

UBND TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: CHĂM SÓC DA

NGHỀ: CHĂM SÓC SẮC ĐẸP

TRÌNH ĐỘ: ĐÀO TẠO THƯỜNG XUYÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDCT ngày 13/10/2022

của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)



Kon Tum, năm 2022

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN.....	5
LỜI GIỚI THIỆU	6
Bài 1: KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ NGÀNH SPA.....	8
1. Tổng quan về SPA (1).....	8
2. Các loại hình SPA hiện nay (1)	9
2.1. Mô hình Day Spa.....	9
2.2 Beauty Spa	10
2.3 Mô hình Hotel/Resort Spa	10
2.4 Mô hình Home Spa.....	10
2.5 Clinic Spa.....	10
3. Tác phong và quy trình phục vụ khách hàng trong SPA	10
3.1 Tác phong nhân viên phục vụ khách hàng trong Spa	11
3.2. Quy trình chăm sóc khách hàng Spa	11
BÀI TẬP	14
Bài 2: KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ DA.....	15
1. Chức năng da – cấu tạo da (2)	15
1.1. Chức năng da.....	15
1.2. Cấu tạo da.....	17
2. Phân loại da (2).....	19
2.1. Tiêu chí để phân biệt các loại da mặt	19
2.2. Cách phân biệt các loại da mặt.....	19
3. Hướng dẫn sử dụng mỹ phẩm theo độ tuổi (2)	24
3.1. Độ tuổi của da quyết định đến chế độ chăm sóc làn da	24
3.2. Cách chăm sóc da theo từng độ tuổi	25
4. Nguyên nhân và phương pháp ngăn ngừa lão hóa da (2).....	22
4.1. Nguyên nhân	29
4.2. Một số biện pháp chống lão hóa thông dụng.....	31
5. Các loại Vitamin dưỡng da công dụng (3).....	32

5.1 Các loại vitamin dưỡng da và công dụng	33
5.2. Một số lưu ý khi chăm sóc da với vitamin (3).....	37
BÀI TẬP	38
Bài 3: MASSAGE FACIAL	39
1. Quy trình chăm sóc da chuyên sâu (2)	39
1.1. Chăm sóc da chuyên sâu là gì?	39
1.2. Tác dụng của việc chăm sóc da mặt chuyên sâu.....	39
1.3. Quy trình 10 bước chăm sóc da chuyên sâu	41
2. Kỹ thuật Massage mặt (2)	50
3. Kỹ thuật Massage đầu, vai, cổ (2).....	51
3.1. Massage đầu	51
3.2 Massage cổ và vai.....	53
4. Kỹ thuật xoa bóp đau vai gáy (2).....	54
BÀI TẬP	56
Bài 4: PHA CHẾ MẶT NẠ TƯƠI – CÔNG DỤNG – CÁCH SỬ DỤNG..	57
1. Mặt nạ cho da thường (4, 5).....	57
2. Mặt nạ cho da nhờn (4, 5)	58
2.1. Mặt nạ tinh bột nghệ + nước cốt chanh + mật ong + sữa chua	58
2. 2. Mặt nạ trà xanh + chanh tươi + sữa chua	59
2. 3. Mặt nạ bơ và đất sét.....	60
2. 4. Mặt nạ yến mạch + giấm táo	61
2. 5. Mặt nạ khoai tây + mật ong + sữa chua	62
3. Mặt nạ cho da khô (4)	63
3. 1. Mặt nạ dầu ô liu (olive) và mật ong	63
3.2 Dầu dừa – mặt nạ dưỡng ẩm cho da khô tại nhà	64
3.3 Mặt nạ bơ và sữa chua	65
3.4. Mặt nạ bơ, sữa chua, cà phê, dầu ô liu và mật ong.....	65
3.5. Mặt nạ cho da khô mụn với yến mạch và sữa tươi	66
3.6. Mặt nạ dưỡng ẩm cho da khô tại nhà với chuối và dầu ô liu	68

4. Mặt nạ cho da hỗn hợp	69
4.1. Mặt nạ chuối – mật ong – bột yến mạch cho làn da hỗn hợp.....	69
4.2. Mặt nạ lòng trắng trứng cùng sữa chua cho làn da hỗn hợp	70
4.3 Mặt nạ bơ cùng dầu dừa cho làn da hỗn hợp.....	72
5. Mặt nạ cho da lão hóa có nếp nhăn	73
5. 1. Mặt nạ chống lão hóa từ trứng gà	73
5.2. Mặt nạ chống lão hóa từ bơ và yến mạch.....	74
5. 3. Mặt nạ chuối chống lão hóa da	75
5. 4. Mặt nạ nha đam chống lão hóa	75
6. Mặt nạ cho da nám và sạm (2, 4).....	76
6.1. Điều trị tàn nhang với mặt nạ từ nghệ cũng như sữa chua	76
6.2. Mặt nạ từ chanh tươi.....	77
6. 3. Giảm cũng như ngăn ngừa tàn nhang với mặt nạ dầu dừa	78
6.4. Mặt nạ điều trị tàn nhang bằng hành tây	79
7. Mặt nạ cho da dị ứng (2, 4)	80
7.1. Cách trị dị ứng bằng Baking soda	80
7.2. Cách trị dị ứng da mặt bằng nha đam.....	81
7.3. Cách trị dị ứng da mặt bằng khổ qua.....	82
8. Mặt nạ giảm thâm quầng mắt (2, 4)	82
8.1. Mặt nạ cà chua.....	82
8.2. Mặt nạ khoai tây	82
8.3. Mặt nạ túi trà	83
8.4. Mặt nạ dưa leo	83
BÀI TẬP	85
Bài 5: CHĂM SÓC VÀ ĐIỀU TRỊ DA MẶT	86
1. Chăm sóc da cơ bản (2)	86
1.1. Tẩy trang	86
1.2. Sữa rửa mặt	87
1.3. Tẩy da chết	87

