

美容及美髮業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	速剪髮廊營運、安全及客戶關係管理
編號	111546L3
應用範圍	此能力單元適用於速剪髮廊，從業員能執行營運程序，遵照髮廊設備的一般安全守則，及有效地處理客戶服務。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 - 瞭解速剪髮廊營運及客戶關係管理的相關知識 - 髮廊營運要求 (可以參考香港政府相關的商業登記及公司註冊資訊) - 瞭解確定市場定位 - 瞭解地點選擇 - 資金需求與預算控制 - 設備購買和人員招聘 - 營業登記 - 髮廊一般安全守則相關知識 - 瞭解髮廊的安全守則，遵照相關衛生法例 - 客戶關係相關知識 - 瞭解速剪髮廊對迎接和接待客戶的基本準則和程序，例如：員工個人儀容/打扮的要求、人際關係技巧、不同類型顧客的特徵、不同客戶的行為和情緒表現等 - 瞭解髮廊有關處理顧客投訴的指引 - 於常規的髮廊工作環境下，應用相關知識 - 在遵照相關法例並滿足業務運營的要求情況下，開設速剪髮廊 - 應用公眾衛生知識及操作設備安全 - 遵照相關衛生法例及守則，正確執行一般美髮場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作 - 應用相關守則，以完成上級指派的工作，及能夠有效地預防因疏忽安全而引致的意外發生 - 應用處理客戶關係技巧 - 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係，並向客戶介紹或推介合適的美髮產品或速剪服務 - 按照髮廊處理投訴的指引，有效地處理客戶一般投訴，如：安撫情緒、補償、致歉等 - 展示專業能力 - 必須遵守相關的公眾衛生條例 - 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 - 收集顧客的資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 於日常美髮工作中 - 在遵照相關法例的要求情況下，能夠應用相關知識開設速剪髮廊及滿足髮廊營運要求 - 能夠遵守髮廊既定的個人及作業衛生守則及相關衛生法例，執行髮廊場所、器材及工具的日常消毒及清潔衛生工作 - 能夠遵照髮廊設備一般安全守則的要求

	• 能夠運用客戶關係處理技巧，保持與客戶良好關係 • 按照髮廊的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴
備註	