

कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना (CREATING POSTIVE IMPRESSION AR WORKPLACE)

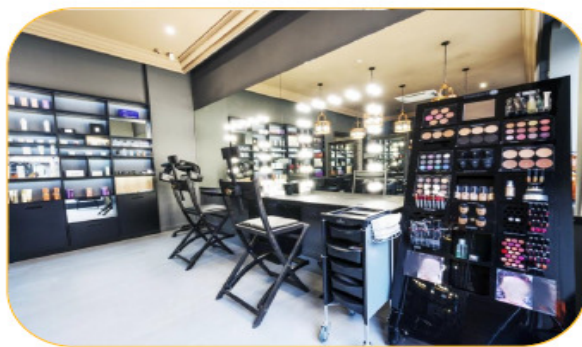
परिचय

व्यावसायिक सेवा ऑपरेटर की प्रभावशीलता पर और सैलून को चलाने के कुशल तरीके पर भी निर्भर करती है। प्रभावी सैलून प्रक्रियाओं में मानकों को लगातार बनाए रखा जाता है, जॉब की जिम्मेदारियों को सौंपा जाता है और यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि व्यस्त होने पर नियमित कामों को भुलाया नहीं जाता है।

स्वास्थ्य और सुरक्षा हेतु आवश्यक होने के साथ-साथ एक अच्छी सैलून इमेज बनाए रखने के लिए अच्छी हाउसकीपिंग बहुत महत्वपूर्ण है।

इस इकाई में निम्नलिखित विषयों पर चर्चा की गई है :

- रिसेप्शन क्षेत्र को कैसे बनाए रखा जाए?
- देखभाल करने का वातावरण कैसे प्रदान करें?
- ग्राहक को कैसे सहज (comfortable) बनाया जाए?
- ग्राहकों के साथ बातचीत कैसे करें?
- टेलीफोन कॉल कैसे संभालें?
- सैलून कर्मचारियों के लिए आचार संहिता
- एक प्रभावी टीम खिलाड़ी कैसे बनें?



अच्छी तरह से व्यवस्थित सैलून

सत्र 1 : कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना

अधिगम परिणाम

इस इकाई को पूरा करने पर, छात्र यह करने में सक्षम होंगे :

1. एक सैलून में अच्छी सेवाएं प्रदान करने के महत्व को समझाने में;
2. ग्राहकों के साथ एक व्यावसायिक तरीके से बातचीत करने में;
3. प्रभावी ढंग से टेलीफोन कॉल संभालने में;
4. एक सैलून में आचार संहिता का वर्णन करने में; तथा
5. टीम वर्क का महत्व के बारे में बताने में।

सैलून में चलने वाला एक ग्राहक उम्मीद करेगा कि सैलून साफ और सुव्यवस्थित होगा। स्वागत क्षेत्र संपर्क का पहला बिंदु है। सुव्यवस्थित स्वागत से ग्राहक को खुशी महसूस होगी और बेहतरीन सेवाओं का आश्वासन मिलेगा।

एक ग्राहक भी एक देखभाल और आरामदायक वातावरण की अपेक्षा करता है। सेवा के दौरान ग्राहक को आराम से सेवा प्राप्त करने से लेकर भुगतान करने तक के लिए सभी प्रयास किए जाने चाहिए।

एक समय निर्धारित करना

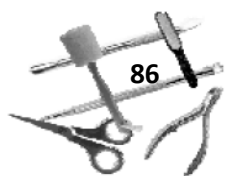
स्वागत क्षेत्र

सेवा क्षेत्र

रिसेप्शनिस्ट / सेवा के साथ
बातचीत

सेवा की गुणवत्ता

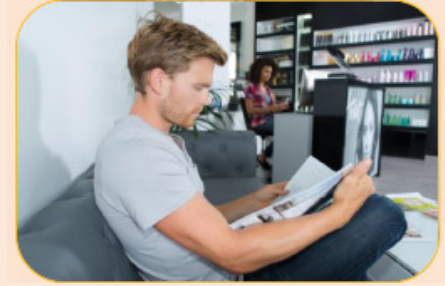
भुगतान की प्रक्रिया



स्वागत क्षेत्र (Reception Area)

एक सकारात्मक प्रभाव बनाने के लिए आपको चाहिए, सुनिश्चित करें कि :

- रिसेप्शन डेस्क हमेशा सुव्यवस्थित है।
- फूलों को सप्ताह में कम से कम एक बार बदला जाता हो
- ग्राहक के लिए नई मैगजीन उपलब्ध हो।
- खाली कप जल्द से जल्द हटा दिए जाएं।



ग्राहक स्वागत क्षेत्र में प्रतीक्षा कर रहा है

सैलून स्टाफ रूम

स्टाफ रूम का उपयोग करने के बाद, कृपया सुनिश्चित करें :

- सभी पुस्तकों, मैनुअल्स और मैगजीन्स को सही स्थानों पर रख दिया गया है।
- आपके डिश धोए गए हैं और उन्हें हटा दिया गया है।
- आपके ग्राहक के डिश धोए गए हैं और उन्हें हटा दिया गया है।