1.4. Lotion.....	87
1.5. Serum đặc trị	88
1.6. Dưỡng ẩm.....	88
1.7. Dưỡng da vùng mắt	89
1.8. Dùng kem chống nắng	89
2. Tốc độ sùng hóa của da, phương pháp lột tẩy bề mặt (2, 6)	89
2.1. Quá trình tái tạo da (sùng hóa) bình thường và không bình thường ...	90
2.2.4. Ảnh hưởng của việc rối loạn quá trình tái tạo da.....	92
2.3. Lỗ chân lông.....	93
2.4. Nám da, xỉn màu da.....	94
3. Phương pháp lột tẩy bề mặt (2, 6)	94
3.1. Tẩy tế bào chết là gì?	94
3.2. Tẩy tế bào chết có những loại nào?.....	95
4. Các sản phẩm làm sạch da (2, 6)	100
BÀI TẬP	103
Bài 6: CHĂM SÓC CHUYÊN BIỆT VÙNG MẮT	104
1. Kỹ thuật Massage chuyên biệt cho vùng mắt (2)	104
1.1. Massage mắt có tác dụng gì?	104
1.2. Cách massage mắt đúng cách giúp mắt đỡ mỏi, giảm bọng mắt hiệu quả	105
1.3. Các lưu ý khi massage mắt đúng cách hiệu quả, an toàn	108
2. Liệu trình chống nhăn, quầng thâm, bọng mắt (2).....	108
BÀI TẬP	109
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Ngày nay chăm sóc da là một nhu cầu tất yếu của không chỉ riêng phụ nữ mà là nhu cầu của tất cả mọi người. Chính vì vậy, kiến thức cơ bản để chăm sóc làn da rất cần thiết cho cuộc sống. Giáo trình này biên soạn để làm tài liệu giảng dạy cho mô đun Chăm sóc da thuộc nghề Chăm sóc sắc đẹp thuộc chương trình đào tạo thường xuyên, cho đối tượng lao động nông thôn.

Về nội dung giáo trình được biên soạn một cách có hệ thống kiến thức quan trọng theo chương trình của mô đun Chăm sóc da. Các chương, mục đã được sắp xếp theo một trật tự nhất định để đảm bảo tính hệ thống chuyên môn.

Giáo trình bao gồm:

Bài 1: Kiến thức cơ bản về Spa

Bài 2: Kiến thức cơ bản về da

Bài 3: Massage Facial

Bài 4: Pha chế mặt nạ tươi – công dụng – cách sử dụng

Bài 5: Chăm sóc và điều trị da mặt

Bài 6: Chăm sóc chuyên biệt vùng mắt

Do thời gian có hạn, là một giáo viên chuyên ngành công nghệ ô tô, hiểu biết về chuyên ngành Chăm sóc da còn hạn chế, chắc chắn rằng giáo trình không tránh khỏi thiếu sót, rất mong đóng góp ý kiến của các bạn đọc để kỳ tái bản sau được hoàn hảo hơn.

Kon Tum, ngày 10 tháng 10 năm 2022

Chủ biên: Nguyễn Huỳnh Nhật Thương

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN

MÔ ĐUN: CHĂM SÓC DA

THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔ ĐUN

Mã mô đun: 33170500

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đun:

- Vị trí: Là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo thường xuyên nghề Chăm sóc sắc đẹp, được bố trí giảng dạy đầu tiên.

- Tính chất:

+ Là một trong những mô đun kỹ năng quan trọng của nghề Chăm sóc sắc đẹp. Yêu cầu học viên cần phải đảm bảo đủ số giờ lý thuyết, thực hành và kiểm tra.

+ Nội dung mô đun được tích hợp giữa lý thuyết và thực hành nhằm trang bị cho học viên những kiến thức và kỹ năng thực hành chăm sóc da.

- Ý nghĩa và vai trò của mô đun:

Trong xã hội hiện đại ngày nay, nhu cầu làm đẹp của con người ngày càng gia tăng. Những kiến thức chăm sóc da có vai trò quan trọng trong số những kiến thức mà mọi người cần phải trang bị cho mình. Vì vẻ đẹp hình thể sẽ là một trong những tiêu chí mang lại thành công trong cuộc sống. Mô đun này có ý nghĩa và vai trò rất quan trọng trong việc cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản về kỹ thuật chăm sóc da mặt đối với nghề Chăm sóc sắc đẹp.

Mục tiêu của mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được kiến thức chăm sóc da cơ bản; lý thuyết phân loại da.

+ Mô tả được quá trình chăm sóc da.

+ Nhận dạng được những loại mặt nạ chăm sóc da.

