） ▪ 導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧 	20分鐘

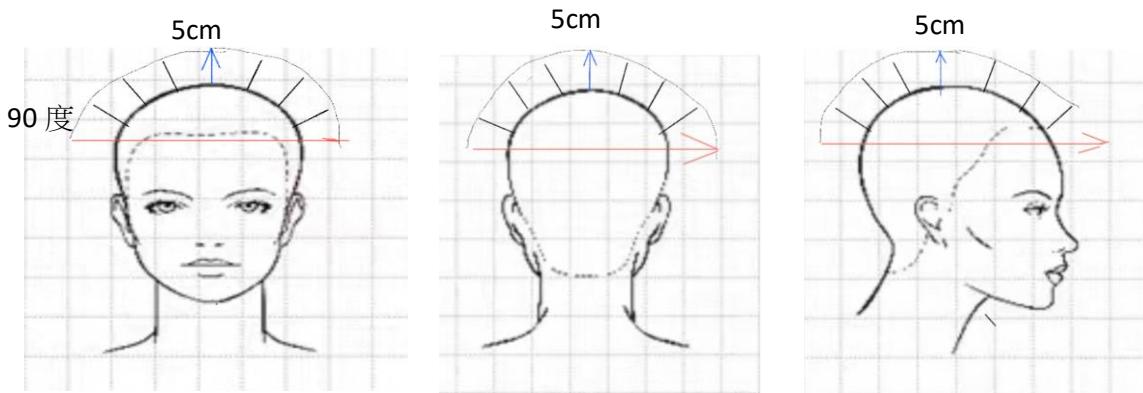
第一步：先分區域，先剪2區紅線位置決定長度3cm



第二步：使用電剪鏟（配合3mm配件梳）由背部線鏟至紅色線連接



- 第三步：由最頂部藍線 5cm 為開始平均 90 度層次連接紅線 1 區



- 第四步：完成後使用 20 至 25% 去量牙剪刀張 1 區 2 區簡單連接及進行剪薄及修飾

油性頭皮的修剪注意事項

- 簡要成因說明：解釋油性頭皮主要因皮脂腺分泌旺盛所致，這類頭皮通常更容易出現毛孔阻塞、異味或伴隨頭皮屑。
- 外觀特徵教學：教導學員如何辨識，例如：頭髮易扁塌、黏膩，髮根處常有油光。
- 修剪技術與工具運用
- 層次與厚度調整：
 - 向學員說明，油性頭皮導致頭髮更容易緊貼頭皮，凸顯油膩感。
 - 可強調在頂部區域建立適當的層次與支撐，以保持頭髮的蓬鬆度，幫助吸附油脂並延緩扁塌。
 - 電剪使用技巧：
 - 力道與速度控制：油性頭皮可能伴隨黏膩感，提醒學員使用電剪時應保持平穩力道，避免因卡頓而反覆來回拉扯，造成顧客不適。
 - 工具清潔頻率：特別強調在修剪油性頭皮時，電剪刀頭更容易被皮脂沾附而影響效率。建議在服務前後徹底消毒，並在修剪過程中適時清理刀頭上的油脂與碎髮。

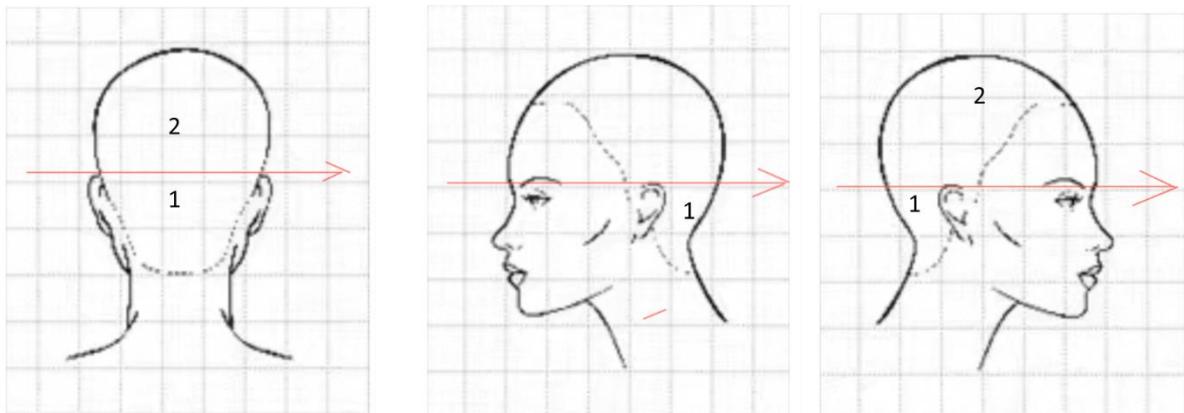
介紹實習評估作業 1 (總課程評估比重: 10%)

10分鐘

- 學員需回家自學男仕剪短髮技術，過程需拍成短片給導師作評核。

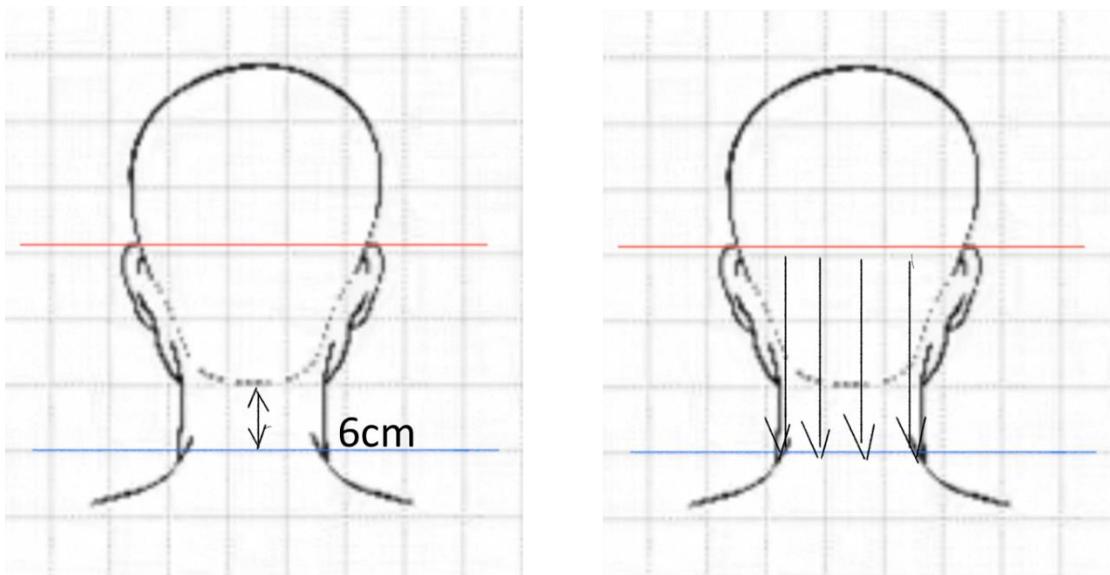
總結	10分鐘
課堂活動 2 (男仕長髮型3分區)	20分鐘
<ul style="list-style-type: none"> 影片 3：長髮男仕 2 分區示範（前／後 2 層） 導師回顧男仕長髮型要點（可以引用第二課內容） 導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧 	
男仕長髮型2分區練習	110分鐘

第一步：先分區域

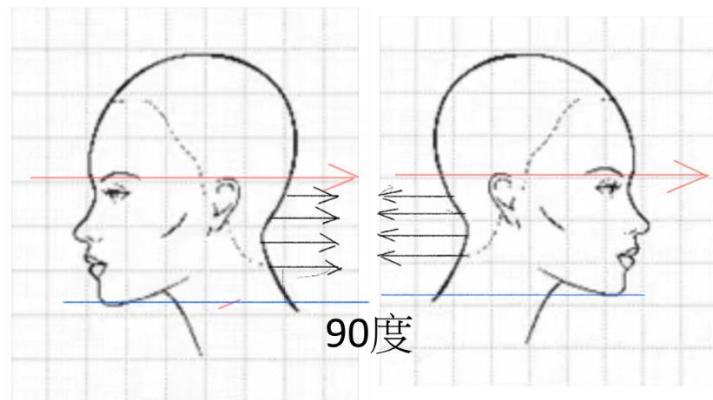
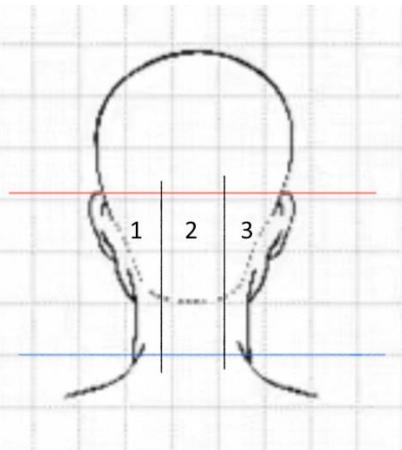