एक देखभाल का माहौल प्रदान करना

जब ग्राहक अपना ट्रीटमेंट करवाते हैं तो वे आराम से और सहजता महसूस करना पसंद करते हैं। उन्हें लगता है कि आप उनसे और उनकी जरूरतों से संबंधित हैं। आपके क्लाइंट को आपके साथ सहज महसूस करने के लिए, आपका व्यवहार वास्तविक और ईमानदार होना चाहिए। आप कितनी अच्छी तरह से संवाद करते हैं, अपनी तरफ से देखभाल, शिष्टाचार दर्शाने में आपकी क्षमता उन्हें नियमित ग्राहक बनने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

वातावरण की देखभाल

एक देखभाल करने वाला वातावरण प्रदान करने के लिए आपको चाहिए :

- काम और अन्य लोगों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण का प्रदर्शन।
- एक साफ और स्वच्छ उपस्थिति है।
- एक-दूसरे और ग्राहकों के लिए एक दोस्ताना और विनम्र रवैया दिखाएं। हमेशा क्लाइंट को

स्वीकार करें, भले ही आप फोन पर हों या किसी और के साथ।

- व्यवहार और आचरण के उच्च व्यक्तिगत मानक हैं।
- समयनिष्ठ, विश्वसनीय और कुशल बनें। यदि आप जॉब के लिए देरी से जा रहे हैं तो सैलून को तुरंत कॉल करें। यदि आप तय समय से पीछे चल रहे हैं, तो अपने ग्राहक को देरी की व्याख्या करें; अधिकांश समझेंगे।



- सुविधा के लिए माफी माँगें और किसी को दोष न दें।
- अपने ग्राहक को आश्वस्त करें और उन्हें अपने व्यवहार से आराम से रखें। इसमें आपका पूरा ध्यान ग्राहक को समर्पित करना शामिल है। अपने ग्राहक के साथ जाते समय अन्य कर्मचारियों के साथ बातचीत करना असभ्य है, जबकि सहकर्मियों के साथ व्यावसायिक चर्चा अनुमत्त (permissible) है।

साफ सेवा क्षेत्र

ग्राहक को सहज बनाना

ग्राहक की शारीरिक सुविधा भी ग्राहक सेवा का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। आपको एक व्यावसायिक के रूप में होना चाहिए :

- ग्राहकों को पढ़ने के लिए वर्तमान सौंदर्य और कल्याण, अन्य सामान्य पत्रिकाएं प्रदान करें।
- चाय या कॉफी सहित जलपान का विकल्प प्रदान करें।
- यदि आवश्यक हो, तो सुनिश्चित करें कि प्रत्येक सुबह हीटिंग/ एयर कंडीशनिंग चालू हो।

संचार

सभी जीवित प्राणी एक दूसरे के साथ बातचीत करते हैं। मनुष्य एकमात्र जीवित प्राणी है जो विभिन्न तरीकों से संवाद करता है। संचार भाषण, लेखन, दृश्य, संकेत या व्यवहार जैसे तरीकों का उपयोग करते हुए संदेशों की मदद से जानकारी साझा करने / संदेश देने की प्रक्रिया या गतिविधि है। संदेश भेजने की यह प्रक्रिया तभी पूरी मानी जाती है जब



संचार के तत्व



संदेश प्राप्त करने वाला व्यक्ति संदेश को पूरी तरह से समझ गया हो। संचार की प्रक्रिया में चार प्रमुख घटक होते हैं।

टेलीफोन का जवाब देना

एक सैलून की राय ऑपरेटर की टेलीफोन तकनीक द्वारा बनाई जा सकती है और ग्राहकों को खराब टेलीफोन सेवा के माध्यम से खो दिया जा सकता है। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप उच्च स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए अच्छी टेलीफोन तकनीकों का उपयोग करें।

टेलीफोन द्वारा बातचीत

टेलीफोन पर बोलना एक व्यक्ति के साथ आमने-सामने बातचीत करने में थोड़ा अलग है। फोन पर आप सुन सकते हैं (आवाज का स्तर, उतार-चढ़ाव, मात्रा), लेकिन आप देख नहीं सकते (चेहरे के भाव, संकेत, शारीरिक हाव-भाव)।



एक कॉल का जवाब देना

टेलीफोन संचार लगभग 25 प्रतिशत शब्द और 75 प्रतिशत स्वर है, या जिस तरह से शब्द कहे गए हैं। इसलिए जब आप फोन पर बातचीत कर रहे होते हैं, तो आपको उसकी क्षतिपूर्ति की आवश्यकता होगी जो आप नहीं देख सकते।

एक टेलीफोन का उपयोग कर संचार (Communication using a Telephone)

आवाज़

जब आप टेलीफोन पर बोल रहे हैं :

- ठीक से बोलिए
- सीधे माउथपीस में बोलें
- यदि आप बैठे हैं, तो सुस्त न हों, आपकी मुद्रा आपकी आवाज़ को प्रभावित कर सकती है
- कुशल हो लेकिन मैत्रीपूर्ण तरीके से मुस्कुराएं।