+ Phân tích được loại da, tình trạng da.

+ Đảm bảo an toàn và vệ sinh trong quá trình làm đẹp cho khách hàng.

- Về kỹ năng:

+ Lựa chọn được các sản phẩm chăm sóc da phù hợp với từng loại da.

+ Thực hiện thành thạo các thao tác làm sạch da.

+ Thực hiện thành thạo các thao tác massage chăm sóc da; Chăm sóc da bị tổn thương.

+ Thực hiện công tác an toàn và vệ sinh trong quá trình chăm sóc khách hàng.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Thái độ học tập nghiêm túc, nỗ lực, sôi nổi, yêu nghề.

+ Rèn luyện tác phong làm việc nghiêm túc, tính cẩn thận, tỉ mỉ, chính xác, trung thực, an toàn lao động, vệ sinh môi trường.

+ Rèn luyện kỹ năng spa chuyên nghiệp đảm bảo chất lượng và hiệu quả.

+ Học viên tốt nghiệp có đủ năng lực, về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo; có được các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí như: chuyên viên Chăm sóc da cho các trung tâm chăm sóc sắc đẹp; thành lập trung tâm chăm sóc da thẩm mỹ; làm chủ Beautysalon làm đẹp.

NỘI DUNG CỦA MÔ ĐUN

BÀI 1: KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ NGÀNH SPA

Mã bài: 33170500-01

GIỚI THIỆU

Để trở thành một kỹ thuật viên Spa, Người học phải tiếp cận được những kiến thức cơ bản về ngành Spa cũng như nguồn gốc hình thành chuyên ngành mình đang theo học. Bài học này sẽ trang bị cho người học học những nội dung đó.

MỤC TIÊU

- Trình bày được tổng quan về spa; mô tả được tác phong và quy trình phục vụ khách hàng trong spa.

- Thực hiện được tác phong và quy trình phục vụ khách hàng trong spa.

- Thái độ học tập nghiêm túc, nỗ lực, sôi nổi; không ngừng yêu nghề, học tập nâng cao trình độ để đáp ứng với yêu cầu của nghề chăm sóc sắc đẹp.

NỘI DUNG

1. Tổng quan về SPA (1)

Spa là một lĩnh vực hoạt động phục vụ đối tượng hoạt động là con người, nhằm phục hồi, chăm sóc con người, mà nội dung của nó bao gồm các phương

pháp massage từ cổ điển đến hiện đại, kết hợp với các phương pháp khác như nghỉ ngơi, thư giãn, thể dục thể thao, ăn uống linh hoạt... tạo thành một tổng thể phong phú, hài hòa giữa các liệu pháp nhằm mục đích chăm sóc và tăng cường sức khỏe cho con người cả về thể chất lẫn tinh thần.

Về nguồn gốc của danh từ Spa, từ thời Trung Cổ, nước khoáng được xem là phương thuốc chữa trị các chứng bệnh liên quan đến thiếu sắt. Nước được xem là chất liệu chính trong nhiều nghi thức thanh tẩy của người Ai Cập, Ba Tư, Hy Lạp & La Mã. Ngoài ra, nước giữ vai trò quan trọng trong tế tự của Thiên Chúa giáo, Hồi giáo, Phật giáo & Ấn Độ giáo. Nền văn minh Hy Lạp đã biết chăm sóc sức khỏe bằng nước, người La Mã đã phát triển điều đó lên tầm cao gồm một chuỗi nhiều nghi thức từ việc cởi bỏ xiêm y, trắm mình vào nước nóng xông hơi massage nghỉ ngơi & lại tiếp tục tắm... và được gọi bằng cụm từ Latin *Sanitus per Aqua* – nghĩa là giữ sức khỏe bằng nước – viết tắt là SPA. Có thể hiểu Spa về mặt ngữ nghĩa là suối nước khoáng, về mặt thuật ngữ là cách trị bệnh bằng hơi nước và khoáng nước thiên nhiên.

Theo cách hiểu & vận dụng thông thường ngày nay thì Spa là dịch vụ chăm sóc sức khỏe và làm đẹp bằng nước và massage kết hợp với những sản phẩm làm đẹp có nguồn gốc từ thiên nhiên

2. Các loại hình SPA hiện nay (1)

Các loại hình Spa rất phong phú và đa dạng. Các mô hình Spa được phân loại và đặt tên dựa trên sự so sánh tương đối giữa các loại hình Spa. Tùy theo địa điểm hay quy mô hoạt động hoặc là căn cứ vào dịch vụ hay đối tượng phục vụ. Một Spa dù lớn dù nhỏ đều có thể cung cấp nhiều loại dịch vụ cho nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Do đó có nhiều loại hình spa khác nhau xuất hiện. Chủ yếu là 6 dạng sau:

2.1. Mô hình Day Spa

Là một trong các loại mô hình kinh doanh spa, Day Spa là mô hình chú trọng đến các dịch vụ chăm sóc cơ thể. Nghỉ ngơi, thư giãn trong khoảng thời gian ngắn chỉ 1 – 2 giờ đồng hồ vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Các dịch vụ phổ biến ở Day Spa thường được khách hàng ưa thích, lựa chọn trải nghiệm là: massage, chăm sóc body, chăm sóc da mặt,

Với mô hình Spa này đối tượng khách hàng của Day Spa là những khách hàng bận rộn. Không có nhiều thời gian để trải nghiệm những gói chăm sóc sức

khỏe, sắc đẹp hay cơ thể chuyên sâu. Vì thế, tệp khách hàng của Day Spa vô cùng đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp và trình độ.