第二步：從1區開始剪掉長度

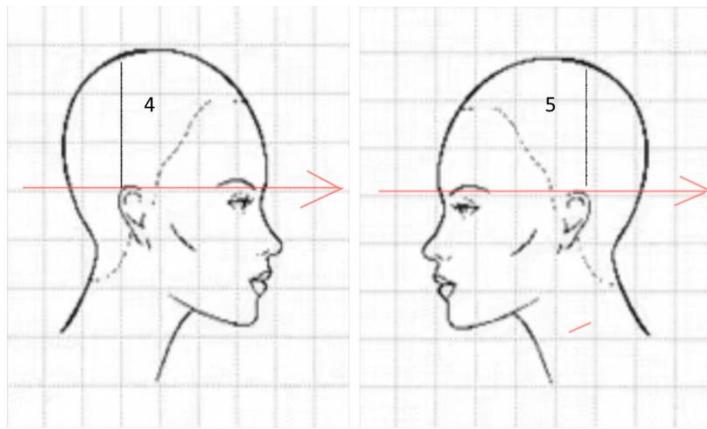
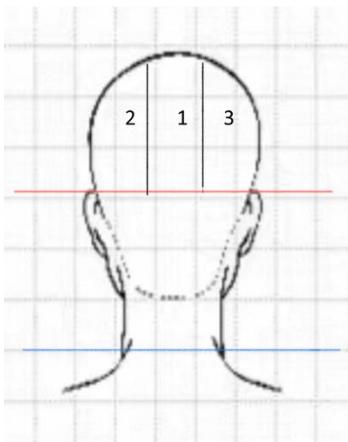
- 長度為背部線起 6cm 直線剪
- 先剪藍線長度



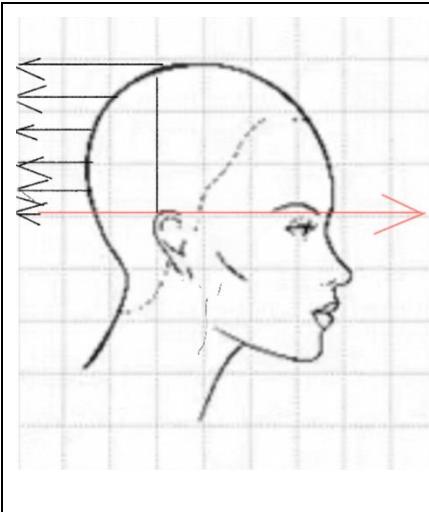
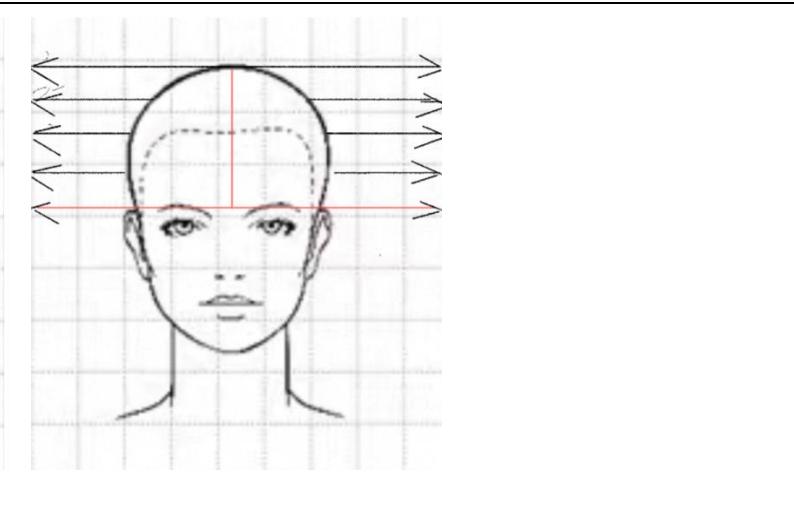
第三步：以藍線為引導線分3區剪90度層次平直剪



第四步：從紅線開始分5區水平90度平直剪整個1區

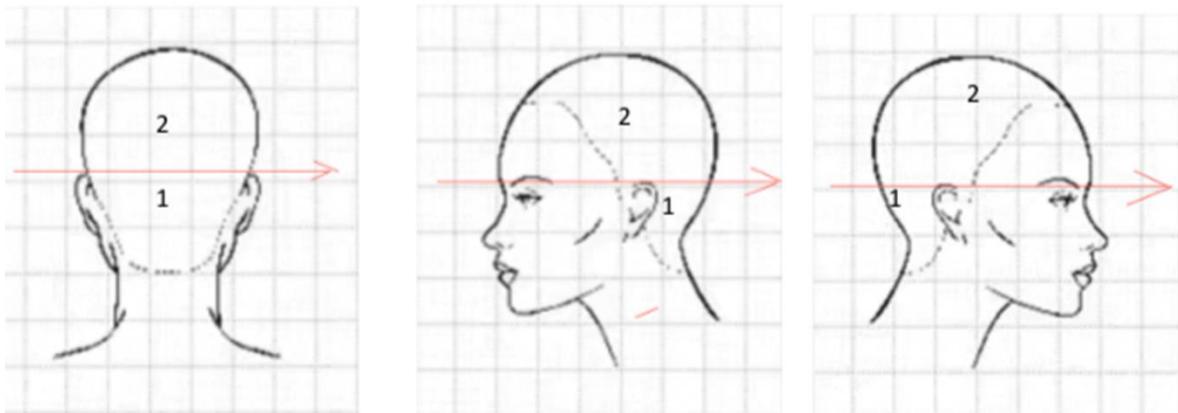


第五步：完成後使用20至25%去量牙剪刀進行剪薄及修飾

		
<p>介紹實習評估作業 2 (總課程評估比重: 10%)</p> <ul style="list-style-type: none"> 學員需回家自學男仕剪長髮技術，過程需拍成短片給導師作評核。 	10分鐘	
<p>總結</p>	10分鐘	
<p>建議自修活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 溫習課堂所學知識 功課：學員需要練習男仕長髮及短髮技術。功課為重新練習課堂上的2款男仕髮型，拍攝過程可使用手機由開始至完成，交回導師 	共12小時	

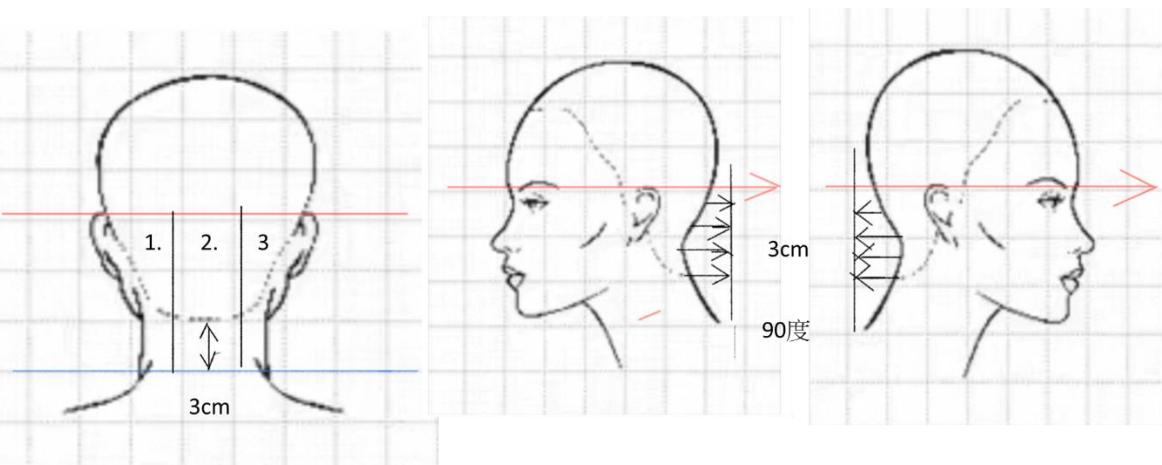
第四課：運用速剪髮技巧 - 女仕長髮及短髮	預計時間
課堂教學及活動	共 6.5 小時
介紹課堂準備	10分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 設備與工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 必備工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 假髮模型 ▪ 專業電推剪（附多種長度限位梳） ▪ 剪刀（平剪、牙剪）及打薄剪 ▪ 細齒梳、寬齒梳、噴水瓶 ▪ 圍布、頸紙、消毒酒精及工具清潔刷 ▪ 選配工具 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 鏡子（方便多角度觀察） ▪ 髮蠟或造型品（示範後整理用） ▪ 安全指引 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具消毒 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 剪刀頭與梳具使用前後需以酒精噴灑消毒，避免交叉感染。 ▪ 操作規範 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 開啟電推剪前確認限位梳牢固，避免刀片直接接觸頭皮。 ▪ 突發處理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 準備小型急救箱（含止血貼、生理鹽水），應對輕微刮傷 ▪ 注意事項 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 若學員人數較多，可任命一名教學助理協助教學。 ▪ 要求學員穿著貼身袖口衣物，避免寬鬆袖子勾到工具。 ▪ 課程結束後需清掃地面碎髮，維持環境安全與衛生。 	
課堂活動 1 (女仕短髮型2分區)	30分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 影片 4：短髮女仕2分區示範（上／下 2層） <ul style="list-style-type: none"> ▪ 導師回顧女仕短髮型要點（可以引用第二課內容） ▪ 導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧 	