शब्द

अपने शब्दों को ध्यान से चुनें क्योंकि सुनने वाला आपको देख नहीं सकता। नाम, समय, दिनांक और फोन नंबर दोहराएं और जांचें।

शारीरिक हाव – भाव **Body language**

यहां तक कि जब हैलो के साथ फोन का जवाब दिया जाता है? आप बता सकते हैं कि क्या वह व्यक्ति खुश, ऊबा हुआ या परेशान है। जब आप स्वयं घोषणा करें, तो मुस्कुराकर आपको कॉल प्राप्त करने में प्रसन्न करने में मदद मिल सकती है।



शारीरिक भाषा का महत्व

- शारीरिक हाव भाव का उपयोग करें, भले ही इसे देखा न जा सके, अन्यथा आपकी आवाज़ रुकी हुई लग सकती है।
- मुस्कुराते हुए भी यह नहीं देखा जा सकता है, यह सुना जाएगा।
- अपनी आँखों को किसी ऐसी चीज़ पर केन्द्रित करें जो आपको अपने संचार पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करेगी।
- शारीरिक हाव भाव उदाहरण के लिए रुकने और सांस लेने के पैटर्न को सुनें।

टेलीफोन में बातचीत करने में कठिनाइयां

टेलीफोन में बातचीत की कठिनाइयों में से कुछ हैं :

- दूसरे व्यक्ति को देखकर नहीं।
- शोर – पृष्ठभूमि में या लाइन पर।
- ध्यान भटकना – कोई व्यक्ति आपका ध्यान फोन पर आकर्षित करने की कोशिश करता है।
- भाषा – समझाने में कमी या एक अपरिचित उच्चारण।

इन कठिनाइयों को कम करने के तरीके

- सक्रिय रूप से सुनें।
- किसी भी ध्यान हटाने वाली बात पर ध्यान नहीं दें।
- अपने आसपास शोर कम से कम रखें।
- पूरी तरह से फोन कॉल पर ध्यान दें।



फोन पर उत्तर – स्वयं की घोषणा करें

एक अच्छा अभिवादन है : “सुप्रभात/ दोपहर, यह एक्सवायजेड सैलून, (आपका नाम) बोल रहा है। क्या मैं आपकी कोई सहायता कर सकती हूँ?”



शुभकामनाओं का आदान-प्रदान

अच्छा अभिवादन

एक कॉल का तुरंत जवाब दें

एक अच्छा अभ्यास जहां भी संभव हो तीन रिंग के अंदर फोन का जवाब देना चाहिए।

तीन रिंग आपको समय देगी :

- आप जो कर रहे हैं उसे रोकें।
- फोन का जवाब देने के लिए तैयार करें।

फोन का जवाब देते समय फोन का कुशलता से जवाब दें :

- मुस्कुराएं!
- “सुप्रभात ” या “नमस्ते” कहें
- अपने और सैलून के नाम की स्पष्ट रूप से घोषणा करें
- नोट्स लेने के लिए एक पेन और पेपर तैयार रखें
- कॉलर को ध्यान से सुनें
- कॉलर की जरूरतों को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके पास सही विवरण है, सभी जरूरी जानकारी दोहराएं
- याद रखें, आप नहीं जानते कि फोन के दूसरी ओर कौन है और पहला प्रभाव बहुत असर डालता है।

ग्राहक की जरूरतों का उत्तर – टेलीफोन पर प्रश्नों का उपयोग करना

अच्छी टेलीफोन तकनीकों में संरचना और अपनी बातचीत को नियंत्रित करने के लिए प्रश्नों का उपयोग करना शामिल है।



प्रश्न का प्रकार	कॉल रिसीव करते समय	उदाहरण
खुला हुआ	कॉल के स्वरूप की स्थापना "	"क्या मैं आपकी कोई सहायता कर सकता हूँ? "
बन्द है	स्थापित या पुष्टि करना जानकारी	"क्या आप आज की एपॉइंटमेंट चाहते हैं?"
जांच	आवश्यकताओं के विशिष्ट विवरण इकट्ठा करना	"वास्तव में आज आप आपने बालों के लिए क्या करना चाहते हैं?"
चिंतनशील	दिखाने और समझाने के लिए जांच	"तो मैं लिख रहा हूँ कि श्रीमती शर्मा जी आज चेहरे और बालों के लिए 2.30 की एपॉइंटमेंट लेना चाहती हैं।
बन्द है	रूपांतरण को समाप्त करना	"श्रीमती शर्मा मैं कुछ और मदद कर सकता हूँ? फोन करने के लिए धन्यवाद।

एक कॉलर जो :

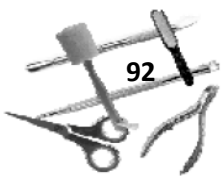
- जल्दी में है, चाहता है कि आप तेजी और कुशलता से काम करें।
- शिकायत है, समझाना और कार्रवाई कराना चाहता है।
- व्यथित है, आपकी सहानुभूति की जरूरत है।

