

# प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र  
ब्यूटी और वेलनेस

उप-क्षेत्र  
उत्पाद और बिक्री  
व्यवसाय

बिक्री और कंसलटेन्ट सेवाएं

संदर्भ ID BWS/Q4001, v2.0, NSQF Level 1



Click/Scan this QR Code to access e-Book

अस्सिटेन्ट ब्यूटी एण्ड  
वेलनेस कंसलटेन्ट

द्वारा प्रकाशित

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल

5बी, अपर ग्राउंड फ्लोर

23, हिमालय हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001

कार्यालय: 011-40342940, 42, 44 और 45

ईमेल: [info@bwssc.in](mailto:info@bwssc.in)

वेबसाइट: [www.bwssc.in](http://www.bwssc.in)

यह पुस्तक ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रायोजित है

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY -SA

**Attribution-ShareAlike: CC BY-SA**



यह लाइसेंस दूसरों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को रीमिक्स, ट्विक और निर्माण करने देता है, जब तक कि वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर "कॉपीलेफ्ट" फ्री और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके आधार पर सभी नए कार्यों में एक ही लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन सामग्रियों के लिए अनुशंसित है जो विकिपीडिया और इसी तरह के लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से सामग्री को शामिल करने से लाभान्वित होंगे।





Shri Narendra Modi

भारत के प्रधान मंत्री

“

स्किलिंग एक बेहतर भारत का निर्माण कर रही है।  
अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना  
है तो स्किल डेवलपमेंट हमारा मिशन होना चाहिए।

”



# Certificate

## CURRICULUM COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

**BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL**

for the

## PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: Assistant Beauty and Wellness Consultant QP No. BWS/Q4001, v2.0, NSQF Level-3

Date of Issuance: 31st Aug' 2021

Valid up to: 08th April' 2024

\* Valid up to the next review date of the Qualification Pack

Chairperson  
(Beauty & Wellness Sector Skill Council)

## स्वीकृति

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल उन सभी व्यक्तियों और संगठनों के प्रति आभार व्यक्त करना चाहती है जिन्होंने इस प्रशिक्षु मैनुअल को तैयार करने में योगदान दिया है।

विभिन्न मॉड्यूल की तैयारी में सहयोग करने वाले व्यक्तियों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है। ईमानदार सुश्री ऋचा अग्रवाल, संस्थापक और निदेशक, क्लियोपेट्रा चेन ऑफ़ ब्यूटी एंड वेलनेस स्पा की भी सराहना की जाती है।

इस मैनुअल को तैयार करना ब्यूटी एंड वेलनेस इंडस्ट्री के समर्थन के बिना संभव नहीं होता। उद्योग की प्रतिक्रिया शुरू से अंत तक बेहद उत्साहजनक रही है और यह उनके इनपुट के साथ है कि हमने उद्योग में आज मौजूद कौशल अंतराल को पाटने की कोशिश की है।

यह प्रतिभागी मैनुअल उन सभी इच्छुक युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करना चाहते हैं जो उनके भविष्य के प्रयासों के लिए एक आजीवन संपत्ति होगी और उन्हें सौंदर्य और कल्याण क्षेत्र में एक उज्ज्वल कैरियर बनाने में मदद करेगी।

## इस पुस्तक के बारे में

भारत के सबसे तेजी से बढ़ते उपभोक्ता उत्पाद क्षेत्रों में से एक सौंदर्य और व्यक्तिगत देखभाल उत्पाद बाजार है। भारत में सौंदर्य और व्यक्तिगत देखभाल उत्पाद बाजार को व्यापक रूप से पांच श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है - शरीर की देखभाल, बालों की देखभाल, चेहरे की देखभाल, हाथ की देखभाल और रंग सौंदर्य प्रसाधन।

भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग 18.64% की सीएजीआर से बढ़ रहा है और जल्द ही 100,000 करोड़ के आंकड़े तक पहुंचने की संभावना है। यह क्षेत्र समृद्ध और मध्यम वर्ग की आबादी के बढ़ते वर्ग पर फल-फूल रहा है, जिसने सुंदरता और कल्याण को एक आवश्यकता के रूप में समझना शुरू कर दिया है। अच्छे और युवा दिखने की लोगों की इच्छा के साथ समग्र भलाई पर अधिक जोर, सौंदर्य और कल्याण उद्योग के लिए अन्य प्रेरक हैं।

यह प्रतिभागी हैंडबुक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार बनने के लिए सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण को सक्षम करने के लिए डिज़ाइन की गई है। एक सहायक ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के योग्यता पैक में निम्नलिखित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक शामिल हैं जो सभी इस प्रशिक्षु मैनुअल में शामिल किए गए हैं:

1. बिक्री के लिए उत्पाद व्यवस्थित करें (BWS/N4001)
2. बालों, सौंदर्य और कल्याण उत्पाद और सेवा बिक्री के लिए ग्राहकों को बिक्री और ग्राहक सेवाएं प्रदान करें (बस/N4002)
3. उत्पाद की बिक्री में ब्यूटी वेलनेस सलाहकार की सहायता के लिए सरल प्रशासनिक कार्य करना (बस/N4003)
4. कार्यस्थल स्वास्थ्य और कार्यस्थल की सुरक्षा बनाए रखें (BWS/N9002)
5. कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना (BWS/N9003)

## प्रयुक्त प्रतीक



प्रमुख शिक्षा परिणामों



कदम



दिशानिर्णय



उद्देश्यों



व्यावहारिक



व्यायाम

## विषयसूची

क्रमांक मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ सं.
1. परिचय (ब्रिज मॉड्यूल)	1
यूनिट 1.1 - ब्यूटी एंड वेलनेस इंडस्ट्री यूनिट का परिचय	3
1.2 - एक सहायक सौंदर्य की भूमिका	9
1.3 - करियर ग्वाथ पाथ	11
2. सेवा में प्रयुक्त उत्पाद (BWS/N4002)	15
यूनिट 2.1 - त्वचा देखभाल उत्पाद	17
यूनिट 2.2 - मेकअप उत्पाद	26
यूनिट 2.3 - बालों की देखभाल के उत्पाद	42
3. उत्पाद प्रदर्शन (बीडब्ल्यूएस/एन4001)	59
यूनिट 3.1 - उत्पाद प्रदर्शन	78
4. बिक्री कौशल (बीडब्ल्यूएस/एन4003)	79
यूनिट 4.1 - कौशल बेचना	81
5. कार्यस्थल का स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखें (BWS/N9002)	93
यूनिट 5.1 - कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखें	95
कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना (BWS/N9003)	113
6. यूनिट 6.1 - कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना	115
यूनिट 6.2 - व्यावसायिक कौशल	126
यूनिट 6.3 - भाषा कौशल	133
यूनिट 6.4 - व्यक्तिगत सौंदर्य	136
7. अनुलग्नक	149









**Skill India**  
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N · S · D · C**  
National  
Skill Development  
Corporation

Transforming the skill landscape



**B&WSSC**  
BEAUTY & WELLNESS  
SECTOR SKILL COUNCIL

## 1 परिचय

यूनिट 1.1 - ब्यूटी एंड वेलनेस इंडस्ट्री का परिचय यूनिट 1.2 - असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट यूनिट की भूमिका 1.3 - करियर ग्रोथ पाथ



ब्रिज मॉड्यूल

## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग के विकास पथ की व्याख्या करें 2. सौंदर्य और कल्याण क्षेत्र के विकास के कारणों को बताएं 3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-क्षेत्रों की पहचान करें 4. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के हालिया रुझानों का वर्णन करें 5. सूची सहायक सौंदर्य और कल्याण उद्योग की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां 6. सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार द्वारा आवश्यक ज्ञान और कौशल की व्याख्या करें 7. रोजगार के अवसरों की पहचान करें 8. कैरियर के विकास पथ का मूल्यांकन करें

## यूनिट 1.1: परिचय

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. भारत में सौंदर्य और स्वास्थ्य उद्योग के विकास पथ की व्याख्या करें
2. सौन्दर्य एवं स्वास्थ्य क्षेत्र के विकास के कारणों का उल्लेख कीजिए
3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-क्षेत्रों की पहचान करें
4. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के हाल के रुझानों का वर्णन करें

### 1.1.1 भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर तेजी से बढ़ रहा है और भारत में एक बहुत ही महत्वपूर्ण उद्योग बनता जा रहा है। यह आर्थिक विकास में बहुत योगदान दे रहा है और एक प्रमुख नियोजक बन रहा है, जिससे पूरे देश में लाखों रोजगार के अवसर पैदा हो रहे हैं। इस घातीय वृद्धि का कारण भारतीय उपभोक्ताओं का बढ़ता उपभोक्तावाद, वैश्वीकरण और बदलती जीवन शैली है। सौंदर्य और कल्याण उद्योग में तेजी से विकास के साथ-साथ इस क्षेत्र में कई छोटी और बड़ी कंपनियों के प्रवेश से प्रशिक्षित कर्मियों की भारी मांग हुई है।



चित्र 1.1 सौंदर्य चिकित्सा के दौर से गुजर रही ग्राहक

हालांकि भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग नया है, स्वास्थ्य और भलाई के बारे में जागरूकता बढ़ रही है। देश में सौंदर्य और सौंदर्य उद्योग फलफूल रहा है, पुरुषों और महिलाओं दोनों में स्टाइलिश दिखने और अच्छा महसूस करने की बढ़ती इच्छा के लिए धन्यवाद।

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के बारे में



Click/Scan this QR Code to access the related video

सौंदर्य व्यवसाय का एक खंड जो विशेष रूप से अच्छा कर रहा है, वह है बालों की विशेष देखभाल। एसी नीलसन की एक अन्य रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया है कि भारत में बालों की देखभाल का बाजार 3,630 करोड़ रुपये है, जिसमें औसत वार्षिक वृद्धि 20 प्रतिशत है। एक और सेगमेंट जो तेजी से फैल रहा है वह है ब्राइडल मेकअप। पहले, आमतौर पर केवल दुल्हन ही शादी समारोह से पहले सैलून जाती थी, लेकिन अब दोस्त और रिश्तेदार उसके साथ जुड़ते हैं और सैलून उनके लिए विशेष पैकेज पेश करते हैं।

गुणवत्तापूर्ण सौंदर्य उपचार के लिए विशेष ज्ञान की आवश्यकता होती है - इस प्रकार प्रशिक्षण स्कूल भी बढ़ रहे हैं। अधिकांश सैलून श्रृंखलाओं की अपनी अकादमियां होती हैं। कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय के तत्वावधान में ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल भी विभिन्न प्रशिक्षण योजनाएं चलाती है। केपीएमजी की वेलनेस रिपोर्ट का अनुमान है कि सौंदर्य और सैलून खंड में कार्यबल की आवश्यकता 2013 में 3.4 मिलियन से बढ़कर 2022 में 12.1 मिलियन हो जाएगी। मेकअप और सौंदर्य पेशेवरों का वेतन 15,000 रुपये से 65,000 रुपये प्रति माह के बीच भिन्न होता है।

#### वृद्धि के कारण

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के विकास के कारण निम्नलिखित हैं।

1. लोग अधिक सामान खरीदना, शहरों में जाना और अधिक खर्च करना- सबसे प्रमुख कारक हैं इस बाजार को चला रहे हैं।
2. युवा लोग मीडिया के संपर्क में अधिक आते हैं जो सुंदरता की आकांक्षा को बढ़ाता है।
3. युवा दिखने वाली त्वचा के प्रति अत्यधिक जुनून ने इस क्षेत्र को अधिक से अधिक उपभोक्ताओं के रूप में विकसित किया है इसे प्राप्त करने के लिए कॉस्मेटिक उपचारों के साथ-साथ एंटी-एजिंग उत्पादों की भी मांग करें।
4. उत्पाद नवाचार और अच्छी दिखने की बढ़ती मांग ने इस सेगमेंट को बनाया है। आत्मविश्वासी भविष्य में भारी वृद्धि के लिए।

## 1.1.2 सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड

सौंदर्य क्षेत्र में निम्नलिखित प्रमुख उप-खंड शामिल हैं।



चित्र 1.2 सौंदर्य और कल्याण में प्रमुख उप-खंड

सौंदर्य केंद्र और हेयर सैलून:

ब्यूटी और सैलून सेगमेंट में त्वचा, बाल और नाखून देखभाल सेवाएं शामिल हैं। व्यक्तिगत भौतिक छवि या लुक को सुधारने या ठीक करने की ग्राहक की आवश्यकता को पूरा करने के लिए सेवाएं दी जाती हैं।



चित्र 1.3 हेयर सैलून

उत्पाद और काउंटर बिक्री:

इसमें सौंदर्य और सैलून उत्पादों की काउंटर बिक्री शामिल है, जिसमें सौंदर्य प्रसाधन और प्रसाधन शामिल हैं जो उम्र से संबंधित स्वास्थ्य और उपस्थिति के मुद्दों को संबोधित करते हैं। उत्पादों को विभिन्न सौंदर्य आवश्यकताओं के लिए खरीदा जाता है।



चित्र 1.4 विभिन्न उत्पाद

फिटनेस और स्लिमिंग:

शारीरिक व्यायाम, योग, अन्य मन-शरीर प्रथाओं और वजन घटाने और स्लिमिंग के क्षेत्र में शामिल सेवा प्रदाता शामिल हैं।



अंजीर 1.5 जिम

कायाकल्प केंद्र:

इसमें मुख्य स्पा उद्योग सेवाएं शामिल हैं, जिनमें स्पा संचालन, स्पा शिक्षा, उत्पाद और कार्यक्रम शामिल हैं।

यह क्षेत्र मुख्य रूप से शरीर और दिमाग को आराम देने के उद्देश्य से सक्रिय सेवाएं प्रदान करता है।



चित्र 1.6 कायाकल्प सेवाएं

वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र:

वैकल्पिक चिकित्सा वैकल्पिक चिकित्सा के तहत नैदानिक निदान और उपचार प्रदान कर सकती है।



चित्र 1.7 वैकल्पिक चिकित्सा

### 1.1.3 एक सौंदर्य और कल्याण उद्योग के हालिया रुझान

उभरती यूनिसेक्स सेवा:

कई संगठित वर्ग ऐसी सेवाएं दे रहे हैं और कई यूनिसेक्स ब्यूटी एंड वेलनेस सेंटर हैं

स्वीकृति प्राप्त करना।

विभिन्न क्षेत्रों / क्षेत्रों में विस्तार:

शहरी क्षेत्रों और मेट्रो शहरों के अलावा, बढ़ती जागरूकता अन्य क्षेत्रों में उद्योग के विस्तार का कारण बन रही है

भी। कम किराये और जनशक्ति की लागत भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

अंतर्राष्ट्रीय सौंदर्य ब्रांडों का आगमन:

बढ़ते ग्राहक अंतरराष्ट्रीय ब्रांडों को भारतीय बाजार में प्रवेश करने के लिए प्रेरित कर रहे हैं।



## यूनिट 1.2: एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिका

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की सूची बनाएं 2. सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार द्वारा आवश्यक ज्ञान और कौशल की व्याख्या करें

### 1.2.1 भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को उत्पाद बिक्री सहायक के रूप में भी जाना जाता है। वह निम्नलिखित गतिविधियाँ करता/करती है:

- कॉस्मेटिक और बालों की देखभाल के उत्पादों को प्रदर्शित करके बिक्री और मार्केटिंग का समर्थन करें
- ग्राहकों को उत्पाद बेचें
- इन्वेंटरी नियंत्रण और स्टॉकटेकिंग
- बिक्री की प्रवृत्ति के अनुसार उत्पादों की पुनःपूर्ति
- कंपनियों द्वारा दी जाने वाली विभिन्न प्रचार योजनाओं को बढ़ावा देना
- संबंधित प्राधिकारी को बिक्री रिपोर्ट और जानकारी तैयार करें
- बिक्री के दौरान एकत्र की गई नकदी को बनाए रखें और नकदी को संबंधित प्राधिकारी को उचित रूप से सौंपें दस्तावेजों
- समाप्त हो चुके उत्पादों का निपटान
- उपयुक्त उत्पादों का सुझाव देने के लिए त्वचा और बालों का विश्लेषण करें
- ग्राहकों के साथ संबंध बनाएं

### 1.2.3 एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के लिए ज्ञान और कौशल की आवश्यकता

संगठनात्मक पदानुक्रम में बढ़ने के लिए प्रतिभागी को क्या जानना चाहिए?

- सेवा में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न ब्रांड/उत्पादों के प्रकार
- उत्पादों को कैसे व्यवस्थित करें?
- विभिन्न उत्पाद प्रदर्शन तकनीक और महत्व

- उत्पादों को कब भरना है?
- इन्वेंटरी नियंत्रण और स्टॉकटैकिंग
- दृश्य प्रभाव - प्रकाश, रंग, बनावट, आकार, आयाम आदि।
- उत्पाद लेबल पर दी गई जानकारी की व्याख्या
- बिक्री में प्रयुक्त विभिन्न प्रमोशनल सामग्री
- ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करें और ग्राहकों के साथ संबंध कैसे बनाएं
- नकदी कैसे बनाए रखें?
- विभिन्न रिपोर्टें रखी जानी हैं
- त्वचा और बालों का विश्लेषण कैसे करें?



चित्र 1.8 ग्राहक परामर्श

## यूनिट 1.3: करियर ग्रोथ पाथ



### इकाई उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. रोजगार के अवसरों की पहचान करें
2. करियर ग्रोथ पाथ का मूल्यांकन करें

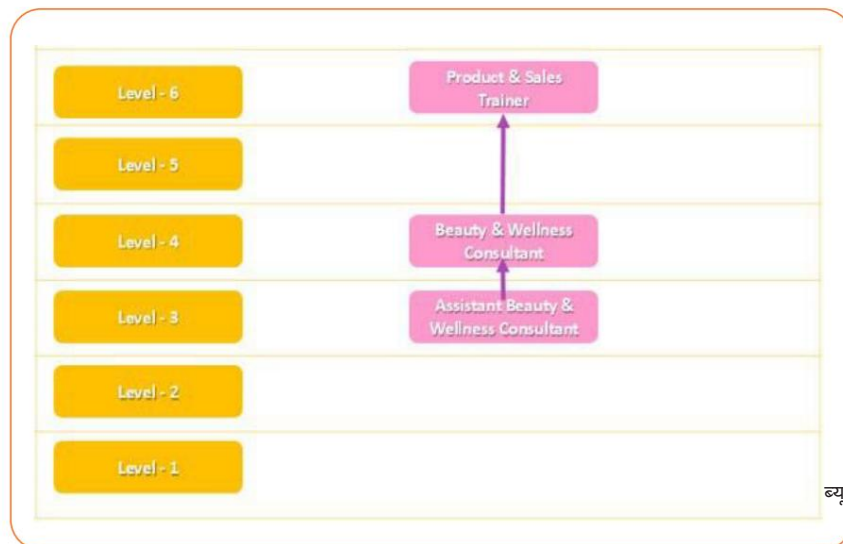
### 1.3.1 परिचय

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के पास संगठनात्मक पदानुक्रम में बढ़ने के पर्याप्त अवसर हैं। सफलता प्राप्त करने के लिए उसे उत्पादों की अच्छी समझ, उत्कृष्ट संचार कौशल और सकारात्मक दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।

सैलून और स्पा और सौंदर्य उत्पाद निर्माण कंपनियों में एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को तैनात किया जा सकता है।

### 1.3.2 करियर ग्रोथ पाथ

कड़ी मेहनत और कौशल के साथ, एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार उत्पाद और बिक्री प्रशिक्षक के पद तक पहुंच सकता है। कैरियर विकास पथ नीचे दिखाया गया है:



चित्र 1.9 करियर की प्रगति

ब्यूटी एंड वेलनेस पर अंतर्दृष्टि



Click/Scan this QR Code to access the related video

## सारांश



1. ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर तेजी से बढ़ रहा है और भारत में एक बहुत ही महत्वपूर्ण उद्योग बनता जा रहा है।
2. यह आर्थिक विकास में बहुत योगदान दे रहा है और एक अग्रणी नियोक्ता बन रहा है, जिससे लाखों का सृजन हो रहा है देश भर में रोजगार के अवसर।
3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड हैं:
  - एक। सौंदर्य केंद्र और हेयर सैलून
  - बी। उत्पाद और काउंटर बिक्री
  - सी। फिटनेस और स्लिमिंग
  - डी। कायाकल्प केंद्र
  - इ। वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र
4. सौंदर्य और कल्याण उद्योग में हाल के रुझान हैं:
  - एक। उभरती हुई यूनिसेक्स सेवा
  - बी। विभिन्न क्षेत्रों/क्षेत्रों में विस्तार
  - सी। अंतर्राष्ट्रीय सौंदर्य ब्रांड
5. सैलून और स्पा और सौंदर्य उत्पादों में एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को तैनात किया जा सकता है निर्माण कंपनियों।
6. कड़ी मेहनत और कौशल के साथ, एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार इस पद तक पहुंच सकता है उत्पाद और बिक्री ट्रेनर की।

## व्यायाम



1. भारत में सौंदर्य और स्वास्थ्य उद्योग के विकास के क्या कारण हैं?

---



---



---



---

2. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-वर्गों की सूची बनाएं।

---



---



---



---

3. सौंदर्य और स्वास्थ्य उद्योग की प्रमुख प्रवृत्तियों के नाम बताइए।

---



---



---



---

4. एक सहायक ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट की भूमिका और जिम्मेदारियां बताएं।

---



---



---



---

5. असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल की सूची बनाएं।

---



---



---



---

6. एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के करियर ग्रोथ पथ का चित्रण करें।

---



---



---



---

7. सबसे उपयुक्त उत्तर चुनें।

एक। एक सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड हैं:

- i. ब्यूटी सेंटर और हेयर सैलून
- ii. उत्पाद और काउंटर बिक्री
- iii. फिटनेस और स्लिमिंग
- iv. ऊपर के सभी

बी। अल्टरनेटिव थेरेपी सेंटर्स को भी ब्यूटी एंड वेलनेस का एक हिस्सा माना जाता है उद्योग।

- i. सत्य
- ii. असत्य

सी। एक सलाहकार को यह भी कहा जाता है:

- i. सौंदर्य चिकित्सक
- ii. बाल सलाहकार
- iii. उत्पाद बिक्री सहायक
- iv. बाल विशेषज्ञ

डी। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार इसके लिए जिम्मेदार है:

- i. इन्वेंटरी नियंत्रण और स्टॉक लेना
- ii. उत्पादों की पुनःपूर्ति
- iii. सैलून मानकों के अनुसार उत्पाद प्रदर्शन
- iv. ऊपर के सभी

इ। एक सलाहकार को केवल सैलून और स्पा में नियुक्त किया जा सकता है

- i. सत्य
- ii. असत्य



**Skill India**  
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N · S · D · C**  
**National**  
**Skill Development**  
**Corporation**

Transforming the skill landscape



**B&WSSC**  
**BEAUTY & WELLNESS**  
**SECTOR SKILL COUNCIL**

## 2. सेवा में प्रयुक्त उत्पाद

यूनिट 2.1 - त्वचा देखभाल उत्पाद

यूनिट 2.2 - मेकअप उत्पाद यूनिट 2.3 - बालों की  
देखभाल के उत्पाद



(BWS/N4002)

## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. विभिन्न प्रकार की त्वचा का विश्लेषण करें 2. त्वचा का विश्लेषण करें 3. आमतौर पर उपयोग की जाने वाली त्वचा देखभाल तकनीकों की व्याख्या करें 4. त्वचा देखभाल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें 5. त्वचा देखभाल में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य ब्रांडों और उत्पादों की सूची बनाएं 6. त्वचा देखभाल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें मेकअप 7. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ सामान्य ब्रांड और उत्पादों की सूची बनाएं 8. बालों की देखभाल में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें 9. बालों की देखभाल में इस्तेमाल होने वाले कुछ सामान्य ब्रांड के उत्पादों की सूची बनाएं और उन्हें पहचानें



## यूनिट 2.1: त्वचा देखभाल उत्पाद

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. त्वचा देखभाल उत्पादों को जानने के महत्व को बताएं
2. विभिन्न प्रकार की त्वचा की पहचान करें
3. त्वचा विश्लेषण करें
4. त्वचा देखभाल तकनीकों का वर्णन करें
5. त्वचा देखभाल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें
6. त्वचा देखभाल में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य ब्रांडों और उत्पादों की सूची बनाएं।

### 2.1.1 परिचय

ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के त्वचा देखभाल उत्पादों के बारे में सूचित करने के लिए एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भी आवश्यकता होती है।

अच्छे उत्पादों के साथ सर्वोत्तम सुझाव देने के लिए किसी को बुनियादी त्वचा प्रकारों के बारे में पता होना चाहिए। इस इकाई में बुनियादी त्वचा के प्रकार और त्वचा देखभाल तकनीकों को शामिल किया गया है। यह इकाई त्वचा देखभाल उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों पर भी चर्चा करती है।

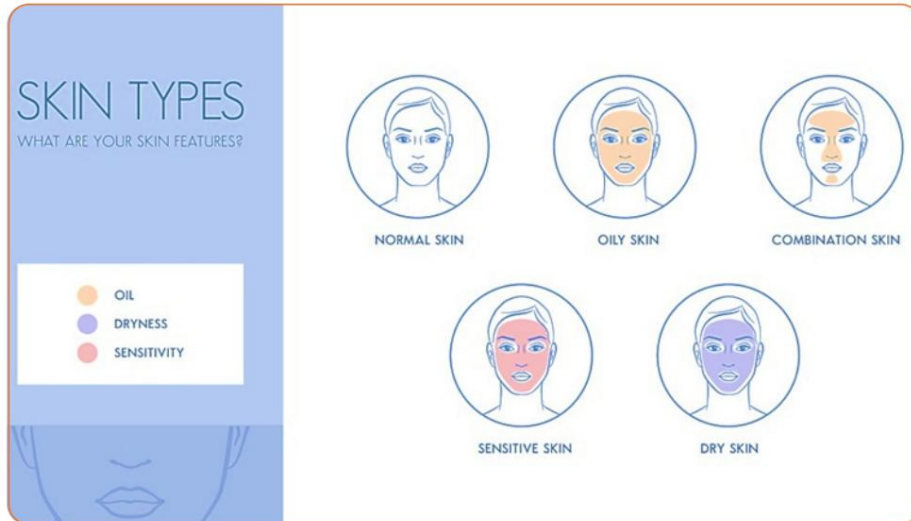
### 2.1.2 त्वचा के प्रकार

उपयुक्त प्रकार के उपचार का सुझाव देने से पहले एक सलाहकार को बुनियादी त्वचा प्रकारों के बारे में पता होना चाहिए