第一步：先分區域

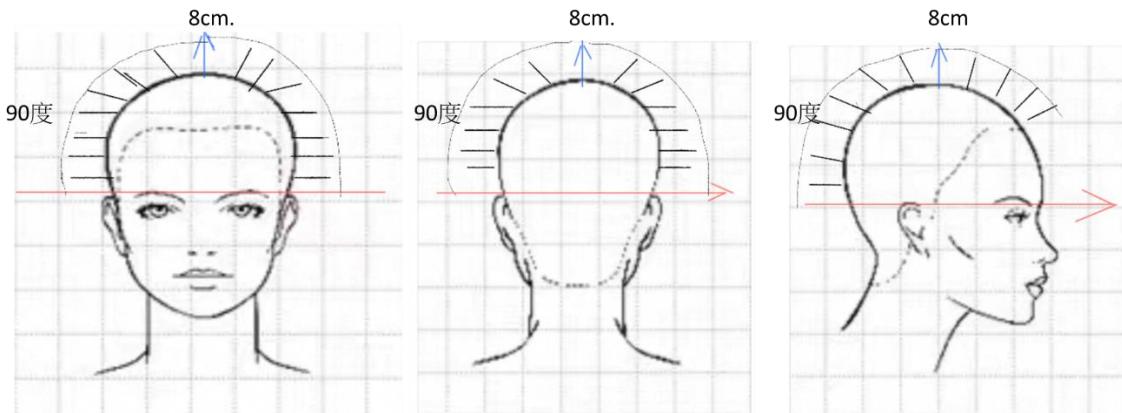


第二步

- 從 1 區開始用 90 度層次剪出長度及層次
- 長度為背部線起至 3cm，分 3 區平直線剪



第三步：由最頂部藍線 8cm 為開始平均 90 度層次連接紅線 1 區



第四步：完成後使用 20 至 25% 去量牙剪刀張 1 區 2 區簡單連接及進行剪薄及修飾

介紹實習評估作業 3 (總課程評估比重: 10%)

10分鐘

- 學員需回家自學女仕剪短髮技術，過程需拍成短片給導師作評核。

總結

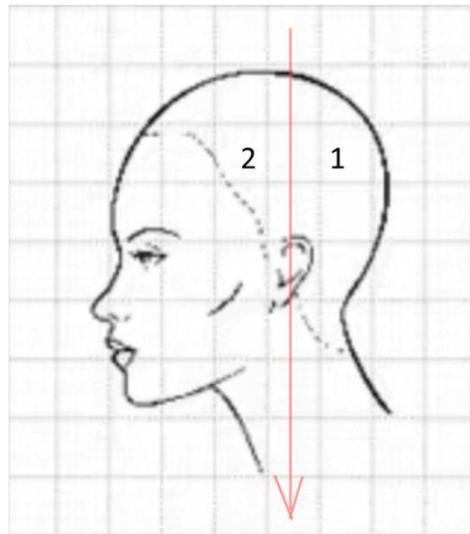
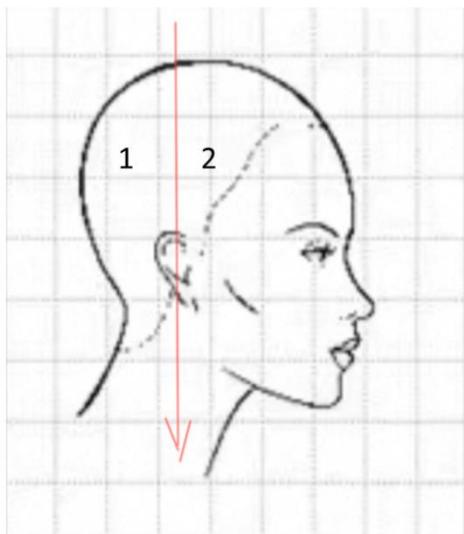
10分鐘

課堂活動 1 (女仕長髮型 2 分區)

30分鐘

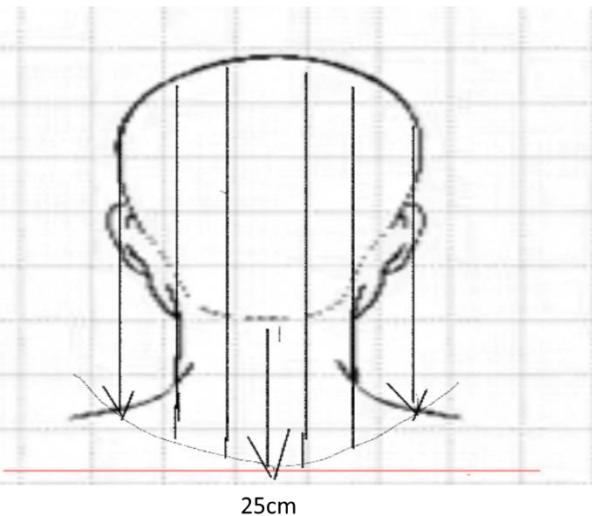
- 影片 5：長髮女仕 2 分區示範（前／後 2 層）
 - 導師回顧女仕長髮型要點（可以引用第二課內容）
 - 導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧

第一步：先分區域

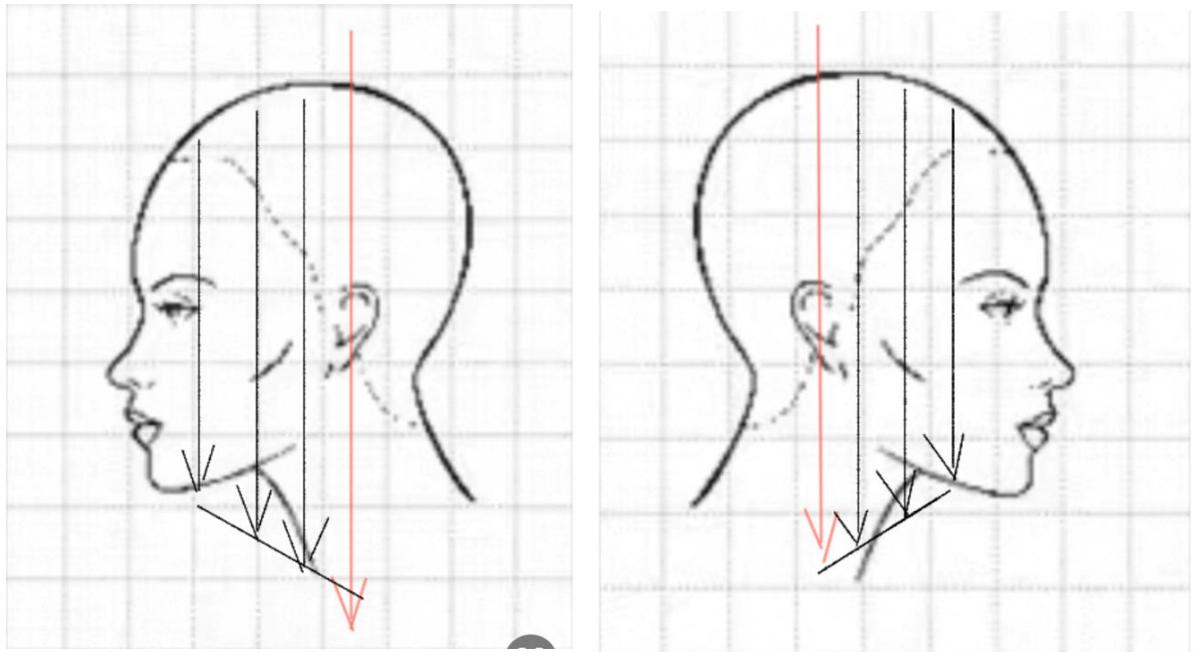


第二步

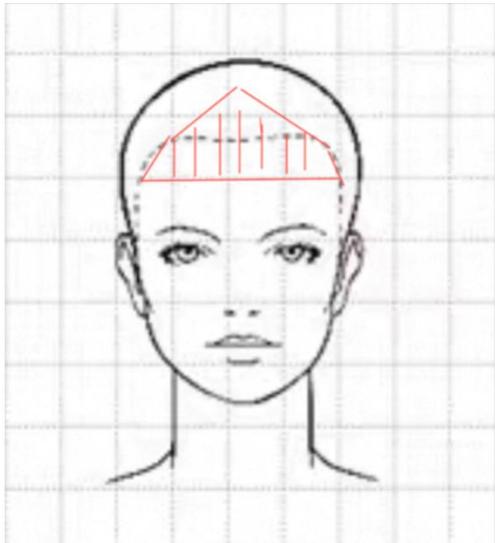
- 先從 1 區部份從背部線開始至 25cm 的紅線開始平直剪決定長度（長度可以因假人頭練習情況所更改）
- 背部線為圓形



