

目錄

第一章	前言	4
第二章	服務業的基本概念	5
	什麼是服務？	5
	服務與期待價值	5
	什麼是好服務？	6
	服務業的產品	6
	顧客在服務裡扮演的角色	6
	服務是需要被管理的	6
第三章	芳療師的特質及角色自我認同	8
	來自 Spa 的芳療師基本要求	8
	肢體要求	8
	服務人的一般特質	8
	對芳療師工作的正確認知	9
	芳療師應具備的特質	11
第四章	芳療師職涯計畫	12
	給自己一個長期的工作計畫	12
	其他知識的獲得	13
第五章	服裝儀容的重要性	15
	基本禮儀的重要性	15
	服裝儀容的重要性	15
第六章	肢體語言的藝術	17
第七章	與顧客對話的用語話術	19
第八章	顧客身體及情緒諮詢技巧	22
	諮詢的目的	22
	諮詢的觀察力	22
	諮詢的聆聽能力	23
	醫療專業的其他幫助	23
	顧客的隱私權	23
	諮詢表格	24
	顧客紀錄保存	24
	療程紀錄保存	24
第九章	電話禮儀	25

第十章 Spa 迎賓及接待流程暨 Spa 設施介紹	27
讓我們愉悅的迎接顧客	27
標準接待流程的重要	27
第十一章 迎賓及導引的手勢及細節	37
第十二章 療程前的前置準備及基本鋪床程序	40
第十三章 療程室氛圍的掌控及禮儀	51
第十四章 送客禮儀	55
送客禮儀的重要性	55
不要忘記顧客隨時在觀察我們	55

第一章 前言

基本功的重要

身為 Spa 消費者的我，身在 Spa 產業工作的我，常有機會到世界各地體驗 Spa 及觀摩，加上近年來深耕 Spa 及服務業的教育，驚覺一項事實，那就是，我們嚴重缺乏服務根基的“基本功” basic skill。

在國外比較大型或較遠瞻的 Spa，對基本技能非常重視，而在日本或歐美、甚至鄰近的泰國、印尼的 Spa，對基本工的要求是一絲不苟的，這也就是為什麼，他國的 Spa 產業可以愈做愈大，產值愈來愈高，因為地基打穩了，標準奠定了，房子當然就可以往上蓋。但是，這個概念在台灣甚至中國是嚴重缺乏的。

而到底，什麼是基本功？

對一個服務顧客的芳療師而言，除了大家都重視的按摩技巧，她必須具備服務人的特質、服務的正確態度、各種的迎賓禮儀、鋪床的技巧、外表的打理、諮詢顧客及銷售的技巧、基本的生理及人體解剖知識、精油及調油技巧等，但我的經驗是，總括以上的基本技能，台灣產業的平均分數只有 30 到 50 分，只曉得用雙手來賺錢的時代早就落伍，老是想一些花式按摩技術來招攬顧客，路也走的不會長久，消費者要的是更細膩、更用心、更有章法流程的服務，於是，芳療師奢華服務標準接待流程，這樣的課程就是如此發想而來。

基本功的學習工程將從兩個方向著手，一個是芳療師的基本技術層面，您將在本公司的 NAHA 初階國際芳療師培訓班裡學得，一個是本課程所深耕的服務層面，兩者相輔相成，因我堅信，唯有基本的工藝紮實，才有機會向上攀升，對個人及企業都是一樣的道理。

希望每一位對的服務者、用對的態度、用精緻的標準來提供服務、用專業知識來諮詢顧客、將紮實用心的手技來達到療效，這是每一位消費者之福，也是 Spa 產業每一位工作者向上提昇的不二途徑。

思博企管顧問有限公司 柳湘琦
敬上

第二章 服務業的基本概念

什麼是服務？

服務在一般定義裡，簡單的說就是“為他人完成工作”，然而在現在任何一個服務領域裡，服務已經不是那麼單純，設想，你到一個餐廳裡用餐的流程是：坐下、點餐、若干時間後用餐完畢，這其中完全沒有牽涉“服務”，而它又符合服務的定義。