ग्राहक। सामान्य त्वचा के प्रकार इस प्रकार हैं:

- सामान्य त्वचा
- रूखी त्वचा
- तैलीय त्वचा
- मिश्रित त्वचा

सामान्य त्वचा	शुष्क त्वचा
<ul style="list-style-type: none"> <li>- इस तरह की त्वचा बहुत कम मिलती है।</li> <li>- यह रूखी और तैलीय त्वचा के बीच संतुलन है।</li> <li>- सामान्य त्वचा कोमल कोमल होती है और उसके बाद स्वस्थ चमक होती है।</li> <li>- त्वचा में पारभासी चमक होती है।</li> <li>- चेहरे पर इष्टतम तेल और पानी का संतुलन।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- शुष्क त्वचा वसामय ग्रंथियों से स्नेहन की कमी के कारण होती है।</li> <li>- रूखी त्वचा को आसपास की महीन रेखाओं से पहचाना जा सकता है आंखें और मुंह।</li> <li>- धीरे-धीरे लोच खोने के बाद त्वचा अपनी खो देती है आयु।</li> <li>- पीला दिखता है और पूरे चेहरे पर परतदार होता है।</li> </ul>
तैलीय त्वचा	मिश्रित त्वचा
<ul style="list-style-type: none"> <li>- इस प्रकार की त्वचा अन्य प्रकार की खालों की तुलना में अधिक मोटी और खुरदरी होती है।</li> <li>- इसमें खुले रोमछिद्रों, फुंसियों को विकसित करने की प्रवृत्ति होती है, ब्लैकहेड्स, पपल्स और पस्ट्यूल्।</li> <li>- नाक और ठुड़ी के आसपास तेल पाया जा सकता है।</li> <li>- तैलीय त्वचा वसामय ग्रंथियों के बंद होने का परिणाम है, जिससे रक्त संचार धीमा हो जाता है।</li> <li>- पूरे चेहरे पर चमकदार और गन्दा।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- इस तरह की त्वचा बहुत आम है।</li> <li>- इसे ऑइली सेंटर पैनल या T . द्वारा पहचाना जा सकता है छिद्रों और हल्के तेल के साथ क्षेत्र।</li> <li>- टी-जोन पर मुंहासे और गालों पर परतदारपन।</li> </ul>



चित्र 2.1 त्वचा के प्रकार

### 2.1.3 त्वचा विश्लेषण

त्वचा की स्थिति को समझने और ग्राहक को उपयुक्त उपचार सुझाने के लिए त्वचा का विश्लेषण किया जाता है। ग्राहक की उम्र और स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए विश्लेषण किया जाना चाहिए।

त्वचा विश्लेषण कैसे करें?

**चरण 1:** अनुशसित प्रक्रिया का पालन करके त्वचा को साफ करें।

**चरण 2:** आई पैड का उपयोग करके ग्राहक की आंखों को आवर्धक लैप से सुरक्षित रखें।

**चरण 3:** त्वचा विश्लेषण के लिए किए जा रहे चरणों के बारे में ग्राहक को सूचित करें।

**चरण 4:** आवर्धक दीपक का उपयोग करके चेहरे और गर्दन की त्वचा का अध्ययन करें।

**चरण 5:** मध्यमा और तर्जनी का उपयोग करके त्वचा के छोटे हिस्से को थोड़ा सा फैलाएं।

**चरण 6:** एक आवर्धक कांच का उपयोग करके त्वचा की बनावट, छिद्रों के आकार और अन्य समस्याओं का निरीक्षण करें।

### 2.1.4 त्वचा देखभाल तकनीक

त्वचा की देखभाल की तीन महत्वपूर्ण तकनीकें हैं:

1. सफाई
2. टोनर का अनुप्रयोग
3. मॉइस्चराइजिंग



चित्र 2.2 त्वचा की देखभाल के चरण

#### 1. सफाई

छिद्रों में जमा सभी अशुद्धियों को दूर करने के लिए सफाई की जाती है। क्लींजिंग लून/दूध का उपयोग गहरी सफाई के लिए किया जा सकता है।

क्लींजिंग क्रीम का इस्तेमाल चेहरे के मेकअप को साफ करने और हटाने के लिए किया जाता है। यह क्रीम त्वचा के संपर्क में आने पर पिघल जाती है, इस प्रकार गहरी सफाई के लिए छिद्रों में प्रवेश की अनुमति देती है। ये क्रीम ब्लैकहेड्स की घटना को भी रोकती हैं।



चित्र 2.3 सफाई और त्वचा की देखभाल

## 2. टोनर का प्रयोग

त्वचा को ताज़ा और ठंडा करने के लिए 'टोनर' लगाया जाता है। त्वचा पर ग्रीस के निशान किसकी मदद से हटा दिए जाते हैं?  
टोनर

## 3. मॉइस्चराइजिंग

त्वचा को कोमल और कोमल बनाए रखने के लिए मॉइस्चराइज़र का उपयोग किया जाता है। ये NMF (Normalizing Moisturizing Factor) अवयवों से बने होते हैं। मॉइस्चराइज़र झुर्रियों के बनने में देरी करने में मदद करते हैं।



चित्र 2.4 एक मॉइस्चराइजिंग क्रीम

## यूनिट 2.2: मेकअप उत्पाद

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ सामान्य उत्पादों की पहचान करें
2. फाउंडेशन के प्रकारों की सूची बनाएं और उनकी विशेषताओं की व्याख्या करें
3. मेकअप में कंसीलर के उपयोग की व्याख्या करें
4. मेकअप में फेस/लूज पाउडर के उपयोग की व्याख्या करें
5. मेकअप में ब्लश की आवश्यकता बताएं।
6. विभिन्न प्रकार के ब्लश की पहचान करें और उनकी विशेषताओं की व्याख्या करें
7. विभिन्न प्रकार के आई शैडो को पहचानें और उनकी विशेषताओं की व्याख्या करें
8. विभिन्न प्रकार के आईलाइनर को पहचानें और उनकी विशेषताओं को समझाएं
9. विभिन्न प्रकार के काजल की पहचान करें और उनकी विशेषताओं को समझाएं
10. सामान्य ब्रांडों की पहचान करें मेकअप उत्पादों की

### 2.2.1 परिचय

ग्राहकों को उपयुक्त उत्पाद बेचने और प्रचार करने के लिए एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की आवश्यकता होती है

उनके दैनिक उपयोग के लिए विभिन्न उत्पाद।

यह तभी संभव है जब एक सलाहकार को मेकअप में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न उत्पादों की जानकारी हो।

इस इकाई में श्रृंगार में प्रयुक्त होने वाले विभिन्न उत्पादों को प्रस्तुत करने का प्रयास किया गया है।



चित्र 2.5 मेकअप उत्पाद

मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ उत्पाद हैं:

फाउंडेशन \_

कंसीलर \_

फेस पाउडर / लूज पाउडर

Y ब्लशर/शेडर/हाइलाइटर

आँख छाया

आईलाइनर \_

लिप पेंसिल

लिपस्टिक \_

## 2.2.2 फाउंडेशन

फाउंडेशन एक त्वचा के रंग का कॉस्मेटिक है जिसे चेहरे पर एक समान, एक समान रंग बनाने के लिए, खामियों को कवर करने के लिए और कभी-कभी प्राकृतिक त्वचा टोन को बदलने के लिए लगाया जाता है।

नींव के प्रकार:

1. तेल आधारित नींव
2. शराब आधारित नींव
3. पाउडर आधारित
4. मोम आधारित
5. पानी आधारित
6. पानी आधारित क्रीम
7. सिलिकॉन आधारित



चित्र 2.6 फाउंडेशन लगाने से पहले और बाद में

सही तरह का फाउंडेशन त्वचा को मेकअप के लिए सही बैकग्राउंड बनाएगा। आमतौर पर, शुष्क त्वचा के लिए क्रीम प्रकार का उपयोग किया जाता है, तैलीय त्वचा के लिए स्टिक, सामान्य त्वचा के लिए तरल नींव और संवेदनशील त्वचा के लिए बिना इत्र वाले फाउंडेशन का उपयोग किया जाता है। कलाई के अंदर या जबड़े की रेखा पर कोशिश करके नींव की छाया का चयन किया जाना चाहिए। फाउंडेशन का उपयोग त्वचा को एक समान बनाने और छोटी खामियों को ढंकने के लिए किया जाता है न कि किसी व्यक्ति को गोरा बनाने के लिए। बहुत हल्का शेड पेस्टी लुक देता है, खासकर गहरे रंग की खाल के लिए।

ऑयल बेस्ड फाउंडेशन मेकअप का सबसे पुराना प्रकार है। रंगद्रव्य के साथ मुख्य घटक के रूप में तेल का उपयोग किया जाता है इसके लिए। बनावट और अनुप्रयोग बेहद मोटा और घना है। उदाहरण के लिए: पान - छड़ी।



चित्र 2.7 तेल आधारित नींव

मुख्य सामग्री के रूप में पाउडर (आमतौर पर तालक) का उपयोग करके बनाया गया पाउडर। इस प्रकार की नींव और दबाए गए पाउडर के बीच का अंतर यह है कि यह अधिक कवरेज (अधिक वर्णक के कारण) प्रदान करता है, और इसमें अधिक त्वचा आसंजन एजेंट होते हैं (त्वचा से चिपकने में मदद करने के लिए - क्योंकि दबाया गया पाउडर हल्का वजन होता है, इसकी आवश्यकता कम होती है)।



अंजीर 2.8 पाउडर आधारित

अल्कोहल बेस्ड फ़ाउंडेशन बेस के रूप में पानी और डेन्चर्ड अल्कोहल के मिश्रण का उपयोग करता है, जिसमें पिगमेंट मिलाया जाता है। अल्कोहल आधारित फ़ाउंडेशन में सबसे हल्का एहसास होता है और रोम छिद्र बंद नहीं होते हैं।

मोम आधारित इन नींव में मोम होता है, और इसे केवल गीले स्पंज के साथ ही लगाया जा सकता है। यह एक समाप्त प्रदान करता है देखो और सरासर से लगभग पूर्ण कवरेज तक मिश्रण कर सकते हैं।

पानी आधारित क्रीमी लिक्विड कहीं अधिक प्राकृतिक अहसास और दिखावट के साथ मध्यम कवरेज प्रदान करता है। पानी आधारित नींव निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं।

पानी आधारित क्रीम इसकी एक समृद्ध, मलाईदार बनावट है जो एक नम, साटन खत्म के साथ पूर्ण कवरेज के लिए सरासर हो सकती है। यह आमतौर पर एक जार या ट्यूब में आता है।



चित्र 2.9 नींव के प्रकार



### नींव का कवरेज

कवरेज से तात्पर्य मेकअप की अपारदर्शिता से है, या यह त्वचा को कितना छुपाएगा।

सरासर: यह सबसे पारदर्शी है और इसमें कम से कम वर्णक होता है। यह पर मलिनकिरण नहीं होगा त्वचा लेकिन यह मलिनकिरण और बाकी त्वचा टोन के बीच संपर्क को कम कर सकता है। इसमें 8 - 13% वर्णक का।

प्रकाश: यह असमानता और दृष्टि धब्बा को कवर कर सकता है, लेकिन यह झाईयों को ढंकने के लिए पर्याप्त अपारदर्शी नहीं है। इसमें 13-18% वर्णक होता है।

मध्यम: यह झाईयों, मलिनकिरण, धब्बे और फुंसी द्वारा छोड़े गए लाल निशान को कवर कर सकता है। इसमें 18-23% वर्णक होता है।

पूर्ण: यह बहुत अपारदर्शी है, और जन्मचिह्न, हाइपर पिग्मेंटेशन, निशान और विटिलिगो को कवर करने के लिए प्रयोग किया जाता है। इसे कभी-कभी सुधारात्मक या छलावरण मेकअप के रूप में जाना जाता है। इसमें 35-50% वर्णक होता है।

### आधार पाठ्य पुस्तक

यह नींव को अधिक समान रूप से और सुचारू रूप से लगाने में सहायता करता है, और नींव की दीर्घायु को बढ़ाता है। यह छिद्रों की उपस्थिति को कम करता है। उपलब्ध विभिन्न नींव प्राइमर है:

- वाटर बेस्ड
- जेल आधारित
- क्रीम आधारित
- सिलिकॉन आधारित
- रंगा हुआ प्राइमर
- पर्ल फिनिश प्राइमर
- खनिज आधारित प्राइमर



चित्र 2.10 फाउंडेशन प्राइमर

### 2.2.3 कंसीलर

कंसीलर का इस्तेमाल त्वचा की खामियों को छिपाने के लिए किया जाता है। कंसीलर का उपयोग अतिरिक्त कवरेज के लिए किया जाता है, जो आंखों के नीचे, आंखों के घेरे और अन्य खामियों को कवर करने के लिए आवश्यक है। कंसीलर फाउंडेशन की तुलना में मोटा और अधिक ठोस होता है, और लंबे समय तक चलने वाला, अधिक विस्तृत कवरेज प्रदान करता है।

कंसीलर कई तरह के शेड्स में उपलब्ध है।



चित्र 2.13 कंसीलर

### 2.2.4 फेस पाउडर / लूज पाउडर

फेस पाउडर: फेस पाउडर एक कॉस्मेटिक पाउडर है जिसे लगाने के बाद फाउंडेशन लगाने के लिए चेहरे पर लगाया जाता है। फेस पाउडर दो रूपों में उपलब्ध है:

1. ढीला पाउडर: ढीले पाउडर में कम वर्णक होता है। इसका उपयोग भारी मेकअप फाउंडेशन को ठीक करने के लिए किया जाता है।
  2. प्रेस पाउडर: दबाए गए पाउडर में बड़ी मात्रा में वर्णक होता है। इनका उपयोग दिन-प्रतिदिन के मेकअप के लिए किया जाता है।
- कवरेज को बढ़ाने के लिए उनका उपयोग सरासर और हल्के कवरेज नींव पर भी किया जा सकता है।



चित्र 2.14 फेस पाउडर

## 2.2.5 ब्लशर/शेडर/हाइलाइटर

ब्लशर का उपयोग चेहरे की विशेषताओं जैसे गाल और आंखों को बढ़ाने के लिए किया जाता है। ब्लशर के विभिन्न रूप होते हैं जैसे पाउडर, क्रीम, जैल, मूस, स्टिक और तरल पदार्थ।

पाउडर ब्लश बहुत लोकप्रिय है और आमतौर पर इस्तेमाल किया जाता है।

क्रीम ब्लश सघन होता है और इसमें प्राकृतिक तेल और मॉइस्चराइज़र होते हैं।

तैलीय त्वचा के लिए जेल ब्लश सबसे अच्छा होता है।

टिंट ब्लश लंबे समय तक रहता है

आपके चेहरे पर हल्की चमक प्रदान करने के लिए शिमेर वास्तव में महत्वपूर्ण हैं।

ब्लश के प्रकार

1. पाउडर ब्लश
2. क्रीम ब्लश
3. जेल या तरल ब्लश

पाउडर ब्लश

ये हर तरह की त्वचा के लिए अच्छा होता है। पाउडर ब्लशर चेहरे के पाउडर पर लगाया जाता है। लिक्विड और क्रीम ब्लश की तुलना में पाउडर ब्लश को आसानी से लगाया जा सकता है। क्रीम ब्लश को लिक्विड और क्रीम ब्लश की तुलना में आसानी से लगाया जा सकता है।



अंजीर 2.15 पाउडर ब्लश

क्रीम ब्लश

क्रीम ब्लश पाउडर ब्लश की तुलना में अधिक मजबूत छाया प्रदान करता है। क्रीम ब्लश लगाने का सबसे अच्छा तरीका उंगलियों का उपयोग करना है। क्रीम ब्लश में वेल्थ मॉइस्चराइज़िंग या तेल घटक होते हैं। यह शुष्क त्वचा के प्रकारों के लिए सबसे उपयुक्त है।

इसे आधार पर लेकिन पाउडर से पहले लगाया जाना चाहिए। शाम के मेकअप के लिए क्रीम ब्लश सक्रिय है।



चित्र 2.16 क्रीम ब्लश

जेल या द्रव ब्लश

जेल ब्लश से त्वचा में निखार आता है। यह ब्लश सामान्य त्वचा के लिए तेल के लिए सबसे उपयुक्त है। जेल ब्लश तेजी से सूखने वाली प्रकृति का होता है और इस प्रकार शुष्क त्वचा पर फैलाना मुश्किल होता है। फाउंडेशन के ऊपर जेल ब्लश लगाना चाहिए।

## 2.2.6 आई शैडो

बाजार में आई शैडो के कई रूप उपलब्ध हैं। ये विभिन्न रूपों में उपलब्ध हैं जैसे कि पाउडर, पेंसिल, क्रेयॉन आदि। आई शैडो रंग प्रदान करने के लिए मोम, तेल और पिगमेंट से बने होते हैं।

आई शैडो के प्रकार

1. पाउडर आई शैडो
2. क्रीम आई शैडो
3. लिक्विड आई शैडो
4. लूज पाउडर आई शैडो
5. क्रेयॉन आई शैडो
6. बेक्ड आई शैडो



चित्र 2.18 पाउडर आई शैडो

क्रीम आई शैडो - विभिन्न

रूपों में उपलब्ध; पैन, ट्यूब और लाठी।

- झिलमिलाता और लंबे समय तक पहनने वाला फॉर्मूला प्रदान करता है।
- गर्म मौसम में क्रीम आई शैडो से बचना चाहिए क्योंकि वे पिघल जाएंगे।
- अमीर देने के लिए दो या दो से अधिक रंगों को जोड़ा जा सकता है देखना।



चित्र 2.20 लिक्विड आई शैडो

पाउडर आई शैडो

- यह सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला आई शैडो है।
- मिश्रण करना आसान है।
- विभिन्न प्रकार के फिनिश में उपलब्ध;
- माई आई शैडो
- शिमर आई शैडो
- साटन आँख छाया
- पाउडर आईशैडो को कभी भी रगड़ें नहीं।
- हल्के से थपथपाकर और रंग को दबाकर लगाएं पलक पर।



चित्र 2.19 क्रीम आई शैडो

लिक्विड आई शैडो

- शुरुआती के लिए बिल्कुल सही छाया।
- सीधे ढक्कन पर छड़ी के साथ या के साथ लागू करें ठीक पतला लाइनर ब्रश।
- लिक्विड आई शैडो जल्दी सूख जाते हैं।
- आवेदन करने में आसान।



#### लूज पाउडर आई शैडो

- उन्नत मेकअप के लिए प्रयुक्त।
- शुष्क त्वचा के लिए उपयुक्त नहीं है।

चित्र 2.21 लूज पाउडर आई शैडो

#### क्रेयॉन आई शैडो

- इसका उपयोग करना बहुत आसान है क्योंकि यह ढक्कन पर स्लाइड करता है।
- यह आमतौर पर 24 घंटे तक चल सकता है।



चित्र 2.22 क्रेयॉन आई शैडो



#### बेकड आई शैडो

- इस आई शैडो को ओवन में बेक किया जाता है।
- यह अल्ट्रा स्मूथ और आसानी से मिक्स करने योग्य है।

चित्र 2.23 बेकड आई शैडो

## 2.2.7 आईलाइनर

आईलाइनर का उपयोग आंखों के क्षेत्र को परिभाषित करने और आंखों और पलकों को निखारने में मदद करने के लिए किया जाता है। बाजार में कई तरह के आईलाइनर उपलब्ध हैं।

आईलाइनर के प्रकार

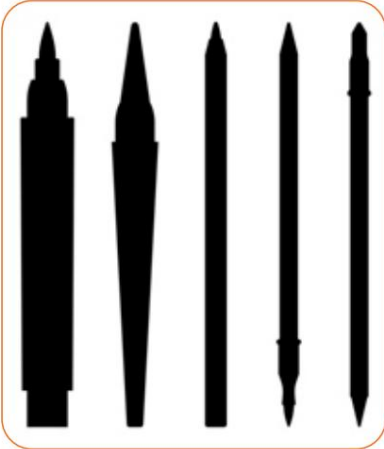
1. लिक्विड आईलाइनर
2. लगा-पी आईलाइनर
3. जेल या क्रीम आईलाइनर
4. कोल पेंसिल आईलाइनर
5. काजल आईलाइनर
6. नियमित पेंसिल आईलाइनर
7. मैकेनिकल ट्विस्ट-अप आईलाइनर



चित्र 2.24 लिक्विड आईलाइनर

जेल या क्रीम आईलाइनर

- इसमें मोमी स्थिरता होती है और इसे ब्रश की मदद से लगाया जा सकता है।
- इसका उपयोग तब किया जा सकता है जब वाटरप्रूफ आईलाइनर की आवश्यकता हो।



चित्र 2.26 काजल आईलाइनर

तरल सूरमेदानी

- आईलाइनर दो तरह के होते हैं, ब्रश-टिप और फेल्ट-टिप मार्कर।
- यह लिक्विड आईलाइनर लंबे समय तक टिका रहता है।



चित्र 2.25 क्रीम आईलाइनर

काजल आईलाइनर

- पेंसिल आईलाइनर पर इनका तुरंत फायदा होता है।
- यह आईलाइनर एक सूखे हुए मार्कर की तरह है।
- यह आईलाइनर किसी भी अन्य की तुलना में बहुत अधिक रहता है आईलाइनर।



चित्र 2.27 पेंसिल आईलाइनर

#### कोहल पेंसिल आईलाइनर

- यह मलाई के लिए जाना जाता है।
- चारों ओर धुंधला करना बहुत आसान है।
- इसका इस्तेमाल स्मोकी आईज बनाने के लिए किया जाता है।

## 2.2.8 मस्कारा

काजल सौंदर्य प्रसाधन का उपयोग पलकों को बढ़ाने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग पलकों को काला करने, मोटा करने, लंबा करने या परिभाषित करने के लिए किया जाता है।

#### काजल के प्रकार

1. पाउडर मस्कारा
2. क्रीम मस्कारा
3. लिक्विड मस्कारा



चित्र 2.28 काजल का अनुप्रयोग

#### पाउडर काजल:

पाउडर मस्कारा में पानी मिलाया जाता है। इस काजल को लगाने के लिए एक छड़ी की जरूरत होती है। यह एक झूठी बरोनी खत्म देता है।

#### क्रीम काजल:

क्रीम मस्कारा पतली और विरल पलकों को मात्रा प्रदान करता है और आंखों में गहराई जोड़ता है।

#### तरल काजल:

लिक्विड मस्कारा का इस्तेमाल ज्यादातर महिलाएं करती हैं। यह पलकों को बढ़ाता और तेज करता है।

## 2.2.10 लेबल की आवश्यकता

सभी सौंदर्य प्रसाधनों में उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी होनी चाहिए और खरीदार को कभी भी गुमराह नहीं करना चाहिए। प्रचलित कानूनों के अनुसार, प्रत्येक लेबल में निम्नलिखित जानकारी होनी चाहिए:

कॉस्मेटिक का नाम

निर्माता का नाम परिसर के पूरे पते के साथ

शुद्ध सामग्री की घोषणा

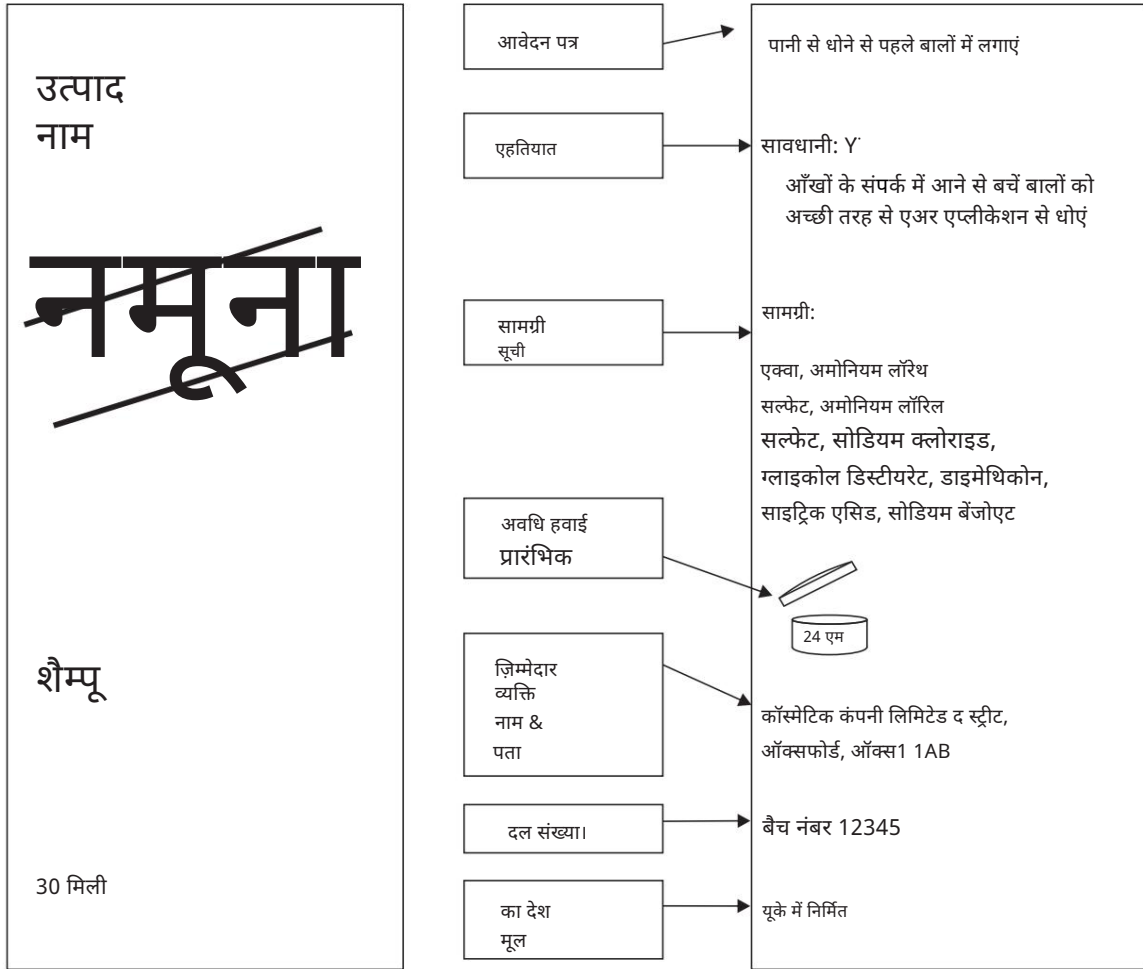
Y सुरक्षित उपयोग के लिए निर्देश

उपयोग के लिए कोई चेतावनी, सावधानी या विशेष निर्देश खतरनाक या जहरीली सामग्री के नाम