第三步：從 1 區最二邊的頭髮長度開始側面線 2 區平直剪 — 斜線 (45 度)



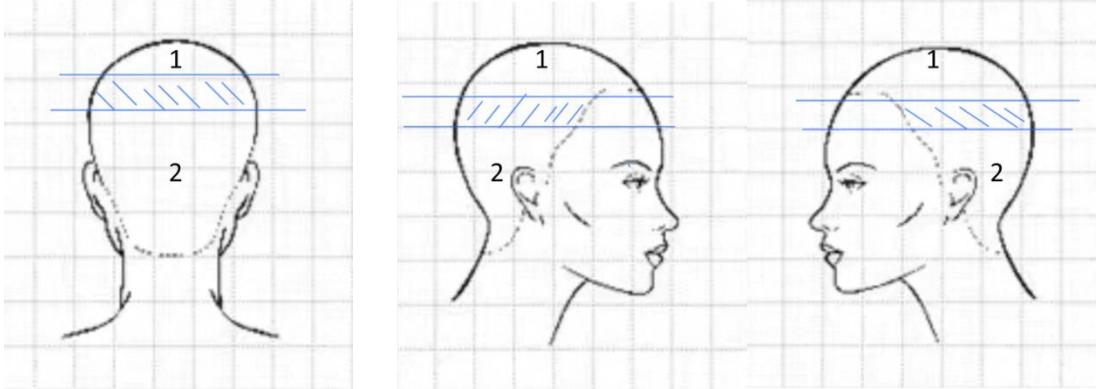
第四步：分區 2 女仕會有前額陰髮型陪份從紅區域以平直剪出，長度可因不同需要而決定



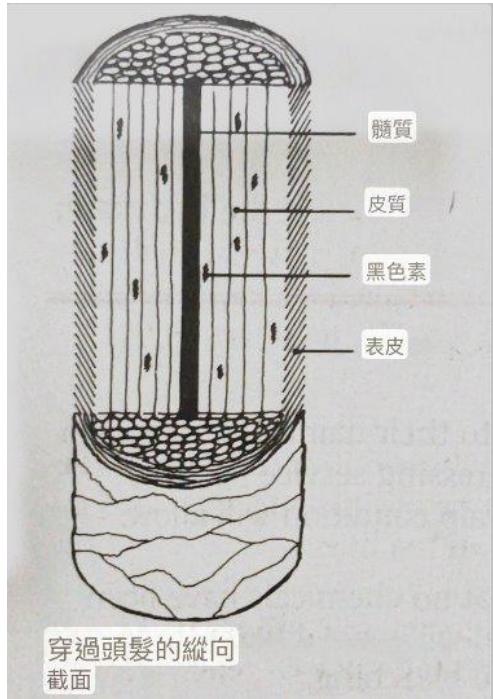
第五步：完成後全頭使用 20 至 25% 去量牙剪刀及進行剪薄及修飾

介紹實習評估作業 4 (總課程評估比重: 10%)	10分鐘
總結	10分鐘
建議自修活動 ▪ 溫習課堂所學知識 ▪ 功課：學員需要練習女仕長髮及短髮技術。功課為再重新練習完成課堂上的2款女仕髮型，拍攝過程可使用手機由開始至完成，交回導師	共12小時

第五課： 運用速剪髮技巧 - 電鏟速剪	預計時間
課堂教學及活動	共 6.5 小時
介紹課堂準備	10分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具介紹 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 電推剪類型解析（往復式 vs. 旋轉式馬達） ▪ 配件功能說明：陶瓷/鋼製刀頭、限位梳規格、清潔毛刷 ▪ 消毒流程示範（紫外線消毒箱操作、酒精噴灑時機） ▪ 安全指引 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具消毒 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 剪刀頭與梳具使用前後需以酒精噴灑消毒，避免交叉感染。 ▪ 操作規範 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 開啟電推剪前確認限位梳牢固，避免刀片直接接觸頭皮。 ▪ 突發處理 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 準備小型急救箱（含止血貼、生理鹽水），應對輕微刮傷 ▪ 注意事項 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 若學員人數較多，可任命一名教學助理協助教學。 ▪ 要求學員穿著貼身袖口衣物，避免寬鬆袖子勾到工具。 ▪ 課程結束後需清掃地面碎髮，維持環境安全與衛生。 	
課堂活動 1 (電鏟速剪)	30分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 影片 6：電鏟速剪 (漸進型／平面型/0mm 型) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 導師回顧電鏟速剪要點 (可以引用第二課內容) ▪ 導師帶領學員分享並分析在影片中的示範技巧 	

<p>超短髮型電剪鏟練習</p> <ul style="list-style-type: none"> 第一步：1 區部份先使用 3mm 電剪鏟平均剷掉 第二步：保留藍線部份（大約 4cm 寬）把 2 區作不同長度的效果練習驗視效果，序列包括： 10mm > 6mm > 4.5mm > 3mm > 1.5mm 第三步：測試完全效果，最後使用 0mm 電剪鏟平均剷掉 第四步：在藍線部份（大約 4cm 寬）使用 1.5mm 電剪鏟連接 1 區 2 區 第五步：使用 20% 至 25% 去量牙剪刀，簡單連接 1 區 2 區，及進行剪薄及修飾 	250分鐘
<p>總結</p>	10分鐘
<p>建議自修活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 溫習課堂所學知識 功課：學員需要練習短髮型電剪鏟技術。功課為重新練習課堂上的超短髮型，拍攝過程可使用手機由開始至完成，交回導師 	共12小時

第六課：頭髮和頭皮知識	預計時間
課堂教學及活動	共 2 小時
<p>1. 瞭解頭髮</p> <ul style="list-style-type: none"> 每根頭髮都由三層組成，類似鉛筆。 外層，即角質層，薄而平坦（如鉛筆上的顏料）。 中層，即皮質，是頭髮的堅固、主要部分（如鉛筆的木頭）。 中央層，即髓質，（像鉛筆中的鉛一樣精細地穿過中間）。 皮質也含有頭髮中的所有色素。這些色素稱為黑色素（棕色/黑色）和褐黑素（黃色/紅色）。 髓質實際上沒有任何實際功能。它並不總是存在於頭皮毛髮中，特別是如果頭髮很幼細的話。 	20分鐘

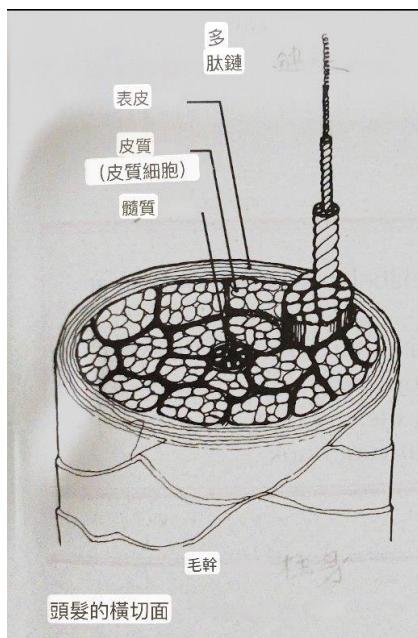


a) 角質層

- 角質層是由重疊的鱗片（7-10層）組成的。這些鱗片看起來像屋頂上的T字形，鱗片的邊緣都遠離頭皮。它們是半透明的，就像磨砂玻璃一樣，因此可以透過它們看到頭髮的顏色（在皮質中）。
- 毛幹的外層非常堅韌，並將整個髮束固定在一起，但它可能會被強烈的化學物質（例如燙髮或漂白劑）或粗糙的處理（例如過度刷梳）損壞，一旦角質層鱗片受損或破裂並張開、且化學物質已被吸收到皮質中，頭髮表面會看起來感覺粗糙、暗淡（像砂紙一樣）。

- 如果未損壞且緊密且平坦地閉合，頭髮會顯得美麗有光澤（像玻璃一樣）。
- b) 皮質
- 皮質是頭髮的主要部分，位於角質層下方。 美髮師需要瞭解皮層，因為頭髮在吹乾、定型、燙髮、染色和漂白時所有變化都發生在這裡。它由許多股線或纖維製成，像羊毛一樣捻在一起。它們可以拉伸，然後恢復到原來的長度。
- 頭髮由一種稱為角蛋白的蛋白質組成，角蛋白本身由氨基酸單元組成，這些氨基酸單元存在於稱為多肽鏈的，長捲曲鏈中。所有的多肽鏈線圈都透過各種連結和鍵連接在一起。

頭髮如果沒有自身的血液供應就無法生長。心臟將含有食物和氧氣的血液輸送到毛根或毛囊的底部，以供給真皮毛乳頭。血越多流向毛乳頭的頭髮越長。因此，皮膚在夏天變得紅色和溫暖時，頭髮（和指甲）長得更快。



