

「優質美容服務保障計劃」認證商戶

員工專業守則

1 適用性

「優質美容服務保障計劃」認證商戶之員工專業守則（下簡稱「本員工專業守則」），是一項針對所有「優質美容服務保障計劃」認證商戶之員工的強制性守則。商戶應清楚理解並承諾成為「優質美容服務保障計劃」認證商戶後，將會按照本員工專業守則的指引與要求，對旗下員工進行監察、培訓、教育及督導。

2 員工專業守則內容

本員工專業守則分為儀容標準、語言標準、專業操守共三部份。

2.1 儀容標準

- 衣著打扮得體，佩戴名牌；
- 態度親切自然，姿態端莊。

2.2 語言標準

- 談吐溫文有禮，清晰簡明；
- 在解答顧客的疑問時，應運用通俗易懂的表述耐心講解。

2.3 專業操守

- 具備相應的業務知識，瞭解產品屬性，熟悉儀器操作；
- 清楚瞭解服務及產品的相應禁忌；
- 熟悉療程流程，並有能力為顧客清楚解釋；
- 採取符合商戶要求的宣傳和推銷手法；
- 根據商戶的營運指引處理顧客的投訴；
- 樂於學習和瞭解行業資訊；



**Beauty Industry
Standardisation Organisation**
香港美容業標準評級機構

- 尊重並關心顧客和同僚；
- 恪守誠信，保護顧客隱私；
- 若提供的服務涉及第二專業，應提供有效合格的專業證明；
- 自覺遵守商戶內部的各項行為守則。

3 總結

各商戶員工皆應恪盡職守，維持專業操守。「優質美容服務保障計劃」為認證商戶提供一個統一的員工專業守則，認證商戶應給予員工充分的教導與監督，員工則應自覺遵守以上守則，相互督促。