讓我們舉出一個飯店業最高服務指標的範例來了解服務到底是什麼？

泰國曼谷的東方文華酒店是舉世皆知的知名飯店，它的入住流程是：

1. 訂房時，賓客就會被問到飛機到達時間，飯店會派賓士加長型禮車去機場接機。
2. 機場接機，一位副理會在機場迎接，幫提行李，在等車同時，並事先問賓客的護照號碼、訂房資訊及信用卡等。
3. 迎賓，副理在離開機場後就會告知門房人員車牌及賓客姓名，下車時，門房直接開車門並稱呼顧客姓氏歡迎。
4. 帶領入房，另外一位副理直接引領賓客入房，並稍做飯店設施解說及房內設施解說。

當然，文華酒店的服務不到此就結束，房間裡有印好姓名的文具用紙，所有服務人員都被訓練要稱呼賓客的姓，還有它達到一個業界很難的服務人員與賓客的人數比例，3比1的服務品質。

服務與期待價值

什麼是好的服務？超過顧客的期待值，顧客認為就是好的，相反的，低於顧客的期待值，就是不好的服務。

當然，價錢在服務裡扮演很重要的角色，大大影響了顧客對服務的評估與期待，顧客在麥當勞買漢堡及坐在飯店裡餐廳裡享用漢堡餐，對服務是不一樣的期待值。因為後者，顧客付了更多的錢，他們當然期待更多。

很重要的概念是，接受服務的人，他們對服務的意見才是重要的，而不是服務的人，服務業的經營管理者常有個錯誤的觀念，他們認為他們在提供一個好的服務，卻不知，顧客的期待與他們的認知有極大的落差。

什麼是好服務？

有了以上的背景認識，我們可以將服務做更精準及貼切的定位。也可以說是，什

麼是“好的服務”？

“滿足顧客的需要，並達到顧客對服務的期待值。”

服務業的產品

製造業的產品很簡單的是，我們可以拿起它、攜帶它、處理它，服務卻是種表現及過程，比如說，你在選擇一個 Spa 時，它的交通便利性、設施內容、用的產品、療程是否有效、服務是否達到他的需求，雖然 Spa 裡也有按摩床及其他產品，但我們不是在販賣那個單一的物件，而是整體服務加上硬體給顧客的感受，他們也許在買療程、在買產品，但是他們真正在買的，是那個沒有圖片、沒有物體可表達的----服務表現。

也就是說，服務業裡的產品，是需要人來提供的“表現”。

顧客在服務裡扮演的角色

一般的產品，在製造時，顧客是不參與其中的，一瓶花生醬，在製造端成型，被送到賣架上，這時顧客才參與買賣的行為。一個餐廳一開門，顧客一開始就在參與服務被製造的過程，有些服務業，顧客與提供服務的人的關係更是緊密，也就是，服務業的產品也包括了最重要的一個部分- 服務。

服務是需要被管理的

為什麼要學基本的服務精神及標準？因為硬體都是可以被鋪陳創造出來的，同樣的店，賣同樣的產品，價錢也差不多，地點也一樣好，服務的好壞卻可以決定店家未來的生存，甚至顧客會因服務的差異及尋求更高的滿意度，挑選價格較高的店家消費，為什麼？因為服務的好壞創造差異。

既然服務那麼重要，我們當然要學習服務，甚至管理服務，讓它的水平永遠保持，甚至愈做愈好。

產品的品質可以管理，服務的品質當然也可以管理，服務管理雖然不是本課程討論的重點，但值得一提的是，服務管理的重點來自於：

- ★ 時間的控管
- ★ 服務品質的控管
- ★ 尋求人員、服務、獲利間的平衡
- ★ 專注、敏感、責任於，我們的服務人員、顧客及所在環境
- ★ 致力於服務團隊超越顧客的期待值
- ★ 加強高標準的各種員工要求，如道德感、優越感、美感等