2. 瞭解頭皮（或皮膚）結構

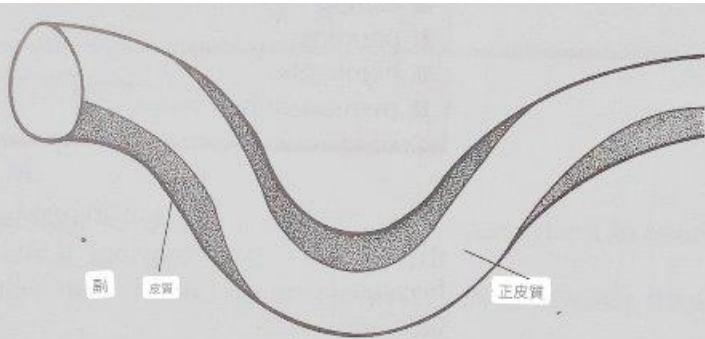
20
分鐘

- 人體上的毛髮主要有兩種。細密的（吹）毳毛生長在身體上，較堅固的終毛生長在頭皮上（組成眉毛、睫毛、鬍鬚和鬍鬚）。第三種毛髮是胎毛，只存在於人類胎兒身上，甚至比毳毛還要細。頭皮比身體其他皮膚更堅固（這就是為什麼我們可以在頭皮上塗抹化學物質而不會造成太大損傷），但其結構在其他方面與身體皮膚相似。
- 頭髮是由死角蛋白構成的，沒有神經。髮根位於頭髮內部，因此當剪斷頭髮時或者當燙髮劑或漂白劑等化學物質塗在上面時，不會受傷。然而，可以感覺到頭髮被拉扯，因為它附著在頭皮被連根拔起，位於一個稱為毛囊的小口袋中。附著在髮根上的神經末梢告訴頭髮何時被拉扯，以及何時頭髮應該豎立。人們偶爾會出現“起雞皮”，當人們感到非常寒冷或受到驚嚇時，頭髮會豎起來。立毛肌附著在髮根上並收縮（或擠壓在一起）以將頭髮拉直，形成起雞皮。
- 皮脂腺也附著在毛囊上並產生皮脂，頭髮的天然油脂或潤滑劑。皮脂在周圍流動髮根並向外到頭皮表面。如果皮脂過多產生的頭皮和頭髮太油膩，但如果皮脂太少產生的頭髮和頭皮過於乾燥。
- 頭皮（和皮膚）分為兩層：
 - 外層表皮：是皮膚的外保護層。它不斷脫落，失去死皮細胞。當這種情況過度發生在頭皮上時，就被稱為頭皮屑
 - 內層真皮：是皮膚最厚、最重要 的部位。這是毛囊、神經末梢、皮脂腺、血液供應和汗腺的地點。



<p>課堂活動</p> <p>導師根據以下問題引導學員討論和分享</p> <ul style="list-style-type: none"> 學員自身的頭髮及頭皮日常出現問題 髮型師如何初步解決髮質受損 	10分鐘
<p>3. 民族頭髮結構類型</p> <ul style="list-style-type: none"> 頭髮類型有三個主要的種族差異： <ul style="list-style-type: none"> 歐洲人的頭髮（白種人）通常是波浪形的。 亞洲人的頭髮（蒙古人種）通常是直的。 加勒比黑人的頭髮通常是捲曲的。 每種類型的頭髮對不同的美髮過程會有不同的反應。 非洲式頭髮結構 <ul style="list-style-type: none"> 非洲式頭髮自然是深色的，因為它含有更多的黑色素。由於其捲曲的形狀，它比白種人（歐洲）的頭髮需要更多的護理和調理。它很容易纏結，只需用梳子和刷子解開就可能會損壞並在末端斷裂。 它的捲曲是由於角質化不均勻而形成的。這意味著頭髮中的角蛋白在捲曲或波浪的內側（“副”皮質）更密集，而在捲曲或波浪的外側（“正”皮質）密度較低。 非洲發的角質層比白人髮稍多，因此最初更能抵抗漂白、燙髮和鬆弛等化學過程。因為它有更多的角質層，所以有大量的皮質，一旦化學物質通過切口進入皮質，它們會比高加索頭髮更快地處理非洲髮。 	10分鐘

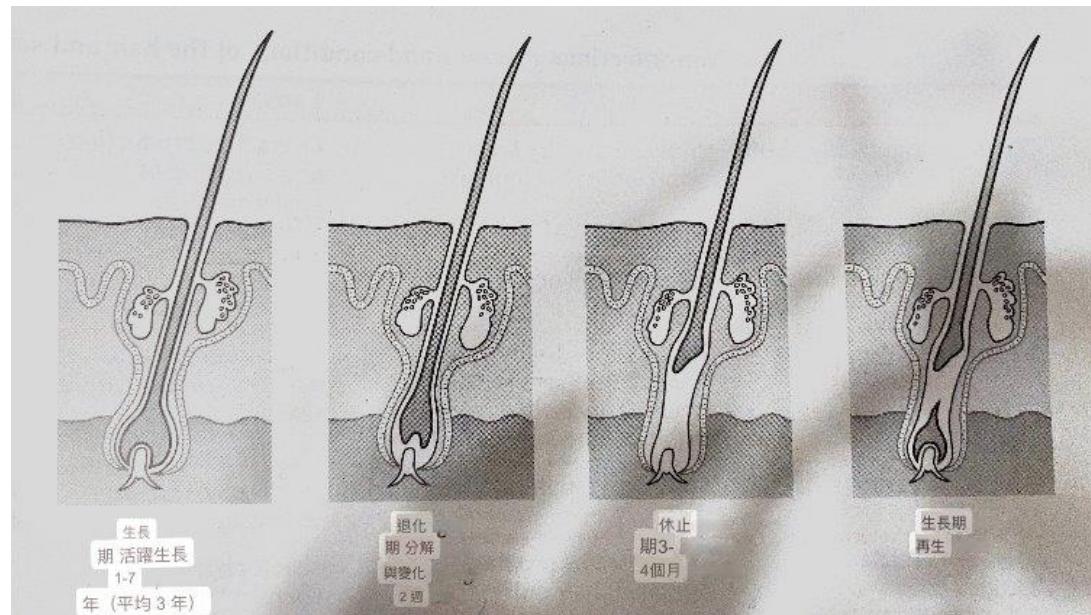
非洲式頭髮結構



4. 毛髮厚度

15分鐘

- 這被稱為頭髮質地，由每根頭髮的厚度決定——粗、中、細。
- 頭髮生長和生命週期
- 頭髮從真皮乳頭的根部熱點開始排列，那裡不斷產生新細胞。這些柔軟的細胞變硬，在皮膚表面形成堅固的毛髮。頭髮平均生長速度為每月 1.25 公分（英吋）。
- 頭皮上平均大約有 10 萬根頭髮脫落，每天持續脫落 50-100 根頭髮。失去這些頭髮是因為毛囊已生長一段時間，所以頭髮會脫落。顯然，並不是所有的頭髮都同時休息，否則就會禿頭。
- 頭髮的生長階段稱為生長期，進而頭髮開始進入靜止狀態，休息階段稱為休止期。每根毛髮在達到靜止階段之前會生長 1 年到 7 年。這意味著有些客戶的頭髮會長到及肩：但其他客戶的頭髮會長到腰部或更長。
- 這張圖顯示了頭髮如何逐漸停止生長並重新開始生長。因此，當客戶抱怨他們不能留長髮時，可以向他們解釋，這是因為他們的頭髮生命週期很短。
 - 1 年 \times 1.25 公分（吋）每月 22.5 公分（9 吋）
 - 7 年 \times 1.25 公分（吋）每月 105 公分（42 吋）。



- 不同髮質的速剪要點
 - 天然捲髮
 - 避免將頭髮梳得過於貼服後直接剪裁，否則長度會嚴重誤判。
 - 細軟髮質

<ul style="list-style-type: none"> ■ 目標：創造「蓬鬆感」與「支撐力」。 ■ 避免過度打薄，尤其是在髮根區域。可透過適當提高層次，以減輕重量，讓頭髮自然站立。 ■ 粗硬髮質 <ul style="list-style-type: none"> ■ 目標：去除重量，軟化線條。 ■ 使用電剪時，可選擇較短的定長梳來處理兩側與後腦勺，以有效去除髮量。頂部區域可使用牙剪進行打薄，並用剪刀將髮尾修出柔和紋理，避免生硬的邊界。 	
<p>5. 頭髮和頭皮狀況異常</p> <p>■ 非感染性頭髮和頭皮狀況</p> <p>儘管非傳染性或非傳染性疾病可能看起來難看，但它不會從一個人傳播到另一個人，並且可以在髮廊中得到治療。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>牛皮癬</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>斑禿</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>皮脂腺囊腫</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>疤痕性脫髮</p> </div> </div> <p>■ 感染性頭髮和頭皮狀況</p>	<p>15分鐘</p>

不得在髮廊內治療感染或傳染病，無法繼續為客戶進行美髮服務。必須建議客戶向醫生或毛髮學家（頭髮和頭皮疾病專家）尋求醫療建議，髮廊所有設備在接觸此類狀況後必須進行清潔和消毒。