संदेश लेना

कभी-कभी लोग सैलून के एक ऐसे ऑपरेटर से बात करने के लिए कहेंगे जो अनुपलब्ध है या उसके लिए एक संदेश छोड़ना चाहेगा। इन स्थितियों में, एक संदेश लिखना आवश्यक होगा। अपनी याददाश्त पर भरोसा न करें।

सभी संदेश बड़ी सफाई से और सटीक रूप से लिखे जाने चाहिए। सटीक संदेश लेना बहुत सरल है और इसमें शामिल होना चाहिए :

- उस व्यक्ति का नाम जो संदेश दे रहा है
- फोन करने वाले का नाम



- एक वापसी फोन नंबर
- संदेश विवरण
- कॉल का समय
- कॉल की तिथि
- कॉल लेने वाले व्यक्ति का नाम



संदेश लेते एक रिसेप्शनिस्ट

कर्मचारी के लिए व्यक्तिगत टेलीफोन कॉल नैतिकता

- संदेशों को लिया जाएगा और रिसेप्शन डेस्क पर छोड़ दिया जाएगा। आपकी तरफ से उनके लिए जांच करना आपकी ज़िम्मेदारी है।
- आपातकालीन कॉल स्वीकार किए जाते हैं; जबकि, कृपया अपने मित्रों और परिवार को बताएं कि जब तक यह आपात स्थिति न हो, कॉल न करें।
- कृपया अपनी कॉल को कम से कम रखें ताकि आप सैलून या असुविधा वाले ग्राहकों को न होल्ड पर न रखें जो किसी व्यक्ति को व्यक्तिगत कॉल ले रहे हैं, तो फोन लाइन व्यस्त हो सकती है।
- आपके लंच ब्रेक पर किसी अन्य व्यक्तिगत कॉल हेतु मोबाइल फोन का उपयोग किया जाना चाहिए। कृपया इसे बाकी समय बंद रखें और स्टाफ रूम में रखें।

आचार संहिता

एक सैलून में सभी कर्मचारियों से उचित आचरण के मानकों के अनुरूप होने की उम्मीद की जाती है जो व्यावसायिकता को दर्शाते हैं :

- दूसरों के प्रति सम्मान दिखाएं और निष्पक्ष और विनम्र रहें।
- अन्य कर्मचारियों या सैलून की आलोचना न करें।
- ईमानदार रहें और हमेशा अपनी बात रखें।
- व्यावसायिक तरीके से व्यवहार करें।
- गैरकानूनी भेदभाव या उत्पीड़न को बर्दाश्त नहीं किया जाना चाहिए और इसे तुरंत रिपोर्ट किया जाना चाहिए।

विपरीत संकेतों को कैसे संभालें?

एक बार किसी भी उपचार के लिए एक विपरीत संकेतों का निदान किया जाता है, यह महत्वपूर्ण है कि चतुराई और संवेदनशीलता के साथ स्थिति को संभालना है। आपका ग्राहक अपनी स्थिति के बारे में संकोची और शर्मिंदा हो सकता है और अगर आप सजग और मददगार हैं तो उसकी सराहना करेंगे। आपको यह करना चाहिए :

क. स्थिति के बारे में जोर से बोलने से बचें।

ख. ग्राहक को आश्वस्त करें और उन्हें उपलब्ध उपचारों की जानकारी दें।

ग. पेशेवर और देखभाल करने वाला व्यवहार, सहनशीलता और सम्मान बनाए रखें

ब्यूटी थेरेपिस्ट के रूप में आप कई अलग-अलग लोगों के संपर्क में आएंगे और हमेशा ऐसा नहीं होगा कि आप उनकी कई मान्यताओं को मानेंगे और समझेंगे। जबकि, आपको अलग-अलग मान्यताओं को पहचानना और उन लोगों के अधिकारों का सम्मान करना सीखना चाहिए जो आपके लिए अलग तरह से सोचते हैं। यह महत्वपूर्ण है कि किसी भी तरह का पूर्वाग्रह न दिखाएं, उदाहरण के लिए नस्लीय या धार्मिक असहिष्णुता।

हमारे कानून के अनुसार किसी अन्य व्यक्ति के साथ उनके जेंडर, नस्ल, निःशक्तता, धर्म, यौन अभिविन्यास या राजनीतिक विश्वासों के आधार पर भेदभाव करना अवैध माना जाता है। गोपनीयता : ग्राहक अक्सर आपके साथ अपने निजी जीवन पर चर्चा करेंगे। आपको हमेशा विनम्र बने रहना और सुनना चाहिए। जब कोई ग्राहक आप में विश्वास करता है, तो समझदार होना महत्वपूर्ण है और ग्राहक ने जो कहा है उसे दोहराना नहीं है। क्लाइंट के साथ अपने रिश्ते की पेशेवर प्रकृति को हमेशा याद रखें। यदि संभव हो, तो अपने ग्राहक को अत्यंत व्यक्तिगत और आंतरिक जानकारी को प्रकट करने से हतोत्साहित करें।

इसी तरह, आपको अपने ग्राहक को अपनी निजी समस्याओं के साथ बोझ नहीं बनाना चाहिए। याद रखें कि वे आपके सैलून में हैं ताकि उनकी मालिश की जा सके और अच्छा महसूस कर सकें।