- ★ 發展及保持一個優異的服務團隊
- ★ 培養長期的夥伴意識

第三章 芳療師的特質及角色自我認同

Spa 是服務業，在 Spa 裡提供服務的芳療師就是服務人，而一個 Spa 裡，芳療師的角色舉足輕重，假設：一個療程是 90 分鐘，加上前後報到、諮詢及梳洗時間共兩個小時，芳療師與顧客接觸的時間至少超過 100 分鐘，可想而知，芳療師的服務品質在整個過程中，佔了非常重要的角色。

更如果有些小型 Spa，從顧客打電話訂定療程時間、前台接待、諮詢、導引、療程時間、銷售療程及產品、送客等，每個過程芳療師都有介入，因此一個 Spa 的成敗可說是掌握在芳療師的手中。所以身為芳療師的我們，了解到我們的角色很重要，在 Spa 經營者用他們的一套招聘芳療師的方式找到對的人的同時，我們對芳療師這個角色的認定，自我的人格特質是否符合這個工作，在踏進這個服務領域前，甚至在職時都應該思考清楚的。

來自 Spa 的芳療師基本要求

在 Spa 裡提供臉部及身體按摩服務，及其他療程服務的服務人員，在過去沒有 Spa 這個名稱的時代裡，統稱為美容師，而現在講究身心靈全方位保養的 Spa，將提供療程服務的人員稱為芳療師，原因無他，因每一個身體按摩療程幾乎都要用到精油及芳香療法，也因為芳療師的頭銜聽來比美容師更為專業，涵蓋的服務層面也較廣，故這樣的稱謂已在 Spa 裡被接受，也被市場所接受。

我們稱在 Spa 提供顧客療程服務的人員為芳療師。

當然，Spa 對於招聘芳療師自有一套標準，除了按摩及做臉的基本技能是否具備，一個要求較高、服務標準較高的 Spa，相對會要求其芳療師具備以下條件：

肢體要求

- 不能有手汗
- 手需較細緻豐腴
- 要有健康及保養概念
- 皮膚狀況佳
- 因力道考量，體型不能太瘦
- 因使力及伸展考量，女性身高應介於 158—165 公分之間，男性最好不超過 172 公分

服務人的一般特質

- 有人緣，易與人親近
- 喜歡與人分享，包括分享專業知識
- 有團隊精神

- 良好的溝通能力，顧客/同事
- 不排斥銷售療程及產品
- 喜歡學習

以上是 Spa 在招募服務人員時的條件，一個具規模、有教育訓練系統的 Spa，在新血加入團隊前是否有服務經驗，這對他們可能不是很重要，反而是，找到合適的人並從新訓練，較符合企業服務一致化的期待。

對芳療師工作的正確認知

然而，從事 Spa 的服務工作，往往在找事前因為對工作的期待或認知與現實有出入，芳療師很容易在一年內甚至三個月、一週內打退堂鼓，放棄這個工作。原因很多，理由不外乎：被人服務和服務別人是不同的、身體不堪負荷、靠勞力賺錢太辛苦等。

因此，建議正要投入 Spa 芳療師工作的人，及服務不久的人，對芳療師這個工作都要有以下的清楚認知：

■ 這是工作，不只是興趣

常有人因為喜歡旅遊，跑到旅行社做事，久了才發覺，原來帶團和自己玩是不同的。喜歡 Spa，就開 Spa；喜歡在 Spa 裡被按摩，就來從事這個工作，如果興趣和工作結合是很好的，問題是，Spa 是服務業，它需要提供服務，它是事業體，所以要賺錢，它是個工作，不只是滿足自己的興趣而已。

■ 健康的身體及平衡的生活型態

芳療師絕大多數都是女性，台灣女性缺乏常態運動的習慣下，體力都有限，從事芳療工作，必須出力，長期下來如果姿勢不正確，缺乏平時的體能鍛鍊，通常職業壽命都不會太久，所以就業前有健康的身體，並養成平時多運動的習慣是必須的，例如伸展、太極、瑜珈及各式運動，讓自己的體能保持在高峰狀態。

當然愛惜自己的外表及內在也是必須的，這來自保持生活型態的平衡，如飲食均衡、睡眠充足、多喝水、不要刻意減肥、生活作息要正常、不抽煙、不要過夜生活等。