2.2. Beauty Spa

Khái niệm Beauty Spa thường dễ bị nhầm lẫn với Beauty Salon trong khi trên thực tế, hai mô hình kinh doanh này hoàn toàn khác biệt. Nếu Beauty Spa là nơi để bạn thực hiện các dịch vụ như chăm sóc da đơn thuần, gội đầu, massage hay waxing thì Beauty Spa vừa là nơi cung cấp những liệu pháp chăm sóc sắc đẹp như giảm béo, xử lý mụn, triệt lông, làm trắng da... vừa giúp khách hàng có khoảng thời gian nghỉ ngơi thoải mái nhất.

2.3. Mô hình Hotel/Resort Spa

Hình thức Hotel spa được trang bị đầy đủ các tiện nghi không hề khác biệt so với những hình thức spa còn lại như phòng tắm hơi, bể sục massage... Thông thường, mức giá của hình thức hotel /Resort spa là tương đối lớn. Bù lại chất lượng dịch vụ khá cao, các nhân viên cũng là người được đào tạo chuyên môn bài bản, mang đến cho khách hàng những giây phút thư giãn tuyệt vời.

2.4. Mô hình Home Spa

Hình thức tổ chức spa tại nhà là một sự lựa chọn khá an toàn. Nếu chi phí của bạn có hạn thì bạn nên lựa chọn hình thức này. Bạn sẽ không cần quá nhiều vốn, địa điểm kinh doanh đẹp mà có thể tận dụng không gian nhà ở của mình để thiết kế.

Với Home Spa bạn có thể thư giãn, giải tỏa căng thẳng mệt mỏi, chăm sóc cho cơ thể mỗi ngày, mỗi tuần, bất kỳ thời điểm nào bạn muốn.

2.5. Clinic Spa

Clinic Spa là mô hình spa áp dụng công nghệ hiện đại, chú trọng cung cấp, thực hiện các dịch vụ thẩm mỹ kỹ thuật cao giúp khách hàng nhiều độ tuổi khắc phục những khuyết điểm về ngoại hình. Đây cũng chính là xu hướng phát triển mạnh mẽ nhất trong số các loại mô hình kinh doanh spa trên thế giới.

3. Tác phong và quy trình phục vụ khách hàng trong SPA

Sự hài lòng của khách hàng đồng nghĩa với một nguồn thu nhập ổn định cho các spa chăm sóc sắc đẹp. Mặc dù việc thu hút khách hàng mới là vô cùng cần thiết nhưng sự hài lòng của những khách hàng hiện tại cũng quan trọng không

kém. Đó là lý do tại sao cần phải chuẩn hóa quy trình chăm sóc khách hàng tại Spa.

Quy trình chăm sóc khách hàng tại Spa về cơ bản là việc tạo cho khách hàng những trải nghiệm thoải mái và hoàn hảo nhất kể từ khi họ mới đến cho tới khi họ rời khỏi Spa. Tất cả những khách hàng đến với Spa đều mong muốn được trải nghiệm dịch vụ 5 sao; vì thế, dịch vụ chăm sóc khách hàng, các phương pháp trị liệu và cả không gian trong spa đều phải đảm bảo những điều kiện cao nhất.

3.1. Tác phong nhân viên phục vụ khách hàng trong Spa

- Thay đồng phục và cặp tóc gọn gàng.
- Kiểm tra, sắp xếp phòng massage, khăn và các trang thiết bị sạch sẽ, gọn gàng.
- Kiểm tra khăn, ga, gối đã ngay ngắn chưa, sạch sẽ chưa.
- Kiểm tra phòng xông hơi, phòng tắm đã đầy đủ dầu tắm, dầu gội đầu và khăn tắm chưa, nếu thiếu thì phải chuẩn bị đầy đủ.
- Kiểm tra dầu oil và dầu nóng.
- Nhân viên phải cắt ngắn móng tay trước khi massage cho khách.
- Nhân viên phải thực hiện đúng nội quy của Spa
- Nhân viên thường xuyên kiểm tra tay nghề khi có thời gian rảnh.

3.2. Quy trình chăm sóc khách hàng Spa

3.2.1 Tạo không gian thoải mái

Khách hàng đến với Spa đều mong muốn tìm thấy sự thoải mái và được chăm sóc chu đáo ngay từ khi mới bước chân vào. Hãy bắt đầu hành trình mang lại 100% sự hài lòng cho khách hàng bằng cách nghĩ xem có cách nào để bạn tạo không khí thoải mái nhất trong Spa hay không. Mùi thơm và sự lãng mạn từ ánh nến có thể giúp khách hàng cảm thấy thư thái ngay lập tức.