विशिष्ट बैच संख्या, संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी लाइसेंस संख्या



## कॉस्मेटिक उत्पाद लेबल का उदाहरण



चित्र 2.29 नमूना लेबल

## यूनिट 2.3: बालों की देखभाल के उत्पाद

## इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. बालों की देखभाल के महत्व को बताएं
2. बालों की देखभाल में इस्तेमाल होने वाले कुछ सामान्य उत्पादों की सूची बनाएं
3. बालों की देखभाल में शैम्पू के उपयोग को बताएं
4. विभिन्न प्रकार के शैंपू की सूची बनाएं और उनकी विशेषताओं की व्याख्या करें
5. बालों की देखभाल में कंडीशनर की आवश्यकता का वर्णन करें। रिस-आउट, लीव-इन और डीप कंडिशनर के उपयोग की व्याख्या करें
7. बालों की देखभाल में बालों के तेल और सीरम के महत्व को बताएं
8. बालों की देखभाल में हेयर वैक्स, हीट प्रोटेक्टर और मूस, स्टाइलिंग जेल के लाभ बताएं
9. बालों की देखभाल में उपयोग किए जाने वाले सामान्य ब्रांडों और उत्पादों की पहचान करें

## 2.3.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में मेकअप उत्पादों के बारे में चर्चा की गई। इस इकाई में, हम विभिन्न हेयर केयर उत्पादों को देखेंगे।

बालों की देखभाल के लिए उपयोग किए जाने वाले कुछ उत्पाद हैं:

शैम्पू \_

कंडीशनर \_

बालों के तेल और सीरम

ड्राई शैम्पू Y हेयर वैक्स /

पोमाडे

Y बाल मूस

हीट प्रोटेक्टर स्प्रे समुद्री नमक स्प्रे हेयर स्प्रे

कर्ल रिचिंग क्रीम



चित्र 2.30 बाल धोना

## 2.3.2 हेयरकेयर उत्पाद

### 1. शैम्पू

आमतौर पर बालों को साफ करने के लिए शैंपू का इस्तेमाल किया जाता है। बालों की देखभाल के लिए कई तरह के शैंपू का इस्तेमाल किया जाता है। वे हैं निचे सूचीबद्ध:

- क्लेरिफाइंग शैम्पू वॉल्यूमाइज़िंग शैम्पू
- स्मूदिंग शैम्पू Y' रंगीन बालों के लिए शैम्पू
- अल्कोहल और सल्फेट मुक्त शैम्पू

#### एक। क्लारिफ़ियिंग शैम्पू

यह शैम्पू बालों के रोमछिद्रों को मोटा करता है। क्लेरिफाइंग शैम्पू का उपयोग रासायनिक उपचार जैसे कि रंगाई या पर्मिंग से पहले किया जा सकता है।

#### बी। वॉल्यूमाइज़िंग शैम्पू

इस तरह के शैम्पू का उपयोग करने का विशिष्ट उद्देश्य बालों के रोमछिद्रों को खोलना और उन्हें घना बनाना है।

#### सी। स्मूदिंग शैम्पू

इस तरह के शैम्पू का इस्तेमाल बालों को स्मूद और स्ट्रेट करने के लिए किया जाता है। स्मूदिंग शैम्पू में सिलिकॉन या तेल होता है बालों के स्ट्रैंड को कोट करने के लिए।



चित्र 2.31 चिकने बालों वाला मॉडल

#### डी। रंगीन बालों के लिए शैम्पू

रंगे बालों के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले शैम्पू का पीएच मान 4.5 से 5.5 होना चाहिए ताकि रंग फीका न पड़े।

#### इ। शराब या सल्फेट मुक्त शैम्पू

सल्फेट वाले शैंपू बालों की सफाई के लिए अच्छे होते हैं। लेकिन ऐसे शैंपू के इस्तेमाल के नुकसान हैं

कि यह बालों को बहुत जल्दी सूखता है और बालों को नुकसान पहुंचा सकता है। हमेशा सल्फेट मुक्त शैंपू का उपयोग करने की सलाह दी जाती है।

## 2. कंडीशनर

हेयर कंडीशनर का उपयोग बालों की नमी को चिकना और बहाल करने के लिए किया जाता है।

कंडीशनर के कुछ सामान्य प्रकार हैं:

रिस -आउट कंडीशनर

कंडीशनर में छोड़ दें

Y हेयर मास्क और डीप कंडीशनर

एक। रिस-आउट कंडीशनर

ये सबसे सामान्य प्रकार के कंडीशनर हैं जिनका उपयोग कुल्ला करने के लिए किया जाता है

बाल। यह अनुशंसा की जाती है कि कंडीशनर को लागू न करें

बालों की जड़ के रूप में यह वजन बनाता है।



चित्र 2.32 कंडीशनर

बी। लीव-इन कंडीशनर

इस तरह के कंडीशनर का इस्तेमाल बालों को मुलायम और उलझने से बचाने के लिए किया जाता है। ऐसे कंडीशनर का इस्तेमाल स्टाइलिंग के लिए भी किया जाता है।

सी। हेयर मास्क और डीप कंडीशनर

ये सबसे आम प्रकार के कंडीशनर हैं जिनका उपयोग बालों को धोने के लिए किया जाता है। बालों की जड़ में कंडीशनर न लगाने की सलाह दी जाती है क्योंकि इससे वजन बढ़ता है।

## 3. बालों के तेल और सीरम

बालों के तेल विकास को बढ़ावा देते हैं और बालों को चमक प्रदान करते हैं। पूरी तरह से सूखे बालों पर तेल लगाने से सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त किए जा सकते हैं।



चित्र 2.33 बालों के तेल

#### 4. बालों का वैक्स

बाल मोम बनावट और चिकनी फलाईवे प्रदान करता है। इसका उपयोग जटिल केशविन्यास में किया जाता है।



चित्र 2.34 बालों का वैक्स

#### 5. मूस

इसका उपयोग स्टाइलिंग के जीवन को लंबा करने के लिए ब्लो ड्राइंग के लिए किया जाता है। यह प्रक्रिया से पहले लगाया जाता है और टर्मिंग में मदद करता है कर्ल।



अंजीर 2.35 फोम

#### 6. स्टाइलिंग जेल

यह स्टाइल को लंबे समय तक बनाए रखने में मदद करता है और फ्लिक्स और स्ट्रेस को रोकता है।



अंजीर 2.36 स्टाइलिंग जेल

#### 7. हीट प्रोटेक्टेंट

यह गर्मी प्रतिरोधी कोटिंग लगाकर बालों को सीधा या कर्लिंग करते समय बालों को गर्मी से बचाता है बालों के ऊपर। इसे बालों को सुखाने के लिए हवा में लगाया जाता है लेकिन सीधी गर्मी का उपयोग करने से पहले।

#### 8. हेयर स्प्रे

इसका उपयोग तैयार स्टाइल को ठीक करने के लिए किया जाता है, बालों में मौजूद नमी से बालों की रक्षा करता है, बालों को लंबा करता है लंबे समय के लिए शैली मुझे। इसे स्टाइलिंग के पूरा होने पर लगाया जाता है।



चित्र 2.37 हेयर स्प्रे

## सारांश



1. उचित प्रकार के उपचार का सुझाव देने से पहले एक सलाहकार को त्वचा के बुनियादी प्रकारों के बारे में पता होना चाहिए ग्राहक।
2. सामान्य प्रकार की त्वचा हैं:
  - एक। सामान्य त्वचा
  - बी। शुष्क त्वचा
  - सी। एलर्जी और संवेदनशील त्वचा
  - डी। परिपक्व त्वचा
  - इ। तैलीय त्वचा
  - एफ। मिश्रित त्वचा
3. त्वचा की स्थिति को समझने के लिए त्वचा का विश्लेषण किया जाता है और इसके लिए उपयुक्त उपचार का सुझाव दिया जाता है ग्राहक।
4. त्वचा की देखभाल की तीन महत्वपूर्ण तकनीकें हैं:
  - एक। सफाई
  - बी। टोनर और स्किन फ्रेशनर का प्रयोग
  - सी। मॉइस्चराइजिंग
5. रोमछिद्रों में जमा सभी अशुद्धियों को दूर करने के लिए सफाई की जाती है। क्लींजिंग लोशन/दूध का उपयोग गहरी सफाई के लिए किया जा सकता है।
6. त्वचा को ताज़ा और ठंडा करने के लिए 'टोनर' लगाया जाता है।
7. त्वचा को कोमल और कोमल बनाए रखने के लिए मॉइस्चराइजर का उपयोग किया जाता है।
8. एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों के बारे में पता होना चाहिए और उनकी मुख्य विशेषताएं, प्रयोज्यता, मूल्य आदि।
9. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ उत्पाद हैं:
  - एक। नींव
  - बी। पनाह देनेवाला
  - सी। फेस पाउडर / लूज पाउडर
  - डी। ब्लशर/शेडर/हाइलाइटर
  - इ। आई शेडो
  - एफ। आईलाइनर
  - जी। लिप पेंसिल
  - एच। लिपस्टिक
10. आई शेडो विभिन्न रूपों में उपलब्ध है जैसे कि पाउडर, पेंसिल, क्रेयॉन आदि। आई शेडो का निर्माण किया जाता है। रंग प्रदान करने के लिए मोम, तेल और रंगद्रव्य का।
11. आईलाइनर का उपयोग आंखों के क्षेत्र को परिभाषित करने और आंखों और पलकों को उभारने में मदद करने के लिए किया जाता है।

12. काजल कॉस्मेटिक का उपयोग पलकों को बढ़ाने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग काला करने, गाढ़ा करने, लंबा करने या परिभाषित करने के लिए किया जाता है पलकें।
13. बालों की देखभाल के लिए उपयोग किए जाने वाले कुछ उत्पाद हैं:
  - एक। शैम्पू
  - बी। कंडीशनर
  - सी। बालों के तेल और सीरम
  - डी। सुखा शैम्पू
  - इ। बाल मोम / पोमाडे
  - एफ। हेयर मूस
  - जी। हीट प्रोटेक्टेंट स्प्रे
  - एच। हेयर स्प्रे
  - मैं। कर्ल समृद्ध क्रीम
14. बालों की देखभाल में कई तरह के शैंपू का इस्तेमाल किया जाता है।
15. बालों के कंडीशनर का उपयोग बालों को चिकना और नमी बहाल करने के लिए किया जाता है।
16. बालों के तेल विकास को बढ़ावा देते हैं और बालों को चमक प्रदान करते हैं।
17. बाल मोम बनावट और चिकनी फ्लाइवे प्रदान करता है।
18. हेयर प्रोटेक्टेंट बालों को स्ट्रेट या कर्लिंग करते समय हीट लगाकर बालों को हीट से बचाते हैं बालों पर प्रतिरोधी कोटिंग।
19. तैयार स्टाइल को ठीक करने के लिए हेयर स्प्रे का इस्तेमाल किया जाता है, बालों में मौजूद नमी से बालों की रक्षा करता है, लंबे समय तक शैली को लंबा करें।



## व्यायाम



1. सामान्य प्रकार की त्वचा के नाम बताएं?

---

---

---

---

2. त्वचा का विश्लेषण कैसे करें?

---

---

---

---

3. सामान्य त्वचा देखभाल तकनीकों की सूची बनाएं।

---

---

---

---

4. एनएमएफ का विस्तार करें।

---

---

---

---

5. त्वचा देखभाल उत्पादों के कुछ सामान्य ब्रांडों के नाम बताइए।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. श्रृंगार में प्रयुक्त होने वाले कुछ सामान्य उत्पादों के नाम लिखिए।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रकार के फाउंडेशनों की सूची बनाएं।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. मेकअप में कंसीलर का इस्तेमाल क्यों किया जाता है?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. विभिन्न प्रकार के ब्लश की सूची बनाएं।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. सामान्य प्रकार के आई शैडो के नाम बताइए।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. मेकअप उत्पादों के सामान्य ब्रांडों के नाम बताएं।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. बालों की देखभाल में प्रयुक्त होने वाले उत्पादों के नाम लिखिए।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. बालों की देखभाल में प्रयोग होने वाले विभिन्न प्रकार के शैंपू की सूची बनाएं।

---



---



---



---

14. विभिन्न प्रकार के हेयर कंडीशनरों के नाम लिखिए।

एक। सबसे उपयुक्त उत्तर चुनें।

I. \_\_\_\_\_ का उपयोग सफाई में किया जाता है।

1. टोन
2. मॉइस्चराइजर
3. सफाई दूध
4. उपरोक्त में से कोई नहीं

द्वितीय. एक टोनर \_\_\_\_\_ पर लगाया जाता है

1. बंद रोमछिद्रों को खोलें
2. त्वचा को ताज़ा और ठंडा करें
3. गहरी सफाई
4. त्वचा को मॉइस्चराइज़ करें

III. NMF का मतलब है

1. मॉइस्चराइज़िंग कारक को सामान्य करना
2. सामान्य नमी कारक
3. दोनों (1) और (2)
4. न तो (1) और न ही (2)

चतुर्थ। क्रीम फाउंडेशन \_\_\_\_\_ के लिए उपयुक्त है

1. तैलीय त्वचा
2. संयोजन त्वचा
3. सामान्य या शुष्क त्वचा
4. मोटी त्वचा

v. \_\_\_\_\_ का उपयोग नींव को छुपाने और स्थापित करने के लिए किया जाता है।

1. आईलाइनर
2. बरौनी
3. ब्लश
4. काजल

vi. किस प्रकार का ब्लश अधिक मजबूत छाया प्रदान करता है?