6. 頭髮受損狀況

10分鐘

頭髮受物理和人手損壞的一些原因

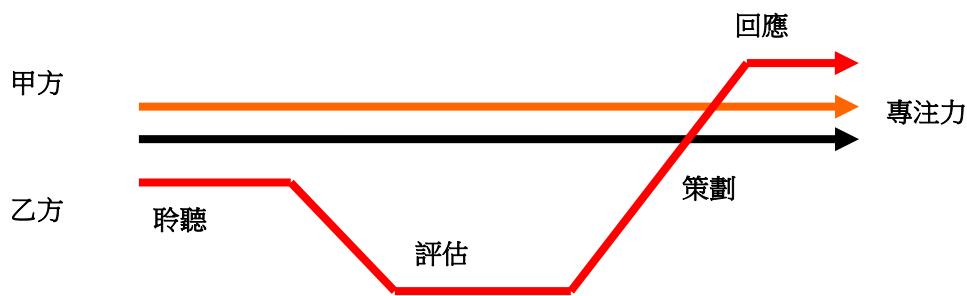
- 刷梳不當 - 從根部而不是從末端解開
- 過度使用電器 - 鉗子和熱刷
- 過度張力 - 特別是橡皮筋
- 過度吹乾 - 吹風機太熱且距離吹風機太近
- 強烈的陽光、海水和氯化水 - 頭髮變淺

頭髮可能受到化學損傷的一般原因

<ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶在沒有任何專業技能或知識的情況下使用了化學產品 ■ 美髮師沒有進行適當的諮詢或徹底分析頭髮 美髮師誤解了顧客的要求 ■ 美髮師沒有足夠的實用技能、產品或技術知識 ■ 產品使用不當、放置時間過長（過度加工）或未使用足夠長的時間（處理不足） 	
<p>7. 常用的頭髮及頭皮護理產品</p>	10分鐘
<p>洗髮水（依髮質分類）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 正常髮質洗髮水 <ul style="list-style-type: none"> ■ 成分溫和（如胺基酸界面活性劑），主要清潔頭皮油脂與灰塵，維持頭髮自然平衡。 ■ 油性髮質洗髮水 <ul style="list-style-type: none"> ■ 含深層清潔成分（如水楊酸、茶樹精油），可調節油脂分泌，減少頭皮黏膩感。 ■ 乾燥髮質洗髮水 <ul style="list-style-type: none"> ■ 添加保濕成分（如角蛋白、玻尿酸、植物油），修補毛鱗片，防止頭髮斷裂。 ■ 受損髮質洗髮水 <ul style="list-style-type: none"> ■ 含高濃度修復配方（如蛋白質、維他命 B5），針對燙染後脆弱的髮絲強化結構。 	
<p>護髮素分類</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 表層護髮素（日常用） <ul style="list-style-type: none"> ■ 質地輕盈（含矽靈、甘油），短暫撫平毛躁，適用於每次洗髮後快速護理。 ■ 深層護髮素（週期護理） <ul style="list-style-type: none"> ■ 含高滋養成分（如乳木果油、膠原蛋白），需停留 5-10 分鐘，深入修復受損髮芯。 <p>一般美髮化學用品的作用與影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 化學成分分析 <ul style="list-style-type: none"> ■ 硫酸鹽 (SLS/SLES)：清潔力強，但過度使用可能導致頭皮乾燥、敏感。 ■ 矽靈 (Dimethicone)：暫時撫平毛鱗片，長期累積恐阻塞毛孔，影響頭皮健康。 ■ 酒精 (Alcohol)：揮發性成分，易使頭髮乾燥，但可幫助產品快速吸收。 ■ 對羥基苯甲酸酯 (Parabens)：防腐劑，部分研究指出可能刺激敏感頭皮。 ■ 天然替代成分 <ul style="list-style-type: none"> ■ 椰子油衍生物、蘆薈膠、植物萃取抗氧化劑（如綠茶多酚）。 <p>酸鹼值 (pH 值) 對頭髮及頭皮的影響</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 頭髮與頭皮的理想 pH 值 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 健康頭皮：pH 4.5-5.5（弱酸性），有助抑制有害菌繁殖。 ▪ 頭髮角質層：pH 3.8-5.0，維持毛鱗片閉合狀態。 ▪ pH 失衡的後果 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 過高（鹼性）：毛鱗片張開，導致頭髮毛躁、易斷裂；頭皮乾癢、敏感。 ▪ 過低（強酸性）：可能刺激頭皮，引發紅腫或灼熱感。 ▪ 產品選擇建議 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 洗髮水：pH 5-7（接近頭皮天然環境）。 ▪ 染燙劑：鹼性（pH 8-9）以打開毛鱗片，但需後續使用酸性護髮素中和。 	
總結	10分鐘
建議自修活動 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 溫習課堂所學知識 ▪ 功課：學員需收集一些頭髮水及護髮素資料（各5款），分析其性質及酸鹼值功效，總結效果。 	共4小時

第七課：顧客服務溝通技巧及投訴管理	預計時間
課堂教學及活動	共 2 小時
1. 應用簡單顧客溝通技巧	25分鐘
<p>溝通簡介</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 溝通是一個過程：以容易和清楚明白的方式交換信息、思想和感情； 溝通在零售業是非常重要的，良好的溝通可使服務人員對不同情況作出適當的顧客服務。 不善溝通的結果，會產生錯誤、得不到良好品質的服務、拒絕使用服務等等。有效的溝通，要有良好的發訊者： 簡易明白地表達訊息、有清晰的聲線、當接收者準備就緒才開始發放訊息、確保該訊息被理解及得到接收者的反應；也要良好的接收者 - 注重整體訊息、告訴發訊者自己是否準備就緒、告知發訊者對消息的接收和理解。 ▪ 溝通的種類 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通訊有多種形式：例如書面，語言，圖案等；最常見的溝通形式包括書面和口頭溝通 ▪ 速剪服務通常以言語溝通為主 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 面對面及身體語言幫助對訊息的理解 ▪ 大部份言語溝通是雙向的，允許發問問題使訊息能清晰傳遞 ▪ 言語溝通有時候會使人覺得模棱兩可，因為沒有在書面記錄的情況下，可能使人難以跟隨講者的話 ▪ 聆聽的重要性 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 我們每天的 40% 用於聆聽，故聆聽是一個溝通的最重要領域 ▪ 聆聽是一種技巧： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 我知道你明白我說什麼，但讓我困擾的是，你聽到的並不是我的意思。 ▪ 差劣聆聽可歸咎於人類大腦的訊息處理系統。我們可以快速交談是基於我們的認知處理在玩猜謎遊戲。 ▪ 大腦會試圖猜測其他人說甚麼而為此預先準備一個答案或對答內容 	



- 言語反應
 - 以問題來檢查理解程度，提問問題有很多原因，如：以獲取訊息、以獲取意見、為了表現出濃厚的興趣、為了檢查理解程度
 - 問題的種類：
 - 是非題
 - 問題的答案是「是」或「否」，問題可用作獲取訊息、給予訊息、檢查理解程度
 - 例子：你想要剪『學生頭』嗎？
 - 開放式問題
 - 向人詢問意見的問題
 - 例子：你想要剪甚麼髮型嗎？
 - 問題會引導出答案
 - 例子：我想你是想『偷薄』一些，不是嗎？
 - 限制式問題
 - 類似引導式問題，但對答案作出限制
 - 例子：我想你是想『偷薄』一些，要半公分還是一公分呢？
 - 理解的基礎
 - 一旦被問及一個問題，聆聽者必須對問題有一定程度的理解。記住，順從 (Compliance) 通常符合人類的常態
 - 順從在心理學角度是指一個人聆聽後通常會對說話作出支持多於反對。很多時我們的答案都會是「是」，縱使在對問題未深入理解的時候。
 - 使用「是非題」及「開放式問題」可保持有效溝通
 - 溝通氣氛
 - 一家良好的商舖需要所有員工合力創造合適的氣氛。這也能促進雙向溝通。
 - 為了創建良好的氣氛，必須有以下幾點：
 - 工作的正確態度