बचने की बातें

कुछ आदतें हैं जो किसी के स्वास्थ्य पर गंभीर दुष्प्रभाव डालती हैं। स्वस्थ जीवन के लिए ऐसी आदतों से बचना चाहिए। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं



शराब

इस तरह प्रवृत्ति है जिसमें कोई व्यक्ति शराब का सेवन कठिनाइयों से निपटने या उदासी की भावना से बचने के लिए करता है। शराब के दुष्प्रभाव हैं :

- हृदय रोगों, कैंसर, बिगड़ा प्रतिरक्षा प्रणाली, यकृत संक्रमण (सिरोसिस) आदि के जोखिम को बढ़ाता है।
- प्रदर्शन में कमी और ध्यान केंद्रित करना।
- सामाजिक और आर्थिक स्थिति में गिरावट।
- चिंता, कांपना, थकान, सिरदर्द, अवसाद आदि जैसे विदड़ोंल के लक्षण होते हैं।

तंबाकू

तंबाकू दुनिया में मौत का दूसरा सबसे बड़ा कारण है। यह हर छह सेकंड में एक मौत का दावा करता है। इसके प्रभाव हैं :

- यह मुंह के कैंसर का एक प्रमुख कारण है जो मुंह, जीभ, गाल, मसूड़ों और होंठों को प्रभावित करता है।
- तंबाकू चबाने से व्यक्ति के स्वाद और सूंघने की क्षमता कम हो जाती है।
- धूम्रपान करने वालों को फेफड़े के कैंसर से पीड़ित होने का अधिक खतरा होता है।

गुटखा

प्रत्येक पाउच में 4000 रसायन होते हैं, जिसमें 50 शामिल हैं जो सुपारी, तंबाकू और स्वाद जैसे कैंसर का कारण बनते हैं।

स्वास्थ्य पर गुटखा का प्रभाव :

- जीभ में सनसनी का नुकसान
- मुंह से बदबू आना
- गर्मी ठंड और मसाले के प्रति संवेदनशीलता में वृद्धि
- मुंह खोलने में असमर्थता
- सूजन, गांठ, मसूड़ों पर खुरदरे धब्बे या मुंह के अंदर अन्य जगहों पर
- मुंह में अस्पष्टीकृत रक्तस्राव
- निगलने में कठिनाई और अंत में मुंह का कैंसर।



तंबाकू का प्रभाव

एक टीम के हिस्से के रूप में प्रभावी ढंग से काम करें

किसी भी ब्यूटी सैलून का लक्ष्य एक स्वस्थ और खुशहाल सैलून वातावरण में ग्राहकों की जरूरतों का पूर्वानुमान तथा पूर्ति करना है, जिससे एक संपन्न व्यापार को बढ़ावा मिलता है। अपने सैलून के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, आपको और आपके सहयोगियों को एक सामान्य लक्ष्य के लिए सैलून में एक साथ काम करने के तरीकों पर सहमत होने की आवश्यकता है।

एक सैलून टीम हमेशा अलग-अलग मजबूती और कमजोरियों वाले लोगों से बनी होगी और सभी की मजबूती का पूरा उपयोग करना तथा कमजोरियों को सुधारने की कोशिश करना महत्वपूर्ण है।

एक टीम भी अलग-अलग व्यक्तित्वों से बनी होगी और किसी टीम के हिस्से के रूप में साथ काम करने पर सभी के लिए यह महत्वपूर्ण है। टीम केवल तभी प्रभावी होगी जब सभी को लगता है कि वे समान रूप से काम कर रहे हैं और यदि कुछ टीम के सदस्य दूसरों की तरह मेहनत नहीं कर रहे हैं तो नाराजगी पैदा होगी। सुनिश्चित करें कि आप जितना हो सके उतनी मेहनत करके एक प्रभावी टीम के सदस्य बनते हैं।

नियमित टीम की बैठकें (आदर्श रूप से साप्ताहिक) एक अच्छे कार्यों के संबंध को बनाए रखने में मदद करेंगी, क्योंकि किसी भी समस्या को व्यापार जैसे फोरम में हल किया जा सकता है।

एक प्रभावी टीम सदस्य कैसे बनें?

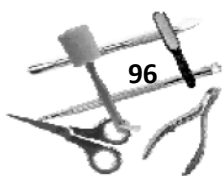
सैलून में शामिल होने पर आप एक टीम का हिस्सा बन जाएंगे और सैलून के सुचारु रूप से चलने को सुनिश्चित करने हेतु टीम के अन्य सदस्यों, सहयोगियों के साथ काम करने की उम्मीद की जाएगी।

एक अच्छी टीम है :

- स्पष्ट उद्देश्य और दिशा की भावना
- योजना और कार्रवाई का अच्छा संतुलन
- लोगों की सही संख्या
- अच्छी बातचीत
- लचीलापन और सहनशीलता
- साफ नौकरी की भूमिकाएं
- हास्य भावना!
- कौशल का सही मिश्रण
- अच्छा सुनने का कौशल और विचारों का आदान-प्रदान
- उत्साही, प्रतिबद्ध टीम के सदस्य