Trong khi đó, một vài điệu nhạc nhẹ nhàng sẽ giúp họ cảm thấy thoải mái hơn bao giờ hết. Bạn cũng nên tối ưu cách sử dụng không gian trong Spa, chia thành khu vực chờ và khu vực điều trị riêng. Đồng thời, cũng cần phải đảm bảo rằng Spa của bạn hoàn toàn sạch sẽ. Đừng bao giờ đánh giá thấp hoặc bỏ qua điều này bởi vì sự sạch sẽ sẽ luôn là yếu tố đầu tiên mà khách hàng chú ý tới. Nếu Spa của bạn thiếu đi sự gọn gàng, ngăn nắp thì tất cả mọi quy trình spa khác dù có chuyên nghiệp tới đâu cũng sẽ là vô ích.

3.2.2. Quy trình đặt chỗ đơn giản

Nếu như khách hàng gặp khó khăn trong quá trình đặt chỗ, họ cũng sẽ cảm thấy không hài lòng khi đến Spa. Với đặc thù ngành Spa và các ngành dịch vụ khác là khách hàng thường xuyên đặt chỗ ngoài giờ hành chính; vì thế, hãy cố gắng tạo điều kiện để họ có thể đặt trước dịch vụ một cách linh hoạt và đơn giản nhất.

Khác với việc đón tiếp khách hàng tại Spa, việc đặt chỗ không diễn ra trực tiếp trong Spa; vì thế, nhiều chủ Spa thường quên đi bước này hoặc cho rằng nó sẽ không ảnh hưởng nhiều đến trải nghiệm khách hàng. Trên thực tế, một quy trình vận hành Spa hoàn hảo đòi hỏi bạn phải tạo một trải nghiệm tuyệt vời từ đầu tới cuối; từ khi khách hàng tìm hiểu về Spa, đặt chỗ cho tới bước trải nghiệm các phương pháp trị liệu.

Hiện nay, có nhiều phần mềm đặt chỗ trực tuyến có thể áp dụng cho quy trình chăm sóc khách hàng Spa; vừa tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng một cách dễ dàng lại vừa tạo hình ảnh chuyên nghiệp. Điều quan trọng nhất là khách hàng sẽ đặt chỗ và quay lại sử dụng dịch vụ nhiều lần.

3.2.3. Cá nhân hóa các quy trình trong Spa

Kịch bản chăm sóc khách hàng Spa ngày nay không chỉ dừng lại ở lời chào "Hẹn gặp lại quý khách" khi khách hàng ra về. Theo một báo cáo mới đây, 59% khách hàng nói rằng sự cá nhân hóa có tác động mạnh mẽ đến quyết định mua sắm của họ. Điều này có nghĩa là họ luôn kỳ vọng được sử dụng những dịch vụ dành riêng cho mình.

Bạn có thể bắt đầu bằng việc gọi tên khách hàng ngay khi họ vừa bước vào Spa; hỏi thăm về gia đình, công việc, cuộc sống... Để làm được điều này, mỗi spa cần phải có một cơ sở dữ liệu khách hàng hoàn chỉnh, có thể dễ dàng truy cập bất cứ khi nào cần thiết. Khi đó, dù là những khách hàng mới đến Spa lần đầu tiên cũng sẽ cảm thấy rất thân thuộc và họ sẽ tiếp tục quay lại để trải nghiệm những dịch vụ tuyệt vời như vậy.

3.2.4. Nhân viên chuyên nghiệp

Cho dù bạn có cố gắng tới đâu đi chăng nữa để xây dựng một quy trình chăm sóc khách hàng tại Spa hoàn hảo thì mọi công sức của bạn cũng sẽ đều đổ sông đổ biển nếu như có bất cứ một nhân viên nào không làm theo sự chỉ đạo của bạn. Sẽ chẳng có gì tồi tệ hơn là tạo cho khách hàng những trải nghiệm thiếu tính nhất quán chỉ bởi vì kỹ năng giao tiếp kém giữa nhân viên với nhân viên, nhân viên với khách hàng, cũng như cách họ tư vấn và thực hiện các dịch vụ.

Trong Spa, bạn cần phải đảm bảo rằng mỗi nhân viên đều phải hành xử một cách chuyên nghiệp với tất cả sự tận tâm và ân cần của mình. Khách hàng đến với Spa sẽ không chỉ nhớ về bạn hay sự quan tâm của bạn đối với họ; họ sẽ ghi nhớ tất cả mọi thứ liên quan đến Spa, từ trang thiết bị cho tới con người.

3.2.5. Phục vụ tốt hơn cả những gì mà khách hàng cần

60% khách hàng nói rằng họ sẵn sàng chi nhiều tiền hơn để có những trải nghiệm tốt hơn. Vậy, tại sao bạn không nghĩ đến việc làm thêm một việc gì đó để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ vốn đã rất tốt của bạn. Tại sao không dành cho họ vị trí đỗ xe thuận tiện nhất hay che ô đưa họ ra xe khi họ ra về? Bạn còn có thể gọi điện hỏi thăm sau khi trị liệu hoặc nhắc nhở lịch hẹn của buổi trị liệu sắp tới. Khách hàng của bạn đều rất bận rộn và họ muốn thời gian ở Spa cũng phải thật đặc biệt. Làm được những điều này, những lợi ích mà bạn nhận được cũng nhiều vô số kể. Đơn giản nhất là bạn sẽ nhận được đánh giá tốt trên các nền tảng mạng xã hội - một hình thức PR hiệu quả nhưng không hề mất phí.