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 聽取顧客的意見以完成任務 ▪ 鼓勵開放和坦率的討論 ▪ 積極聆聽，作出回應之前深思熟慮 ▪ 紿予顧客同理心 ▪ 對答案和決定作出解釋 	
<p>2. 顧客溝通時所需要提及的部份</p> <p>速剪服務雖然比較簡單，只是 10 分鐘至 20 分鐘的服務時間，但如果和顧客沒有良好的溝通的話，相信會出現問題，如速剪效果不理想、出現爭吵或投訴，都是不想見到的情況，所以無論是顧客或髮型師，也要做好溝通的工作，尤其是髮型的要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 髮型要求 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 基本描述：髮型類型、長度、厚薄、只修髮尾、等等 ▪ 髮型類型：包括寸頭 (Buzz Cut)、平頭(Crew Cut)、法式短髮(French Corp)、短髮 (Undercut) 、凱撒頭(Ceaser Cut)、碗形頭(Bowl Cut) ▪ 長度：長、中、短 ▪ 厚薄：厚、薄 ▪ 鬚角：長度 ▪ 只修髮尾：是、否 ▪ 細節描述(速剪服務未必提供)：瀏海(前額)、層次、髮尾(後頸) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瀉海：斜、一字、法式、齊眉 ▪ 層次：長度層次、內層次、外層次、漸層層次、碎層次 ▪ 髮尾(輪廓)：平剪、垂直於地面(小角度點剪)、斜向 45°大切口(鋸齒剪)、斜向 45°小切口(小鋸齒) ▪ 一般速剪服務的髮型要求的溝通 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 髮型師確定顧客是清楚自己要求或不清楚自己要求？ <ul style="list-style-type: none"> ▪ 如果清楚自己要求：顧客講出想要的髮型要求，如長度與氛圍等等；或者提供你喜歡的髮型照片給髮型師 ▪ 有沒有所提供的造型(包括前、側、後的)照片？ <ul style="list-style-type: none"> ▪ 要用言語來描述一個髮型，遠不及透過圖片去溝通容易 ▪ 如果不清楚自己要求：可透過髮型師的建議找出 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 長度大概及肩，好不好？ ▪ 後面的地方推高，頭頂的部分留長是不是？ ▪ 如果顧客已清楚自己的髮型要求，髮型師會細心向顧客確認想要的髮型要求 ▪ 如果顧客還有特別在意的地方，也可讓髮型師知道 	25分鐘

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 後頸的頭髮比較容易翹起 ▪ 鬚角可以留長些 ▪ 兩側不要推、等等 ▪ 如果您想維持髮型的狀態勤於剪髮的話，也可以跟髮型師說只想剪掉長出來的長度。 ▪ 在剪頭髮過程中要保持溝通 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在剪頭髮其間，如對髮型師的剪法有懷疑或覺得他忘記了甚麼的時候，應該立即指出或發問。如果到差不多完成時才提出，這就比較遲了。 ▪ 顧客也可以告訴主動髮型師自己有一些特別習慣，如一定把左邊頭髮繞到耳仔後，讓他在剪頭髮的過程中注意一下。 ▪ 在剪完頭髮，髮型師會拿出鏡子讓你看一看髮型，在這時候要是發現有不喜歡的地方，如感覺瀏海過長，應該有禮貌地誠實指出，讓髮型師可立即幫你處理一下問題。 	
<p>課堂活動 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 課堂活動 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 每名學員寫下他們最近遇到的投訴事件，包括以下資料: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 投訴的原因 ▪ 收到的補救措施 ▪ 導師帶領學員示範及分享怎麼樣處理學員的投訴事件 	10分鐘
<p>休息</p>	10分鐘
<p>3. 被顧客投訴時應如何處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顧客投訴簡介 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 所謂顧客投訴，是指顧客對速剪服務上的不滿意，而提出的書面或口頭上的異議、抗議、索賠和要求解決問題等行為。顧客投訴是每一個企業皆遇到的問題，它是顧客對企業管理和服务不滿的表達方式，也是企業有價值的信息來源，它為企業創造了許多機會。因此，如何利用處理顧客投訴的時機而贏得顧客的信任，把顧客的不滿轉化為滿意，鎖定他們對企業和產品的忠誠，獲得競爭優勢，已成為企業營銷實踐的重要內容之一。 ▪ 速剪顧客會投訴原因 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 企業自身的原因 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 服務質量無法滿足顧客或達到顧客的要求 	25分鐘

- 良好的服務質量是顧客塑造滿意度的直接因素。如果在服務的過程中，顧客發現使用該服務得到的效果並不是像他自己想像的那樣，他也會對整個速剪的服務產生不滿，進而產生抱怨。
- 對顧客期望值管理失誤
 - 服務企業對顧客期望值管理失誤導致顧客對於速剪服務的期望值過高。當期望管理失誤時，就容易導致顧客產生抱怨。
- 顧客方面的原因
 - 羸補損失
 - 當顧客遭遇不滿意速剪服務時，不僅承受的是金錢損失，還經常伴隨遭遇不公平對待，對自尊心、自信心造成傷害。
 - 性格的差異
 - 不同類型顧客對待“不滿意”的態度不盡相同；有的會據理相爭，寸步不讓；有的會投訴且大吵大鬧；甚至有的會無聲離去，決不投訴，但永遠不會再來。
- 環境因素
 - 是指顧客與企業所不能控制的，在短期內難以改變的因素，包括經濟、政治法律、社會文化、科學技術等方面。除了文化背景和行業特徵之外，一個國家或地區的生活水平和市場體系的有效性、政府管制、消費者援助等都會影響顧客的投訴行為。
- 顧客投訴帶給企業的價值
 - 阻止顧客流失
 - 顧客投訴為企業提供了恢復顧客滿意的最直接的補救機會，鼓勵不滿顧客投訴並妥善處理，能夠阻止顧客流失。
 - 減少負面影響
 - 不滿意的顧客不但會終止使用企業的服務，而轉向企業的競爭對手，而且還會向他人訴說自己的不滿，給企業帶來非常不利的口碑傳播。許多投訴案例表明，顧客投訴如果能夠得到迅速、圓滿的解決，顧客的滿意度就會大幅度提高，顧客大都會比失誤發生之前具有更高的忠誠度，不僅如此。這些滿意而歸的投訴者，有的會成為企業義務宣傳者，即通過這些顧客良好的口碑鼓動其他顧客也使用該企業的服務。
 - 免費的市場信息
 - 顧客投訴實際上是常常被企業忽視的一個非常有價值且免費的市場研究信息來源，顧客的投訴往往比顧客的贊美對企業的幫助更大，因為投訴表明企業還能夠比現在做得更好。

- 預警危機
 - 很多的企業正是從投訴中提前發現嚴重的問題，然後進行改善，從而避免了更大的危機。
- 處理顧客問題的原則
 - 認知顧客的感受
 - 服務員需要保持沉默、進行觀察及細心聆聽，然後提出一些令顧客覺得貼心的問題。用以判斷顧客感受的技巧包括：觀察、聆聽及查詢。 服務員不應該過早作出判斷。他們要盡量獲得更多的資料，而不會根據片面支持，而妄下判斷。他們可以透過身體語言表達的訊息，找出顧客不安或憤怒的程度。他們應仔細聆聽顧客說話的內容，否則就無法作出全面的瞭解。同時亦應留意顧客的說話方式，因為說話時的聲音大小、速度及力度亦可能透露了他們的感受。如果有顧客作出投訴，很容易令服務員本人感到不快。事實上，問題不時地出現，並不是基於某一個人的缺失。重要的是，當服務員遇到投訴時，懂得利用既定的程序作出適當處理。
 - 處理投訴的正式程序
 - 表示關心
 - 通過以下方法，向顧客表示關注及理解：聆聽顧客說話、介紹自己、提供幫助、根據情況，作出適當回應
 - 澄清並確認你對問題的理解
 - 服務員為瞭解顧客真正的問題所在，應該進行提問，然後用自己的語言重複顧客的說話， 以確認對問題的理解。
 - 行動共識
 - 決定可採用何種方法處理投訴。這些方法可以是：全程由服務員親自處理、尋求援助，取得共識。
 - 跟進問題
 - 無論服務員採取何種行動，他們務必跟進，確保得顧客同意的行動方案能正式落實，若有任何變動，則必須告知顧客。
 - 操作標準／守則
 - 顧客親身作出投訴的話，必須在 20 分鐘內處理，並達致行動共識。
 - 顧客書面作出投訴的話，必須於接收當天發出確認函。

第八課：速剪髮廊營運及基本安全守則	預計時間
課堂教學及活動	共 1.5 小時
瞭解髮廊營運要求	60分鐘
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 法律規範：明確說明香港對於髮廊的法定要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 商業登記：必須向稅務局辦理商業登記 ▪ 牌照：確保處所符合消防處、屋宇署及食環署的規定。若提供洗頭服務，需注意排水系統的規格 ▪ 僱傭條例：遵守最低工資、強積金供款及標準僱傭合約 ▪ 市場定位 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 目標客群精準化：可細分為「學生」、「上班族」、「藍領階級」或「追求極致性價比的家庭客」 ▪ 地點選擇 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 競爭者評估：調查選址周邊是否有同類型速剪店或傳統髮廊，評估市場飽和度 ▪ 民生區：租金相對便宜，客源穩定，但消費力較平均 ▪ 商業區 / 工廠區：主打上班族午休或下班時段，客流量集中，講求效率 ▪ 商場：消費人流質素較高，但需配合商場營業時間及承受最高租金 ▪ 資金需求與預算控制 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 開業初期一次性成本 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 租金 (按金+上期)、裝修費、設備購置費 (電剪、鏡台、消毒設備、收銀系統)、牌照申請費、首批物料耗材 ▪ 營運期間固定成本 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 租金、水電煤、員工薪金、寬頻網絡、清潔費、物料補給 ▪ 預算控制關鍵 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 裝修成本：以實用、耐用、易清潔為原則，避免奢華裝潢 ▪ 物料採購：集中採購知名品牌的電剪及消耗品，以性價比及耐用度為優先 ▪ 水電開支：選用節能設備，制定員工節約能源的守則 ▪ 設備購買和人員招聘 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 核心設備清單 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 專業電剪：準備多套不同尺寸的限位梳及刀頭，以應付各種髮型需求 ▪ 消毒設備：必須配備紫外線消毒箱或消毒液，對所有工具進行嚴格消毒，並展示出來讓顧客安心 	