टीम में काम करना



- एक निष्पक्ष लेकिन निर्णायक लीडर

यदि हम गैर-जिम्मेदाराना कार्य करते हैं, तो यह पूरी टीम को प्रभावित कर सकता है।

टीम भावना खो सकती है :

- यदि समूह का एक सदस्य अपने तरीके या अपने स्वयं अनुसार काम करता है, जो कि टीम का हिस्सा नहीं है
- यदि संचार में कोई कमी है
- यदि टीम के सदस्य लचीले होने और दूसरों की गलतियों के प्रति सहनशील होने के लिए तैयार नहीं हैं
- जब बहुत कम लोगों के लिए बहुत अधिक काम होता है
- जब जाँब रोल धुंधला हो जाता है और लोग उन क्षेत्रों से आगे बढ़ जाते हैं जो उन्हें नहीं करना चाहिए।

एक टीम के सदस्य के रूप में, यह जानना एक जिम्मेदारी है :

- सभी कर्मचारी सैलून में हैं
- कौन किसके लिए जिम्मेदार है
- सूचना और समर्थन के लिए किसके पास जाना चाहिए।

याद रखें

- यदि आपको मदद या जानकारी की आवश्यकता है, तो आपको इसे विनम्रता से पूछना चाहिए। यह कहते हुए कि आपको सहायता की आवश्यकता क्यों है, स्टाफ के अन्य सदस्यों को बताएंगे कि वे आपकी कैसे मदद कर रहे हैं। हर समय विनम्र और व्यावसायिक होना टीम भावना को बढ़ावा देगा।
- जब कोई सहकर्मी आपकी मदद मांगता है, तो आपको अनुरोध पर खुशी और विनम्रता से उत्तर देना चाहिए।
- दूसरों की जरूरतों को पूरा करना और शीघ्र सहायता प्रदान करना।
- सक्षम और दक्ष होने का अर्थ है नौकरी करना और साथ ही साथ आपको प्रशिक्षित भी किया गया है। नौकरी के माध्यम से अपने रास्ते को धूमिल करने का प्रयास न करें, इससे ग्राहक या सहकर्मी जोखिम में पड़ सकते हैं।
- अपने कार्यों के लिए जिम्मेदार होने में आपके द्वारा की जाने वाली गलतियों के लिए जिम्मेदारी लेना और आगे की क्षति को कम करने हेतु उचित कार्रवाई करना शामिल है।
- दूसरों के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा आप चाहते हैं।

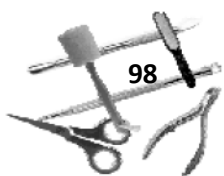
- कभी ऐसा काम करने का प्रयास न करें जिसे करने के लिए आपको प्रशिक्षित नहीं किया गया हो।
- कभी भी गलतियों को ढंकने की कोशिश न करें, इससे चीजें खराब होंगी।
- यदि आप अनिश्चित हैं तो कभी भी किसी कार्य को न करें।
- हमेशा एक ऐसे सहकर्मी के साथ जांच करें, जिसके पास अधिक अनुभव है या अधिकार में है ताकि आप इसे सही समझें।
- हमेशा सुनिश्चित करें कि आप समझ रहे हैं कि आपसे क्या पूछा जा रहा है। ध्यान से सुनने की क्षमता एक महत्वपूर्ण कौशल है।
- अपने सिर को हिलाकर दिखाएं कि आप समझते हैं।

अपनी प्रगति जांचें

1. आप अपने ग्राहक को देखभाल का माहौल कैसे प्रदान कर सकते हैं?

2. एक प्रभावी संचार के घटक क्या हैं?

3. टेलिफोनिक बातचीत में आपके सामने कौन-कौन सी मुश्किलें आती हैं और आप उन्हें कैसे कम कर सकते हैं?



4. किसी फोन पर किसी के लिए संदेश लेते समय क्या जानकारी नोट की जानी है?

5. जब एक ग्राहक को उपचार के लिए एक विपरीत संकेत मिलता है, तो क्या किया जाना चाहिए?

6. शराब, तंबाकू और गुटखे के बुरे प्रभाव क्या हैं?

7. रिक्त स्थान भरें :

क. और के उच्च व्यक्तिगत मानक हैं।

ख. टेलीफोन संचार शब्द और टोन है।

ग. , आदि के बारे में बोलना अनुचित है।

8. सही विकल्प चुनें। एक सकारात्मक प्रभाव बनाने के लिए आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि :

क. रिसेप्शन डेस्क हमेशा सुव्यवस्थित है

ख. फूलों को सप्ताह में कम से कम एक बार बदला जाता है

ग. ग्राहक के लिए वर्तमान मैग्जीन उपलब्ध हैं

घ. उपरोक्त सभी

9. स्वास्थ्य पर गुटखे का प्रभाव :

क. जीभ में सनसनी का नुकसान

ख. ताजा सांस

ग. उपरोक्त में से कोई नहीं

घ. (क) और (ख) दोनों

10. एक अच्छी टीम है :