3.2.6. Dành ưu đãi đặc biệt dành cho những vị khách đặc biệt

Với những khách hàng đặc biệt, bạn nên dành cho họ những ưu đãi "khủng" để họ biết rằng họ quan trọng đối với bạn như thế nào. Bạn có thể giảm giá cho một sản phẩm đặc biệt nào đó của Spa, giảm giá lần trị liệu tiếp theo nếu như khách hàng giới thiệu bạn bè đến Spa... Bất cứ ai cũng đều thích được giảm giá hay khuyến mại, đặc biệt là những ưu đãi dành riêng cho mình.

Và trong bối cảnh có quá nhiều Spa mở ra như hiện nay, việc tạo trải nghiệm hoàn hảo cho khách hàng lại càng quan trọng hơn bao giờ hết. Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt cũng là một cách để đảm bảo khách hàng sẽ sớm quay trở lại.

3.2.7. Luôn nở nụ cười

Bạn có thể không nhận ra nhưng thái độ của nhân viên trong Spa đóng một vai trò vô cùng quan trọng, đặc biệt là thái độ của người quản lý. Khi người quản lý đến Spa với một thái độ vui vẻ và luôn nở nụ cười, không khí trong spa sẽ trở nên thân thiện và tạo ấn tượng tốt cho khách hàng.

Tiêu chuẩn dành cho các quy trình chăm sóc khách hàng ngày càng cao vì thế yêu cầu tuyển nhân viên chăm sóc khách hàng cũng được nhà tuyển dụng cân nhắc kỹ lưỡng hơn. Để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng, bạn luôn luôn phải cố gắng làm tốt hơn những gì mình có. Hy vọng với các bước trong quy trình chăm sóc khách hàng tại Spa

TÓM TẮT BÀI HỌC

Bài học giới thiệu về nguồn gốc, xuất xứ của Spa. Các loại hình Spa hiện nay; tác phong và cách phục vụ khách hàng tại một Spa chuyên nghiệp tạo sự thư giãn và hài lòng nhất cho khách hàng. Từ đó, người học có sự hình dung nhất định về ngành Spa.

BÀI TẬP

1. Thuật ngữ Spa có nguồn gốc từ đâu?
2. Hiện nay, có những loại hình Spa phổ biến nào?
3. Hãy trình bày cách phục vụ khách hàng tại Spa?

TaiLieu.vn

BÀI 2: KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ DA

Mã bài: 33170500-02

GIỚI THIỆU

Để có làn da đẹp, trước tiên phải có những hiểu biết đầy đủ và hiểu rõ làn da thuộc loại nào? Và đang ở trong tình trạng như thế nào. Bài kiến thức cơ bản về da sẽ cung cấp những kiến thức nền tảng, là đáp án cho những câu hỏi nêu trên.

MỤC TIÊU

- Phân tích và nhận dạng được các chức năng và cấu tạo da; phân loại được các loại da.
- Thành thạo tư vấn sử dụng mỹ phẩm theo độ tuổi.
- Thái độ học tập nghiêm túc, nỗ lực, sôi nổi; không ngừng yêu nghề, học tập nâng cao trình độ để đáp ứng với yêu cầu của nghề Chăm sóc sắc đẹp.

NỘI DUNG

1. Chức năng da – cấu tạo da (2)

1.1. Chức năng da

Da là cơ quan lớn nhất trên cơ thể chiếm khoảng 15% trọng lượng cơ thể. Tổng bề mặt da của một người lớn từ 4 – 6 m². Về thành phần hóa học cấu tạo của da có 70% là nước, 25% protein và 2% lipid. Cùng tìm hiểu cấu tạo da và chức năng để thấy được tầm quan trọng của làn da.



Hình 2.1. Da trên cơ thể người

1.1.1. Bảo vệ

Da là một “hàng rào” giúp chống lại các tác nhân xấu từ môi trường bên ngoài để bảo vệ các cơ quan bên trong cơ thể như hệ thống thần kinh, mạch máu, xương, phủ tạng... Ngoài ra, da còn giúp ngăn ngừa tình trạng mất nước, đồng thời duy trì độ ẩm cần thiết cho cơ thể. Đặc biệt, da còn đóng vai trò chống thấm nhằm tránh sự xâm nhập của nước và các chất lạ khác vào cơ thể.

Các sắc tố melanin cũng giúp bảo vệ chúng ta khỏi tia cực tím nguy hiểm phát ra từ mặt trời. Tuy nhiên, da không thể ngăn chặn hoàn toàn loại tổn thương này. Vì vậy, việc bảo vệ bản thân bằng kem chống nắng, quần áo vẫn rất cần thiết.

1.1.2. Điều hòa nhiệt độ

Thông qua tuyến mồ hôi và mạch máu trong lớp hạ bì, da còn đóng vai trò điều hòa nhiệt độ cơ thể. Nếu nhiệt độ bên ngoài cao, da sẽ tăng tiết mồ hôi để làm mát cơ thể. Ngược lại, nhiệt độ bên ngoài thấp, các mạch máu dưới da sẽ co lại và giảm tiết mồ hôi để giữ nhiệt cho cơ thể. Thêm vào đó, lớp mỡ dưới da còn giữ vai trò cách nhiệt, giúp giảm bớt ảnh hưởng của nhiệt độ lạnh đến cơ thể và ngăn ngừa sự mất nhiệt từ cơ thể.