- 高效能吸髮機：保持環境清潔的關鍵設備
- 人員招聘與培訓
 - 技能要求：除了剪髮技術，更重視速度、穩定性及服務態度
 - 培訓重點：建立標準化的剪髮流程，確保每位客人的服務品質一致。加強衛生管理培訓
- 營業登記
 - 選擇業務結構：獨資、合夥或有限公司（影響法律責任與稅務）
 - 公司名稱查冊：確保名稱未被使用
 - 提交申請：向稅務局轄下的商業登記署辦理商業登記
 - 開設公司銀行戶口：準備商業登記證及公司文件

速剪髮廊營運效率

- 標準作業流程要點
 - 人員主動問候。
 - 支持多元支付方式。流程簡潔，確保顧客無需久等。
 - 引導新顧客使用線上排隊系統（如含有網上預約）。
- 沟通 - 剪師確認顧客需求。提供專業建議（若需要）。
- 剪髮
 - 指定時間內（例如 20 分鐘）完成速剪髮
 - 遵循標準化剪裁手法，確保效率與品質
- 清潔
 - 使用毛刷或一次性用品清理臉頸碎髮。
 - 用吹風機或吸氣槍做最後清理。
 - 動作迅速，確保顧客離座時儀容整潔。
 - 每日營業前檢查工具鋒利度與電量，確保狀態良好。
- 客流管理
 - 高峰時段：引導顧客使用線上排隊系統，掃碼即可查看即時進度（如適用）。
 - 等候區：僅設置簡潔座椅，保持空間通透。
- 基本安全守則
 - 消毒標準
 - 金屬工具（剪刀、推子）：每次使用後，必須用 75% 酒精棉片 徹底擦拭。
 - 非一次性用品（梳子、圍布）：每日營業結束後，使用含氯消毒劑浸泡 30 分鐘，並沖淨晾乾。

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 除了酒精，可簡要介紹其他常見的消毒方式，如紫外線消毒箱等，並說明其適用情境。 ▪ 收納與使用 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具鋒利端必須朝向收納盒，遠離顧客可觸範圍。 ▪ 操作前，口頭提醒顧客：「剪髮時請盡量保持頭部穩定，謝謝配合。」 ▪ 環境安全 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 地面頭髮碎屑即產即清，立即使用吸塵器清理。 ▪ 髮廊內可設防滑墊，並放置「小心地滑」警示牌。 ▪ 電器設備（吹風機、電推子）必須使用獨立牆壁插座，嚴禁插線板串聯過載。 ▪ 每日下班前，由最後離店員工負責關閉總電源，檢查燃氣閥門（若適用）。 ▪ 全體員工必須知曉滅火器位置並能熟練操作。 ▪ 人員與顧客安全 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 員工健康 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 每日測量體溫，如有發熱、咳嗽等症狀，立即停工就醫。 ▪ 服務期間必須規範佩戴口罩。 ▪ 顧客健康 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 剪髮前主動詢問顧客的頭皮有沒有敏感或不適 	
<p>課堂活動 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 影片 8：執行速剪髮廊安全守則 ▪ 導師帶領學員分享速剪髮廊的營運及安全守則 	20分鐘
<p>▪ 總結</p>	10分鐘
<p>建議自修活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 溫習課堂所學知識 ▪ 功課：使用課堂知識建構一套速剪營運方案，包含流程細節及安全衛生問，以文字方式交回導師 	共4小時

14. 實務評估作業指引

本教材套的評核模式包括兩個部分

評核類別	內容	比重	預期學習成效
a)	<p>持續評估</p> <p>學員必須針對三種速剪髮技巧，包括 a) 男仕長髮及短髮 (第 3 課)，b) 女仕長髮及短髮 (第 4 課) 及 c) 電鑰速剪(第 5 課)) 進行實作練習，學員可以在家進行實作練習並拍攝影片供老師評估。包括：</p> <ul style="list-style-type: none">a) 男仕長髮實習評估b) 男仕短髮實習評估c) 女仕長髮實習評估d) 女仕短髮實習評估e) 電鑰速剪	50%	1 - 2
b)	<p>實務評估 (4 小時)</p> <p>以角色扮演形式，學員扮演速剪髮廊服務員以應有的專業態度向顧客提供速剪服務及頭髮/頭皮意見，讓學員有條理地應用本課程教授的知識及技巧</p>	50%	1 - 5

a) 持續評估作業指引

實務評估作業目的

- 掌握顧客溝通技巧，明白顧客對髮型的要求
- 運用正確的速剪技巧，於合理時間內，為顧客完成所需髮型

習作要求

- 個人評估
- 學員在指定時間內（例如 20 分鐘）完成每項速剪髮技巧，包括 1) 男仕長髮，2) 男仕短髮，3) 女仕長髮，4) 女仕短髮，及 5) 電鑿速剪，可以在家進行實作練習並拍攝影片供老師評估

評分標準

- 技術執行（60%）
 - 學員是否精準使用剪刀或電剪鑿，剪出乾淨、均勻的線條和漸層
 - 是否正確使用剪刀或電剪鑿配件以達到理想長度及漸變效果
 - 剪髮過程中是否有不均勻或參差不齊的情況
 - 學員是否有效使用剪刀或電剪鑿修整髮型並添加紋理（如需要）？
 - 梳剪技術是否流暢，達到自然漸變效果？
 - 髮際線及頸部邊緣是否乾淨俐落？
- 速度與效率（20%）
 - 學員是否在指定時間內（如 20 分鐘）完成剪髮？
 - 工作流程是否高效且不影響剪髮質量？
- 修飾與整理（20%）
 - 髮型是否左右對稱，整體平衡感良好？
 - 是否有明顯的長短不一或比例失調？
 - 學員是否仔細檢查並修整細節（如耳後、頸部、髮際線）？

b) 實務評估作業指引

實務評估作業目的

- 透過角色扮演，評估學員能否以專業態度為顧客提供速剪服務及頭髮/頭皮護理建議，並有條理地應用課程中所學的知識與技巧。

習作要求

- 2人一組，包括一位學員扮演速剪髮廊服務員，另一名學員扮演顧客。
- 習作流程
 - 顧客諮詢：學員需主動與顧客溝通，瞭解其髮型需求及頭髮/頭皮狀況。
 - 專業建議：根據顧客的頭髮類型、頭皮狀況及臉型，提供合適的剪髮建議及頭髮/頭皮護理意見。
 - 速剪服務：使用電推剪、剪刀等工具，為顧客提供快速且高質量的剪髮服務。
 - 完成檢查：剪髮後檢查細節，確保髮型符合顧客要求，並清理碎髮。
 - 顧客反饋：詢問顧客對服務的滿意度，並提供後續護理建議。

評分標準

- 準備工作 (10%)
 - 顧客諮詢
 - 學員是否與顧客有效溝通，瞭解其理想髮型
 - 學員是否根據顧客的髮質、頭髮類型及臉型，判斷適合的剪髮方式
 - 工具準備
 - 是否正確準備並整理好所需工具
 - 工作區域是否清潔並已消毒
- 技術執行 (50%)
 - 剪刀及電推剪使用
 - 學員是否精準使用電推剪及剪刀剪出乾淨、均勻的線條和漸層
 - 是否正確使用電推剪配件以達到理想長度及漸變效果
 - 剪髮過程中是否有不均勻或參差不齊的情況
 - 梳剪技術是否流暢，達到自然漸變效果
 - 髮際線及頸部邊緣是否乾淨俐落

- 速度與效率 (10%)
 - 學員是否在指定時間內完成剪髮
 - 工作流程是否高效且不影響剪髮質量
- 細節處理 (20%)
 - 對稱與平衡
 - 髮型是否左右對稱，整體平衡感良好
 - 是否有明顯的長短不一或比例失調
 - 修飾與整理
 - 學員是否仔細檢查並修整細節（如耳後、頸部、髮際線）
 - 完成後是否清理碎髮並確保顧客儀容整潔
- 專業表現 (20%)
 - 衛生與安全
 - 學員是否遵守衛生標準（如消毒工具、佩戴手套等）
 - 剪髮過程中是否注意顧客安全，避免意外
 - 沟通與服務態度
 - 學員是否展現良好的溝通技巧，確保顧客滿意
 - 整體服務態度是否專業、友善