क. स्पष्ट उद्देश्य और दिशा की भावना

ख. योजना और कार्रवाई का अच्छा संतुलन

ग. लोगों की सही संख्या

घ. उपरोक्त सभी

सत्र 2 : व्यक्तिगत सौंदर्य

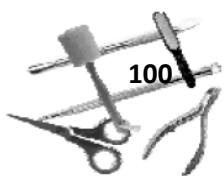
अधिगम परिणाम

इस इकाई को पूरा करने पर, छात्र यह करने में सक्षम होंगे :

1. महत्वपूर्ण व्यक्तिगत संवारने के बारे में बताने में;
2. त्वचा की देखभाल के तरीके समझाने में;
3. हाथ और पैर की देखभाल तकनीकों का वर्णन करने में;
4. एक ब्यूटी थेरेपिस्ट के लिए मेकअप की आवश्यकता को समझाने में;
5. बालों की देखभाल प्रक्रियाओं को अनुकूलित करने में;
6. अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने में; तथा
7. व्यावसायिक शिष्टाचार प्रदर्शित करने में।

परिचय

एक ब्यूटी थेरेपिस्ट ग्राहकों को अपनी व्यक्तिगत उपस्थिति बढ़ाने के लिए सौंदर्य उपचार प्रदान करता है। एक ग्राहक भी अपने सेवा प्रदाता को अच्छी तरह से तैयार करने की उम्मीद करता है। इससे क्लाइंट पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। मनभावन उपस्थिति व्यावसायिकता को दर्शाता है।





ग्रूमिंग या तैयार होने से हमारा क्या अर्थ है?

सरल शब्दों में, संवारने को हमारे शरीर की देखभाल करने के तरीके के रूप में परिभाषित किया जाता है और हम अपने आप को कैसे प्रस्तुत करते हैं।

व्यक्तिगत सौंदर्य **Personal Grooming**

1. मूल स्वच्छता
2. बाल
3. नाखून
4. सामान
5. दांत
6. कपड़े
7. मेकअप

इस सत्र में, हम व्यक्तिगत संवारने के महत्वपूर्ण पहलुओं का अध्ययन करेंगे।

व्यक्तिगत सौंदर्य

हम अपनी त्वचा की देखभाल कैसे करें?

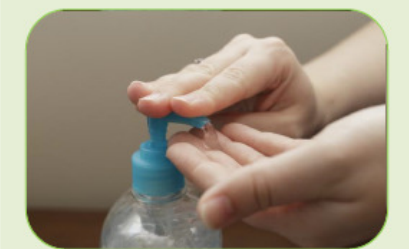
1. स्किन केयर तकनीक जैसे क्लीजिंग, टोनर और मॉइश्चराइजर का प्रयोग त्वचा को ताजा और ग्लोइंग बनाए रखता है।
2. हर व्यक्ति को दिन में कम से कम एक बार नहाना चाहिए। दैनिक शावर लेने से शरीर गंध को रोका जा सकता है।
3. डियोडोरेंट या एंटीपर्सपिरेंट का प्रयोग करें।
4. तौलिये और साबुन को साझा करने से बचें।



व्यक्तिगत स्वच्छता सुझाव

हाथ और पैर की देखभाल

- कीटाणुनाशकों का उपयोग करने से पहले और बाद में अपने हाथों को धोएं / साफ करें।



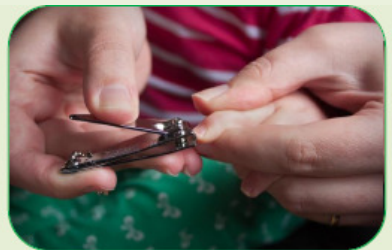
सैनिटाइजर

- साबुन लगाने और अपने हाथों को साफ करके धोने हेतु निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करें।



हाथ धोने की प्रक्रिया

- नेल कटर का उपयोग करते हुए नाखूनों को काटना।



नेल कटर का उपयोग करते हुए नाखूनों को काटना

- नहाने के बाद अपने पैरों को स्पंज, प्यूमिस स्टोन या फुट स्क्रबर से स्क्रब करें।





फुट स्क्रबर

- उपचार प्रदान करते समय हमेशा स्टर्लाइज़ दस्ताने पहनें।



स्टर्लाइज़ किए गए दस्ताने

मेकअप

- एक उपयुक्त फाउंडेशन का उपयोग करें जो आपकी त्वचा की टोन के अनुरूप हो।
- अच्छी विशेषताओं को हाइलाइट करें।
- मेकअप प्राकृतिक होना चाहिए।
- माथे पर काले घेरे और रेखाओं को ढंकने के लिए हल्के रंगों का प्रयोग करें।
- लिपस्टिक लगाने से पहले लिप्स को पहले आउटलाइन कर लें।
- अपने होठों को नमी देने के लिए लिप बाम का उपयोग करें।
- सुनिश्चित करें कि भौहें बड़े करीने से आकार की हैं।