1.1.3. Tiếp nhận cảm giác

Chức năng tiếp nhận cảm giác của da giúp chúng ta ý thức được nhiệt độ nóng, lạnh, đau, áp lực, tiếp xúc. Cảm giác này được phát hiện bởi các dây thần kinh ở lớp hạ bì. Nhờ có chức năng cảm giác mà cơ thể có thể thích nghi được với ngoại cảnh và tránh được các tác nhân tiêu cực.

Tuy nhiên, những tổn thương quá mức trên da có thể ảnh hưởng tới chức năng cảm giác. Chẳng hạn như, khi bị bỏng nhẹ mức độ 1 và 2, chúng ta sẽ có cảm giác rất đau. Thế nhưng, bị bỏng nặng ở mức độ 3, chúng ta lại không còn cảm giác này nữa, vì các dây thần kinh trong da đã bị

1.1.4. Chức năng bài tiết

Da là hệ thống loại bỏ chất thải lớn nhất của cơ thể. Độc tố được giải phóng qua các tuyến mồ hôi và lỗ chân lông.

1.1.5. Chức năng nội tiết

Da là một trong những nguồn cung cấp vitamin D quan trọng cho cơ thể, thông qua việc sản xuất Cholecalciferol (D3) ở hai lớp dưới cùng của thượng bì.

Vitamin D được tổng hợp ở da khi da tiếp xúc đủ với ánh nắng mặt trời rất cần thiết cho hệ xương.

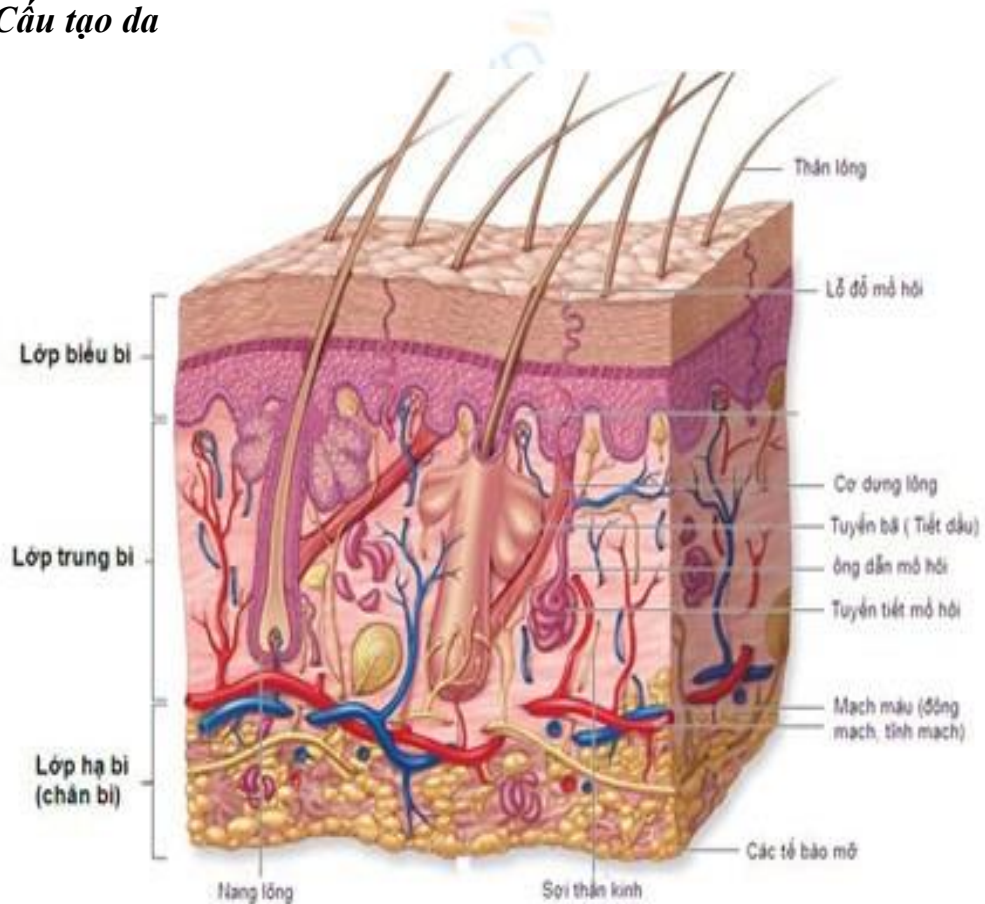
1.1.6. Các chức năng khác của da

Da tạo nên vẻ đẹp cho con người.

Da chứa các tế bào miễn dịch, hỗ trợ cơ thể chống lại bệnh tật.

Da phản ánh sâu sắc về tình trạng sức khỏe con người như mắc giun sán làm da xuất hiện sẩn ngứa, mắc bệnh gan có thể gây vàng da, bị bệnh lao lại khiến da sạm đi...