1. पाउडर ब्लश
2. क्रीम ब्लश
3. जेल या तरल ब्लश
4. उपरोक्त में से कोई नहीं

vii. \_\_\_\_\_ का प्रयोग नेत्र क्षेत्र को परिभाषित करने के लिए किया जाता है।

1. आईलाइनर
2. बरौनी
3. काजल
4. ब्लश

viii. वॉल्यूमाइज़िंग शैम्पू का उपयोग \_\_\_\_\_ के लिए किया जाता है

1. बालों के कुंड को खोलें।
2. बालों को चिकना और सीधा करें
3. बालों के रोमछिद्रों को मोटा करने के लिए
4. उपरोक्त में से कोई नहीं





**Skill India**  
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N · S · D · C**  
National  
Skill Development  
Corporation

Transforming the skill landscape



**B&WSSC**  
BEAUTY & WELLNESS  
SECTOR SKILL COUNCIL

## 3. उत्पाद प्रदर्शन

यूनिट 3.1 - उत्पाद प्रदर्शन



(BWS/N4001)

## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. उत्पाद प्रदर्शन के महत्व की व्याख्या करें 2. प्रदर्शन के लिए आवश्यक उत्पाद स्टॉक को इकट्ठा करें और जांचें कि वे साफ, सुरक्षित और अच्छे हैं स्थिति
3. विभिन्न प्रदर्शन रणनीतियों और इसके महत्व को निष्पादित करें 4. वांछित दृश्य प्रभाव प्राप्त करने के लिए प्रकाश, रंग, बनावट, आकार और आयाम का विश्लेषण करें 5. नकद और भुगतान का प्रबंधन और प्रबंधन करें 6. सूची प्रबंधन का प्रदर्शन करें 7. अपशिष्ट और समाप्त हो चुके उत्पादों को सुरक्षित और सही तरीके से निपटाने संगठन के अनुसार

\* प्रक्रियाओं



## यूनिट 3.1: उत्पाद प्रदर्शन

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. उत्पाद प्रदर्शन के महत्व की व्याख्या करें
2. प्रदर्शन के लिए आवश्यक उत्पाद स्टॉक इकट्ठा करें और जांचें कि वे साफ, सुरक्षित और अच्छे हैं स्थिति
3. विभिन्न प्रदर्शन रणनीतियों और उनके महत्व को निष्पादित करें
4. वांछित दृश्य प्रभाव प्राप्त करने के लिए प्रकाश, रंग, बनावट, आकार और आयाम का विश्लेषण करें
5. नकद और भुगतान का प्रबंधन और प्रबंधन
6. सूची प्रबंधन प्रदर्शित करें
7. अपशिष्ट और समाप्त हो चुके उत्पादों को संगठनात्मक प्रक्रियाओं के अनुसार सुरक्षित और सही ढंग से निपटाना

### 3.1.1 परिचय

उत्पाद प्रदर्शन ग्राहकों को आकर्षित करके बिक्री को बढ़ावा देने, ऑफ़र या छूट की घोषणा करने या नए आगमन दिखाने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। एक प्रदर्शन विज्ञापन का सबसे कम खर्चीला रूप है जिसे किसी स्थान पर किया जा सकता है। किसी के सौंदर्यशास्त्र और रचनात्मकता के आधार पर, ग्राहक अनुभव पर प्रभाव डालने के लिए मेरे नियमित अंतराल में नए डिस्प्ले बनाए जा सकते हैं। बिक्री केवल इस बात पर निर्भर नहीं करती है कि ग्राहकों को क्या चाहिए, इसके बजाय कुछ अलग-अलग कारक हैं - ग्राहकों को जो कुछ वे ढूँढ रहे हैं उसे ढूँढने में सक्षम होने के साथ-साथ ग्राहकों को आवेगपूर्ण खरीदारी में लुभाने के लिए सही जगह पर सही उत्पाद।

कार्यक्षेत्र को बनाए रखें



Click/Scan this QR Code to access the related video

कार्य क्षेत्र तैयार करना और बनाए रखना



Click/Scan this QR Code to access the related video

### 3.1.2 सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड

नीचे छोटे लेकिन महत्वपूर्ण तत्व दिए गए हैं जिनका ध्यान रखना आवश्यक है क्योंकि वे तुरंत ग्राहक का ध्यान आकर्षित करते हैं।

1. रंग: वे सादे परिवेश के बीच ध्यान आकर्षित करते हैं और मूड और खुशहाल वातावरण स्थापित करने में मदद करते हैं।



चित्र 3.1 ऐनोन को पकड़ने के लिए विभिन्न रंग

2. प्रकाश: इसे प्रदर्शन के केंद्र बिंदु पर जोर देना चाहिए।



चित्र 3.2 केन्द्र बिन्दु पर प्रकाश

3. उत्पादों का आकार: सबसे बड़े को पहले डिस्प्ले पर रखें।
4. फोकल प्वाइंट: जहां पूरी व्यवस्था एक साथ आती है। इसमें उत्पाद, प्रोप और शामिल हैं पार्श्वभूमि।



चित्र 3.3 फोकल प्वाइंट बनाएं

5. संतुलन: सममित के बजाय विषम संतुलन बनाएं, क्योंकि वह अधिक गतिशील है, अंतर्संबंध और आंदोलन, ऊर्जा और आधुनिकतावाद को जगाने में सक्षम।



चित्र 3.4 संतुलन बनाए रखें

6. साइनेज: यह एक डिस्प्ले को बना या बिगाड़ सकता है क्योंकि वे अपने ग्राफिक्स के माध्यम से एनॉन को खींचने में मदद करते हैं। वे चित्र, अतिरिक्त जानकारी, तथ्य आदि हो सकते हैं, जो संघ बनाते हैं।



चित्र 3.5 उचित संकेत महत्वपूर्ण है

7. सरलता: इसे सरल रखने की कोशिश करें और बहुत अधिक आइटम न जोड़ें। जानिए कब रुकना है।



चित्र 3.6 सरलता ही काफी है



### 3.1.3 विभिन्न प्रदर्शन रणनीतियाँ

ये रणनीतियाँ विजुअल मर्चेडाइजिंग के लिए डिस्टले को नया रूप देने या नए बनाने में मदद कर सकती हैं।

1. पैर आंखों का अनुसरण करते हैं: और आंखें रंगों द्वारा पकड़ी जाती हैं। एक मूल प्रदर्शन केवल उसके रंग-समन्वय से आकर्षक लग सकता है। रंग शक्तिशाली हैं। आकर्षक और आकर्षक प्रदर्शन बनाने के लिए रंग के विपरीत या रंगों का प्रयोग करें। नेत्रगोलक को पकड़ने के लिए एक सादे पृष्ठभूमि पर पॉपिंग रंगों का प्रयोग करें।

इस तथ्य के महत्व को समझने के लिए निम्नलिखित चित्र प्रतिभागी होंगे।



चित्र 3.7 मूर्ख को पकड़ने के लिए नेत्रगोलक को पकड़ें

2. क्रेंग हॉट स्पॉट/फोकल पॉइंट्स: यह दर्शकों की आंखों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए जिम्मेदार है। उन्हें भ्रमित नहीं होना चाहिए कि कहां देखना है। दूर से डिस्ले की जांच करें और आंखों के स्तर के आसपास फोकल प्वाइंट बनाने की कोशिश करें। एक और ध्यान देने वाली बात यह है कि यह उत्पाद होना चाहिए न कि साइड एलिमेंट जिसका उपयोग कहानी बनाने के लिए किया जाता है।



चित्र 3.8 ऐनोंन को गुणनफल पर केन्द्रित करें

3. एक कहानी बताएं: ग्राहकों को पता होना चाहिए कि उनके लिए वहां क्या है। ग्राहक को खरीदारी का निर्णय लेने में मदद करने के लिए एक या दो बुलेट बिंदुओं के साथ एक दृश्य बनाएं। उदाहरण के लिए, जीवन शैली ग्राफिक्स कहानी कहने में बहुत लोकप्रिय हैं। कोई शब्द नहीं, लेकिन छवि बहुत कुछ बोलती है। निम्नलिखित छवि में दृश्य सर्दियों के मौसम को दर्शाता है जिसे ऊनी टोपी और शंकु द्वारा अच्छी तरह से चित्रित किया गया है। दूसरी छवि एक स्पा के दृश्य को दर्शाती है। समान तर्ज पर दृश्य बनाएं और उत्पादों को प्रदर्शित करें।



चित्र 3.9 एक कहानी बताओ



4. जितना अधिक देखना है, उतना ही अधिक खरीदना है: ग्राहकों को अधिक से अधिक उत्पादों को खरीदने के लिए मजबूर करने के लिए उन्हें अधिक से अधिक उत्पादों के बारे में बताएं। एक गोलाकार लेआउट का उपयोग करने का प्रयास करें क्योंकि यह पारंपरिक गलियारे प्रणाली की तुलना में ग्राहकों को अधिक उत्पादों के लिए उजागर करता है। सुनिश्चित करें कि डिस्प्ले साफ और तेज, विशाल और ग्राहकों को बाधित करने से बचने के लिए बाधा मुक्त हैं।



अंजीर 3.10 विशाल डिस्प्ले से विशाल बिक्री होती है

5. खाली जगह का इस्तेमाल करें: स्टोर में हमेशा कुछ न कुछ जगह होती है जिसका कम इस्तेमाल होता है और अगर समझदारी से इस्तेमाल किया जाए तो यह वरदान साबित हो सकता है। उदाहरण के लिए, छत और प्रदर्शन के बीच का क्षेत्र। इसका उपयोग साइनेज के लिए या उन छवियों के लिए करें जो लुक या फील बनाते हैं। ग्राहक टेस्मोनियल को दो-तरफा प्रदर्शन के लिए खिड़कियों पर भी प्रदर्शित किया जा सकता है। यह उन ग्राहकों को भी लाएगा जो पहले विंडो शॉपिंग के लिए इधर-उधर जा रहे थे।



अंजीर 3.11 खाली जगह का उपयोग करें

6. मौसम का ध्यान रखें: सुनिश्चित करें कि उत्पाद सीजन के लिए सही हैं। कुछ उत्पाद जैसे मॉइस्चराइजर, क्रीम, हेयर केयर उत्पाद मौसम के अनुसार आते हैं। कुछ गर्मियों के लिए पानी आधारित होते हैं जबकि कुछ सर्दियों के लिए तेल आधारित होते हैं। इसलिए, यदि आप ग्राहकों की जरूरतों को अधिकतम करना चाहते हैं, तो उत्पादों के मौसम का ध्यान रखें। सीजन हिट होने से पहले आपके पास उत्पाद होना चाहिए और उपभोक्ताओं को इसकी आवश्यकता होने पर इसे वहां रखना चाहिए।
7. इसे ले जाएं: जरूरत पड़ने पर चीजों को इधर-उधर करने से न डरें। मौसमी वस्तुओं के लिए बड़े डिस्प्ले का प्रयोग करें और मौसम के साथ तालमेल बिठाते हुए उन्हें और अधिक दिलचस्प बनाएं।
8. सामने को यूलिस करें: इसे मौसम से मौसम में बदलें, चीजों को बड़े मार्जिन के साथ रखें, नए उत्पाद, क्वर्की यह आश्चर्य से, इसे बासी होने से रोकने के लिए कुछ भी।



चित्र 3.12 सामने की ओर उलिस करें

9. पार्टनर अप: यदि प्रतिभागी मेकअप और बालों के उत्पाद बेचते हैं, तो बड़े ब्रांडों के साथ भागीदार बनें और सुनिश्चित करें व्यापार के लिए अपने संसाधनों का उपयोग करने के लिए।
10. रुचि के क्षेत्र: कुछ उत्पादों के लिए एक क्षेत्र बनाएं और उन्हें एक से अधिक बार प्रदर्शित करने से न डरें क्योंकि यदि ग्राहक केवल एक ही स्थान पर हैं तो वे आइटम मिस कर सकते हैं।



चित्र 3.13 रुचि का क्षेत्र बनाएं



### 3.1.4 क्या न करें

स्टैंडअलोन मर्चेडाइज़र रखने से बचें क्योंकि वे स्टोर में ग्राहकों की होड़ में बाधा डाल सकते हैं। वस्तुओं को बहुत ऊपर न रखें। डिस्प्ले का उद्देश्य ग्राहकों के लिए उत्पादों को प्रदर्शित करना है:

उन्हें देख।



चित्र 3.14 भ्रमित न हों

जगह को अव्यवस्थित न करें। ग्राहक द्वारा वास्तव में आवश्यक संकेत और जो उपयोग किए जाने वाले हैं, उन्हें लगाएं अपनी बिक्री बढ़ाने के लिए।