सही मेकअप

बालों की देखभाल

- नियमित अंतराल पर बालों और स्कैल्प को अच्छी तरह से धोएं।
- बालों को सही ढंग से संवारे और लंबे बालों से बचें।
- जॉ लाइन से अधिक लंबे बाल बड़े करीने से बंधे होने चाहिए।
- मुलायम ब्रिसल ब्रश या चौड़े दांते वाली कंघी से अपने बालों को दिन में तीन से चार बार ब्रश करें।
- हफ्ते में कम से कम एक बार स्कैल्प पर बालों को धोने से एक घंटे पहले तेल लगाएं।
- बाल पकड़ने के लिए जगह जगह हेयर स्प्रे / क्लिप का उपयोग किया जाता है।



बाल और स्कैल्प को धोना



दाँतों की देखभाल

- दाँतों को दिन में दो बार ब्रश करें।
- हर भोजन के बाद मुँह को धोएं।
- च्यूइंग गम और तंबाकू को खाने से बचें।



दाँतों की देखभाल

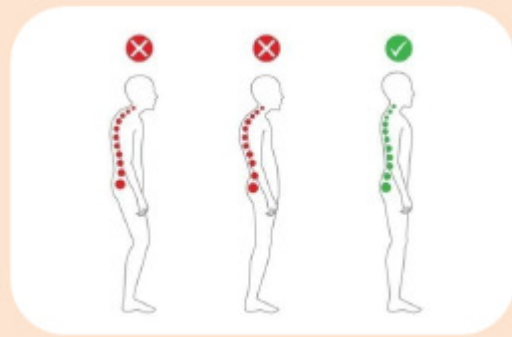


वर्दी और काम के सामान

- हमेशा साफ और प्रैस की गई वर्दी पहनें।
- सैलून मानकों के अनुसार अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करें।
- सेवा प्रदान करते समय कंगन, अंगूठी, गले का हार, लंबे झुमके आदि पहनने से बचें।
- सैलून द्वारा अनिवार्य बनाए गए कपड़े पहनें।
- आरामदायक और ढके हुए जूते पहनें।
- यदि आवश्यक हो तो एक हल्के इत्र का उपयोग करें।

अच्छा स्वास्थ्य और मुद्रा बनाए रखें

- एक पीठ में दर्द को रोकने के लिए ऊंचाई समायोज्य कॉउच और स्टूल का उपयोग करें।
- अपने हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए नियमित व्यायाम करें।
- हमेशा शरीर की अच्छी मुद्रा बनाए रखें।
- पौष्टिक भोजन खाएं।
- हमेशा शरीर की अच्छी मुद्रा बनाए रखें।



शरीर की सही मुद्रा



झुकने वाले व्यायाम



स्वस्थ आहार

व्यावसायिक शिष्टाचार

उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए, प्रत्येक सेवा प्रदाता को निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

- विनम्र बने।
- विनम्रता से बातचीत करें।
- सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करें।
- ग्राहक को उनकी आवश्यकता को पूरा करने के लिए सबसे अच्छी सेवा का सुझाव दें।
- सहयोगियों, पर्यवेक्षक और ग्राहकों के प्रति सम्मान दिखाएं।
- ग्राहकों के साथ एक अच्छा तालमेल विकसित करें।
- अच्छे और नैतिक व्यवहार का प्रदर्शन करें।
- गोपनीय जानकारी को कभी प्रकट न करें।
- कार्यस्थल को साफ सुथरा रखें।
- हर समय स्वच्छता और स्टर्लाइजेशन का अभ्यास करें।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा मानदंडों का पालन करें।
- कार्यस्थल पर संभावित जोखिमों और खतरों को पहचानें और आवश्यक कार्यवाही करें।
- मुस्कुराते रहें और उत्साह दिखाएं।
- समय के पाबंद और विश्वसनीय बनें।
- तनाव और क्रोध को प्रबंधित करें।



अपनी प्रगति जांचें

1. व्यक्तिगत सौंदर्य के महत्व को बताएं।

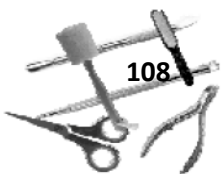
2. त्वचा को स्वस्थ स्थिति में बनाए रखने के लिए तरीकों की सूची बनाएं।

3. साबुन और पानी से हाथ धोने के 7 चरण बताएं।

4. लिपस्टिक के ऊपर लिप बाम क्यों लगाया जाता है।

5. आप एक अच्छी सेहत कैसे बनाए रखेंगे?

6. व्यावसायिक शिष्टाचार के कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं को सूचीबद्ध करें।



शब्दावली

अवधि	विवरण
शराब	यह ऐसी आदत है जिसमें व्यक्ति शराब का सेवन कठिनाइयों का सामना करने या दुख की भावना से बचने के लिए करता है।
संचार	संचार भाषण, लेखन, दृश्य, संकेत या व्यवहार जैसे तरीकों का उपयोग करके संदेशों की मदद से जानकारी साझा करने / संदेश देने की प्रक्रिया या गतिविधि है।
आचार संहिता	एक सैलून में सभी कर्मचारियों को मानकों के अनुरूप होने की उम्मीद है।

टिप्पणियां