1.2. Cấu tạo da



Hình 2.2. Cấu tạo da

Dựa vào mặt cắt ngang, các chuyên gia chia da làm 3 phần chính:

- Lớp thượng bì (Biểu bì)
- Lớp trung bì (Nội biểu bì)
- Lớp hạ bì (Mô dưới da – Mỡ dưới da)

1.2.1. Lớp thượng bì (Tầng biểu bì)

Thượng bì chính là lớp da bên ngoài cùng mà bạn có thể chạm và quan sát với mắt thường. Nó có độ dày trung bình khoảng 0,2 mm tùy từng vùng. Thông thường, lớp thượng bì dày nhất ở lòng bàn chân và mỏng nhất ở quanh mắt.

Nhiệm vụ chính của lớp thượng bì là bảo vệ cơ thể khỏi sự xâm nhập của vật lạ, bao gồm khói bụi, hóa chất độc hại, nấm, vi khuẩn... Ngoài ra, lớp thượng bì còn có khả năng tổng hợp vitamin D từ ánh nắng mặt trời, đồng thời ngăn chặn tia cực tím và quyết định màu da nữa đấy.

Các bộ phận khác như nang lông, tuyến bã nhờn, tuyến mồ hôi... cũng tồn tại ở lớp thượng bì. Từ ngoài vào trong, lớp thượng bì được phân thành 4 phần là lớp sừng, lớp hạt, lớp gai và lớp đáy. Ngoại trừ lòng bàn tay và bàn chân còn xuất hiện thêm lớp bóng giữa lớp sừng và lớp hạt.

Lớp sừng: Đây là lớp ngoài cùng của da, bị sừng hóa trở thành mô chết, không còn cấu trúc tế bào. Các mô này xếp chồng lên nhau tạo thành “bức tường” chống thấm, bảo vệ da cũng như ngăn cản sự mất nước.

Lớp gai: là lớp dày nhất trong thượng bì. Các tế bào xếp chồng nhau và liên hệ mật thiết với nhau.

Lớp đáy: là lớp trong cùng của thượng bì, nơi sản sinh các lớp tế bào mới liên tục.

Lớp bóng: chỉ hình thành ở vùng da dày như lòng bàn tay, lòng bàn chân. Lớp bóng thường trong suốt, ít thấm nước, ít cản tia, có vân nhưng không có lông và tuyến bã

1.2.2. Lớp trung bì (Lớp bì)

Lớp trung bì nằm kế tiếp lớp thượng bì, bao gồm 2 phần cơ bản:

Lớp nhú: Lớp này vô cùng mỏng manh, tùy từng vùng da mà chúng có thể tồn tại hoặc không.

Lớp lưới: Lớp này được cấu tạo từ những bó sợi, sợi keo (elastin), sợi lưới và sợi đàn hồi (collagen). Ở người trẻ tuổi, các bó sợi này liên kết chặt chẽ giúp da săn chắc và đàn hồi. Càng lớn tuổi, collagen càng bị phá hủy nhiều. Lúc này, da sẽ mất đi độ đàn hồi và trở nên nhăn nheo, lão hóa. Ngoài ra, trong lớp lưới còn tồn tại tuyến mồ hôi, tuyến bã, nang lông, dây thần kinh và mạch máu.

1.2.3. Lớp hạ bì (Lớp mỡ)

Do chứa nhiều mỡ nên hạ bì còn có tên gọi khác là lớp mỡ dưới da. Ngoài mô mỡ, hạ bì còn có các mô liên kết, mạch máu, thần kinh...

Hạ bì đóng vai trò như một tấm đệm che chở da khỏi những chấn động đột ngột và có nhiệm vụ điều hòa nhiệt độ cơ thể. Lớp hạ bì có độ dày mỏng khác nhau ở nam và nữ, cũng như trẻ em và người lớn hay tùy vào vùng da trên cơ thể.

Ngoài 3 phần chính trên đây, da cũng chứa các thành phần phụ khác như tuyến mồ hôi, tuyến bã, lông móng, mạch máu, mạch bạch huyết, thần kinh, niêm mạc...

2. Phân loại da (2)

2.1. Tiêu chí để phân biệt các loại da mặt

Có mấy loại da? Các chuyên gia về da liễu phân biệt da thành 5 loại: Da thường, da dầu, da khô, da hỗn hợp và da nhạy cảm. Cách phân biệt loại da thì có thể phụ thuộc vào nhiều yếu tố như:

- Hàm lượng nước trên da.
- Hàm lượng dầu trên da.
- Mức độ nhạy cảm của da đối với các dưỡng chất, mỹ phẩm, tác nhân môi trường.
- Sự di truyền trong gia đình.

Bạn có thể quan sát các đặc điểm trên tại vùng T và chữ U trên gương mặt. Vùng chữ T là phần trán và dọc phần sống mũi cho đến cằm. Đây là vùng dễ tiết dầu, nhờn và dễ xuất hiện các vấn đề trên da.

Còn vùng chữ U là 2 bên má và khu vực dưới cằm. Đây là khu vực ít tiết dầu nhưng dễ nổi mụn và khô.

2.2. Cách phân biệt các loại da mặt

Da thường:

- Đây là loại da được nhiều người đánh giá là loại da lý tưởng nhất. Bởi vì da thường không quá nhờn và cũng không quá khô. Với tính chất trên thì đây là loại da khỏe mạnh nhất, không có khuyết điểm và không bị tác động tiêu cực từ các yếu tố môi trường hay dị ứng mỹ phẩm.