डिस्प्ले को धूल- धूसरित और गन्दा होने से बचाएं। सुनिश्चित करें कि जगह साफ है।

जैसा कि नाम से पता चलता है, यह इन्वेंट्री और स्टॉक का प्रबंधन सही इन्वेंट्री के सुचारू प्रवाह को सही मी पर, सही जगह पर, सही मात्रा में और सही कीमत पर सुगम बनाने के लिए है। माल को गोदाम में पहुंचाया जाता है और स्टॉक स्टोरेज क्षेत्र में डाल दिया जाता है। माल का ट्रैक रखने के लिए इन्वेंटरी प्रबंधन विभिन्न प्रकार के डेटा का उपयोग करता है क्योंकि वे प्रक्रिया के माध्यम से आगे बढ़ते हैं, जिसमें लॉट नंबर, सीरियल नंबर, माल की मात्रा, माल की लागत और तारीखें शामिल हैं। इसलिए, इसमें वास्तव में तीन रूपों में इन्वेंट्री का प्रबंधन शामिल है- उपभोग के लिए कच्चा माल, कार्य प्रगति पर और तैयार माल बिक्री के लिए।

### 3.1.5.1 सूची प्रबंधन तकनीक

मांग को पूरा करने के लिए माल की सही मात्रा रखना बहुत महत्वपूर्ण है, लेकिन साथ ही मुझे समाप्त हो चुके या अब उपयोग करने योग्य उत्पादों की मात्रा पर भी नज़र रखना है। यह छोटे सेटअपों में सरल हो सकता है लेकिन बड़े संगठनों के लिए कई गोदामों में फैली बड़ी मात्रा में इकाइयों से निपटना जटिल होगा। निम्नलिखित तकनीकों का उपयोग करके इसे सरल बनाया जा सकता है:

**स्टॉक समीक्षा:** यह सबसे सरल है और आमतौर पर छोटे व्यवसायों में नियोजित होती है। इसके लिए नियमित आवश्यकता है वर्तमान स्टॉक बनाम अनुमानित भविष्य की जरूरतों की निगरानी। इसका कुछ हिस्सा मैनुअल रूप से संभाला जाता है स्वचालित समीक्षा, सिस्टम जो न्यूनतम स्तर के स्टॉक को परिभाषित करते हैं और उत्पाद को फिर से भरना उस स्तर से मिलें।



चित्र 3.15 मैनुअल स्टॉक समीक्षा

जस्ट -इन-टाइम: यह ग्राहक के व्यवहार पर आधारित होता है और उत्पाद ग्राहकों द्वारा ऑर्डर किए जाने पर आते हैं। इसमें पर्न खरीदने, बाजार की मांग, भौगोलिक कारकों पर निरंतर शोध शामिल है जो यह निर्धारित करने में मदद करता है कि एक निश्चित स्थान पर और मुझे किस सामान की आवश्यकता है। जेआईटी का लाभ यह है कि ग्राहकों की मांग को उत्पादों की मात्रा को हाथ में रखने की आवश्यकता के बिना पूरा किया जा सकता है, लेकिन जोखिमों में बाजार की मांग को गलत तरीके से पढ़ना या आपूर्तिकर्ताओं के साथ वितरण समस्याएं शामिल हैं, जिससे आउट-ऑफ-स्टॉक मुद्दे हो सकते हैं।



चित्र.1 जस्ट इन मी सेल

एबीसी विश्लेषण: माल को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है।

- श्रेणी ए - उच्च मूल्य और कम मात्रा में माल
- श्रेणी बी - मध्यम-मूल्य और मध्यम-मात्रा के सामान
- श्रेणी सी - कम मूल्य और उच्च मात्रा में माल।

इस तरह, प्रत्येक श्रेणी को सिस्टम द्वारा अलग से नियंत्रित किया जा सकता है, जिससे इन्वेंट्री रखरखाव पर अधिक नियंत्रण प्राप्त होता है।

### 3.1.5.2 कब सूची को फिर से भरना है

कोई यह कैसे तय करता है कि नई इन्वेंट्री को फिर से ऑर्डर करने के लिए मैं ही हूँ? किसी को पिछले बैच को बेचने देना होगा और नई इन्वेंट्री को स्टोर करने के लिए जगह देनी होगी अन्यथा देर से ऑर्डर स्टॉक से बाहर होने की घोषणा करने के लिए मजबूर हो सकता है। इसलिए, इन स्थितियों के बीच संतुलन बनाने के लिए एक पुनः क्रम बिंदु तय करना होगा।



चित्र 3.17 उत्पाद को स्कैन करना

यह निम्नलिखित पर निर्भर करता है-

**सुपुर्दगी का समय :** से गोदाम तक नई सूची की सुपुर्दगी में लगने वाला समय

पुनः क्रमित करने का बिंदु तय करने में उत्पादन इकाई एक बड़ा कारक है। यह कभी-कभी हो सकता है लंबे समय तक परिवहन के तरीके, दूरी आदि के कारकों पर निर्भर करता है।

**उत्पाद की मांग :** कुछ उत्पादों की मांग अधिक होती है और कुछ की कम होती है जो कीमत पर निर्भर हो सकती है सीमा। इसलिए, खरीदारी करने वाले का विश्लेषण करते हुए पुनः आदेश बिंदु तय किया जाना चाहिए।

**उत्पाद की कीमत:** उद्देश्य विचार में न्यूनतम इन्वेंट्री को बनाए रखना है

उत्पादों की लागत के संबंध में। उच्च कीमत वाले उत्पादों को कम मात्रा में रखा जा सकता है और पैसे को सही तरीके से निवेश करने के लिए सस्ते उत्पादों को बड़ी मात्रा में रखा जा सकता है।

इन कारकों के आधार पर न्यूनतम इन्वेंट्री तय की जा सकती है और इसलिए इसे वहीं बनाए रखा जा सकता है।

### 3.1.6 सामान्य दिशानिर्देश

1. प्रदर्शन के लिए आवश्यक उत्पाद स्टॉक इकट्ठा करें और जांचें कि वे साफ, सुरक्षित और अच्छी स्थिति में हैं।
2. जांचें कि सभी अपेक्षित वस्तुएं और उत्पाद के हिस्से दिए गए पैकेज के अनुसार सम्मानजनक पैकेज में हैं निर्देश।
3. उत्पादों का उचित प्रदर्शन करने के लिए सभी अवांछित पैकेजिंग को हटा दें।
4. नियमित रूप से जांच करें कि प्रदर्शन पर उत्पाद साफ, सुरक्षित और संतोषजनक स्थिति में हैं।



चित्र 3.18 नियमित रूप से सूची की जाँच करें

5. जांचें कि प्रदर्शन क्षेत्र सही आकार का है और किसी भी चिंता की तुरंत रिपोर्ट करें।
6. प्रदर्शन से क्षतिग्रस्त और समाप्त हो चुके उत्पादों को तुरंत हटा दें और कंपनी की प्रक्रियाओं का पालन करें उन उत्पादों के साथ।
7. बेकार और एक्सपायर्ड उत्पादों को सुरक्षित और सही तरीके से डिस्पोज करें।
8. उत्पादों को एक साथ रखते समय सुरक्षित कार्य विधियों का उपयोग करें और निर्माता के इंस्ट्रक्शंस का उपयोग करें।

### 3.1.7 कैश हैंडलिंग

यह महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है जिसे अत्यधिक देखभाल की आवश्यकता है। यह भुगतान प्राप्त करने और देने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। कैश हैंडलिंग के घटक संग्रह, जमा और मिलान कर रहे हैं।

भुगतान संसाधित करते समय नकद प्रबंधन के पीछे कुछ तत्व इस प्रकार हैं:

- नकद
- डेबिट कार्ड्स

- क्रेडिट कार्ड
- पार्ट कैश/पार्ट डेबिट कार्ड
- लॉयल्टी कार्ड
- गिफ्ट वाउचर



चित्र 3.19 नकद प्रबंधन

हानि से बचाव के लिए निधियों के गलत प्रबंधन को रोकने के लिए आंतरिक नियंत्रण आवश्यक हैं। ये नियंत्रण पर्याप्त रूप से मजबूत होने चाहिए ताकि कर्मचारियों को नकद प्रबंधन प्रक्रिया में जिम्मेदारियों को परिभाषित करके अनुचित आरोपों या धन की हेराफेरी के आरोपों से बचाया जा सके।

एक व्यक्ति को एक से अधिक की जिम्मेदारी लेने से रोकने के लिए बकाया राशि का पृथक्करण आवश्यक है एक घटक।

प्रक्रियाएं विभागीय प्रक्रियाओं के विस्तृत चरण होने चाहिए। इन विस्तृत चरणों में कार्रवाई की रूपरेखा तैयार की जानी चाहिए ताकि प्रक्रिया से परिचित न होने वाले व्यक्ति आवश्यकता पड़ने पर बकाया राशि का पालन करने के लिए उनका अनुसरण कर सकें।

न केवल करों का ज्ञान बल्कि कार्ड मशीनों के संचालन का ज्ञान भी है भुगतानों को संसाधित करना अनिवार्य है।

इस प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए कैश बॉक्स में पर्याप्त परिवर्तन का रखरखाव होना चाहिए। इनवॉइस को बिलिंग सिस्टम का उपयोग करके सावधानीपूर्वक तैयार किया जाना चाहिए जो या तो मैनुअल या हो सकता है

संगठनात्मक प्रक्रियाओं के अनुसार कम्प्यूटरीकृत।

लागू छूट या ऑफ़र की सावधानीपूर्वक और सटीक गणना की जानी चाहिए और होनी चाहिए चालान के लिए आवेदन किया।



चित्र 3.20 विक्री प्रस्ताव

लॉयल्टी कार्ड ग्राहक के प्रति वफादारी उत्पन्न करने का एक प्रभावशाली तरीका है। उत्पादों को अंक दिए जाते हैं

और सेवाओं/उपचारों को ग्राहक द्वारा खरीदा जाता है और भविष्य के उत्पादों और सेवाओं/उपचारों के लिए भुनाया जा सकता है। सेल्स पर्सन को पता होना चाहिए कि अगर क्लाइंट चाहता है तो पॉइंट्स को कैसे भुनाया जाए उन्हें छुड़ाओ।

विक्रेता को उपहार बेचने और भुनाने दोनों के लिए संगठनात्मक प्रक्रिया को जानना चाहिए वाउचर

उन्हें बिलों से संबंधित ग्राहकों के प्रश्नों को संभालने और उन्हें विनम्रता से समझाने में सक्षम होना चाहिए।



चित्र 3.21 ग्राहक प्रश्नों को ठीक से संभालें

उन्हें गंभीर मुद्दों को उच्च अधिकारियों तक पहुंचाना चाहिए, जैसे क्षतिग्रस्त या नकली मुद्रा,

अस्वीकृत कार्ड, दोषपूर्ण चेक, आक्रामक ग्राहक, क्षतिग्रस्त उपकरण, आदि। उन्हें कभी भी किसी व्यक्ति को पासवर्ड या गोपनीय जानकारी का खुलासा नहीं करना चाहिए। Y' वे नामित कर्मियों को धन और रसीदों की गणना करने और उन्हें सौंपने में सक्षम होना चाहिए

पारी का अंत।

## सारांश



1. उत्पाद प्रदर्शन ग्राहकों को आकर्षित करके, ऑफ़र की घोषणा करके बिक्री को बढ़ावा देने में एक महत्वपूर्ण उपकरण है  
या छूट या नए आगमन दिखाएं।
2. एक प्रभावी प्रदर्शन के तत्व:
  - एक। रंग
  - बी। रोशनी
  - सी। उत्पादों का आकार
  - डी। केन्द्र बिंदु
  - इ। संतुलन
  - एफ। साइनेज
  - जी। सादगी
3. विभिन्न प्रदर्शन रणनीतियाँ
  - एक। पैर आंखों का पालन करें
  - बी। क्रैग हॉट स्पॉट/फोकल पॉइंट्स
  - सी। कोई कहानी सुनाओ
  - डी। जितना अधिक देखना है, उतना अधिक खरीदना है
  - इ। खाली जगह का इस्तेमाल करें
  - एफ। मौसम का ध्यान रखें
  - जी। इसे हटाएं
  - एच। सामने उलिस
  - मैं। साथी बनाया
  - जे। रुचि के क्षेत्र
4. इन्वेंटरी प्रबंधन तकनीक
  - एक। स्टॉक समीक्षा
  - बी। सही समय पर
  - सी। एबीसी विश्लेषण
5. भुगतान संसाधित करते समय नकद प्रबंधन के पीछे कुछ तत्व इस प्रकार हैं:
  - एक। नकद
  - बी। डेबिट कार्ड्स
  - सी। क्रेडिट कार्ड
  - डी। पार्ट कैश/पार्ट डेबिट कार्ड
  - इ। लॉयल्टी कार्ड
  - एफ। गिफ्ट वाउचर



## व्यायाम



1. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

एक। \_\_\_\_\_ में उत्पाद, प्रोप और पृष्ठभूमि शामिल है।

बी। सुनिश्चित करें \_\_\_\_\_ स्वच्छ और तीक्ष्ण, विशाल और अवरोध मुक्त हैं ताकि बीच में कोई रुकावट न आए ग्राहक।

सी। \_\_\_\_\_ ग्राहक के व्यवहार पर आधारित है और उत्पाद उनके द्वारा ऑर्डर किए जाने पर आते हैं ग्राहक।

डी। \_\_\_\_\_ एक व्यक्ति को अधिक से अधिक जिम्मेदारी लेने से रोकने के लिए आवश्यक है एक घटक।

ए। \_\_\_\_\_ ग्राहक वफादारी पैदा करने का एक प्रभावी तरीका है।

2. भुगतान संसाधित करते समय नकद प्रबंधन के पीछे कुछ तत्व क्या हैं?

---



---



---



---

3. मालसूची प्रबंधन में एबीसी विश्लेषण से आप क्या समझते हैं?

---



---



---



---





**B&WSSC**  
BEAUTY & WELLNESS  
SECTOR SKILL COUNCIL

## 4. कौशल बेचना

यूनिट 4.1 - कौशल बेचना



(BWS/N4003)

## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. विक्रय कौशल के महत्व की व्याख्या करें 2. बिक्री की पूरी प्रक्रिया को समझाएं और निष्पादित करें- उद्घाटन, प्रगति, प्रस्तुति और समापन बिक्री
3. ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार उत्पाद, प्रचार और मूल्य निर्धारण की जानकारी प्रदान करें 4. विभिन्न बिक्री तकनीकों को निष्पादित करें 5. कंपनी की नीति के अनुसार बुनियादी ग्राहक प्रश्नों का उत्तर दें 6. दैनिक कार्यों के सारांश को समेकित और अग्रेषित करके प्रबंधकों को अपडेट करें 7. सकारात्मक तरीके से प्रतिक्रिया स्वीकार करें और कमियों पर विकास

## यूनिट 4.1: कौशल बेचना

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. कौशल बेचने के महत्व की व्याख्या करें
2. बिक्री की पूरी प्रक्रिया को समझाएं और निष्पादित करें- खोलना, प्रगति करना, प्रस्तुत करना और बंद करना बिक्री
3. ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार उत्पाद, प्रचार और मूल्य निर्धारण की जानकारी सूचीबद्ध करें
4. विभिन्न प्रकार की 'बिक्री तकनीकें' निष्पादित करें
5. कंपनी की नीति के अनुसार ग्राहक के बुनियादी प्रश्नों को हल करें
6. दैनिक कार्य सारांश तैयार करें और प्रबंधकों को अपडेट करें
7. कमियों पर विकास करें

### 4.1.1 परिचय

बेचना एक विक्रेता और एक संभावित खरीदार के बीच लेन-देन का एक रूप है। इस लेन-देन को पूरा करने के लिए विक्रेता को सौदे को बंद करने के लिए महत्वपूर्ण कौशल की आवश्यकता होती है, जैसे, पुनः संबंध बनाने की क्षमता, ध्यान से सुनने के लिए, सकारात्मक दृष्टिकोण, 'उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देना, आदि। इन कौशलों के अलावा, बिक्री को प्रभावी ढंग से खोलना, प्रगति करना इसके माध्यम से सेल्स प्रेजेंटेशन तक, ग्राहक के प्रश्नों को हँडल करना जैसे कि उत्पाद बेचा जाता है, बिक्री को सफलतापूर्वक बंद करने के लिए महत्वपूर्ण कदम हैं।

हम इन सभी महत्वपूर्ण कौशलों और चरणों का अध्ययन बाद के खंडों में करेंगे।

## 4.1.2 बिक्री पूर्व तैयारी

इसमें स्वयं को तैयार करने की सभी संभावनाएं, उत्पादों को ठीक से प्रदर्शित करने वाला कार्यस्थल आदि शामिल हैं। यह तैयारी ग्राहक पर अच्छा प्रभाव डालती है।

### 1. स्वयं को तैयार करना:

उच्च स्तर की व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना आवश्यक है।

कार्यस्थल की वर्दी पहनें और सुनिश्चित करें कि यह साफ, साफ और इस्त्री है। यदि कोई निर्दिष्ट वर्दी नहीं है, तो पेशेवर दिखने के लिए औपचारिक पहनें।



चित्र 4.1 प्रोफेशनल लुक के लिए फॉर्मल पहनें

महिलाओं को हल्का मेकअप करना चाहिए और भारी मेकअप से बचना चाहिए।

सांस ताजा होनी चाहिए। सुनिश्चित करें कि इसमें भोजन या तंबाकू की गंध नहीं है।

नाखूनों को अच्छी तरह से बनाए और साफ रखें।

भारी आभूषण न पहनें। न्यूनतम अच्छा है।

आरामदायक और ढके हुए जूते पहनें। यह बिना किसी दर्द के काम करने की अनुमति देगा और खड़े रहने में मदद करेगा लंबे समय तक मेस।

नाक या कान न कार्टे और नाखून न कार्टे।

बाजार, उत्पादों, चल रही योजनाओं और छूटों के बारे में अपना ज्ञान अपडेट करें।



चित्र 4.2 स्टॉक की जाँच करना

## 2. कार्यस्थल की तैयारी:

यह बहुत साफ, अच्छी रोशनी वाला और वेनलाटेड होना चाहिए।

यह काफी बड़ा होना चाहिए जिससे आवाजाही हो सके।

इसमें सुखदायक संगीत हो सकता है।

स्टैंडअलोन मर्चेन्डाइज़र रखने से बचें क्योंकि वे ग्राहकों की होड़ में बाधा डाल सकते हैं  
दुकान।

सभी उत्पादों को आंखों के स्तर पर रखें।

आवश्यक स्थानों पर उपयुक्त साइनेज रखें।



चित्र 4.3 सौंदर्य उत्पाद प्रदर्शन

### 4.1.3 बिक्री खोलना

सौदों को अच्छी तरह से बंद नहीं किया जा सकता है यदि वे प्रभावी ढंग से नहीं खोले गए थे। लोग उन लोगों से खरीदते हैं जिन्हें वे पसंद करते हैं। ग्राहकों के साथ संबंध बनाएं। एक बिक्री को सफलतापूर्वक खोलना इस बात से है कि कैसे एक विक्रेता एक ग्राहक के साथ व्यक्तिगत रूप से संपर्क करता है, अभिवादन करता है, स्वागत करता है, प्रतिक्रिया करता है और एक संबंध बनाता है। निम्नलिखित कुछ पीएस हैं जो बिक्री को प्रभावी ढंग से खोलने में मदद कर सकते हैं:

एक ईमानदार अभिवादन सब कुछ के लायक है। यह एक ग्राहक बनाता है  
स्वागत महसूस करें।

अपना परिचय दें और ग्राहक के नाम का उपयोग करें।

पूरा दें a. एनॉन, अन्यथा ग्राहक सोच सकते हैं कि आप हैं  
रुचि नहीं'।

एक ग्राहक जो कहता है उसे सक्रिय रूप से सुनें ताकि वे जान सकें कि आप उनकी समस्याओं और जरूरतों के बारे में परवाह करते हैं।

एक ग्राहक जो कहता है उसे सक्रिय रूप से सुनें ताकि वे जान सकें कि आप उनकी समस्याओं और जरूरतों के बारे में परवाह करते हैं। पूछना  
उनकी अपेक्षाओं और चिंताओं को जानने के लिए ओपन एंडेड प्रश्न।

ग्राहक को कभी भी बाधित न करें।

ग्राहक की रुचि विकसित करने के लिए उत्साह और उत्साह दिखाएं।

अपने चेहरे पर एक बड़ी और गर्म मुस्कान रखें। यह सकारात्मकता दिखाता है और बेहतर तरीके से जुड़ने में मदद करता है।



चित्र 4.4 स्वागत करने के लिए अभिवादन करें  
ग्राहक

### 4.1.4 बिक्री की प्रगति

यह तुरंत उद्घाटन का अनुसरण करता है और ग्राहक की आवश्यकता में अधिक गोता लगाने में मदद करता है। जांच विनम्र होनी चाहिए और ऐसा महसूस नहीं होना चाहिए कि इसे मजबूर किया जा रहा है। पहचानें कि खरीदार मूल्य पर खरीदते हैं, कीमत पर नहीं। यदि समाधान का मूल्य उनके द्वारा भुगतान की जाने वाली कीमत से अधिक है, तो आप सही दिशा में आगे बढ़ रहे हैं। बॉडी लैंग्वेज पढ़ें और डील को आगे बढ़ाएं।

सौंदर्य प्रसाधन व्यवसाय के लिए टिप्स



Click/Scan this QR Code to access the related video



### 4.1.5 बिक्री प्रस्तुति



चित्र 4.5 उत्पाद को पूरी जानकारी के साथ प्रस्तुत करें

यह मुख्य रूप से है कि आप उत्पाद को कैसे पेश करते हैं, इसे ग्राहक की आवश्यकता से जोड़ते हैं। स्टोर, उत्पाद, और ग्राहक की जरूरतों, प्रचार योजनाओं के बारे में ज्ञान, ग्राहक को खरीदने के लिए प्रेरित करने के लिए तथ्यों का लाभ में अनुवाद, बेचने के विभिन्न तरीके, सभी बिक्री प्रस्तुति के लिए अनिवार्य हैं। आइए हम बेचने के विभिन्न तरीकों का अध्ययन करें जो प्रभावी बिक्री प्रस्तुति में मदद कर सकते हैं:

1. परामर्श : अधिकांश लक्ज़री कॉस्मेटिक्स ब्रांड ग्राहक के होने पर मानार्थ परामर्श प्रदान करते हैं दुकान में चलता है। यह ग्राहक को कैसे करना है के बारे में शिक्षित करते हुए एक बदलाव की पेशकश करने जैसा है उत्पाद का उपयोग करें और कौन सा उत्पाद और उसकी छाया ग्राहक के अनुरूप होगी। यह विक्रेता और उपभोक्ता के बीच तत्काल संबंध बनाने में मदद करता है।
2. प्रचार योजनाएं या छूट: चल रही योजनाओं या छूटों की पेशकश करें ताकि वे स्वतंत्र महसूस कर सकें खरीदना। छूट उन्हें अच्छा महसूस कराती है क्योंकि इससे उन्हें लगता है कि उन्होंने एक उच्च गुणवत्ता वाला उत्पाद खरीदा है पैसे के लिए बहुत कम कीमत या मूल्य में।



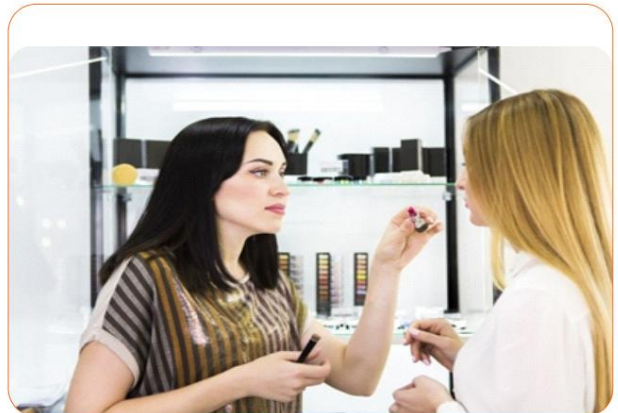
चित्र 4.6 योजनाएं और छूट

3. स्थान : इसमें आवेग खरीद का उपयोग करने के लिए मेरे दाईं ओर हिंग शामिल है। पसंदीदा स्थान सौंदर्य सैलून, त्यौहार, सामाजिक समूह आदि हैं, जहां महिलाओं के पास कुछ लचीलापन है, उदाहरण के लिए, व्यस्त सैलून में ग्राहक।
4. लिंक सेलिंग: यह सबसे आम प्रथा है जिसका उपयोग अक्सर विक्रेता द्वारा ग्राहक को विभिन्न उत्पादों को उनके लिंक किए गए उपयोग को दिखाकर बेचने के लिए किया जाता है। उदाहरण के लिए, नींव खरीदने में रुचि रखने वाले व्यक्ति को त्वचा तैयार करने में मदद करने के लिए मेकअप बेस खरीदने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, नींव सेट करने के लिए पाउडर इत्यादि।
5. फॉलो अप: यह एक बुनियादी अनुवर्ती खरीदारी है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक इससे संतुष्ट है जब कोई नया उत्पाद लॉन्च होने वाला हो, नई प्रचार योजनाएं या फोन कॉल या ईमेल या एसएमएस द्वारा मिलने वाली छूट के दौरान ग्राहक को खरीदना या उसकी छवि बनाना।
6. विश्वास अर्जित करना: ग्राहक से जो वादा किया है उसे बेचना याद रखें। अस्पष्ट या झूठे वादे न करें या गलत सामान बेचें। एक ग्राहक का विश्वास हासिल करने से आपको एक नियमित ग्राहक बनाने में मदद मिलेगी।
7. ग्राहक का पूरक: यह एक उत्पादक सौदे के लिए मंच तैयार करने में मदद करता है। सच्चे बनो वरना ग्राहकों को संदेह होगा। तारीफ से आपको सबसे ज्यादा फायदा होने की संभावना है। ग्राहक के साथ बातचीत में हर शब्द मायने रखता है। जब आप सद्भावना का स्वर स्थापित करने का प्रयास कर रहे हों तो तारीफ का उपयोग करना आसान होता है। लेकिन तारीफों का इस्तेमाल इंटेन के साथ करें, सिर्फ इसलिए नहीं कि आप नहीं जानते कि और क्या कहना है। अच्छी तरह से रखी गई तारीफों की कला का अभ्यास करें और आप अपनी बातचीत की गुणवत्ता और बिक्री जीतने की संभावना बढ़ाएंगे।

8. प्रतियोगिता के बारे में अधिक जानना: यह होगा

आपको अपने प्रतिस्पर्धी लाभों और बाजार को जानने में मदद करता है जहां वे हैं

लाभ आपकी बिक्री को लाभ पहुंचा सकते हैं। यह आपको अपने स्वयं के पहलों के साथ प्रतिद्वंद्वी विपणन अभियानों का जवाब देने में भी मदद करेगा। आप मार्केट रणनीतियां बना सकते हैं जो आपके प्रतिस्पर्धियों की कमजोरियों का फायदा उठाती हैं और आपके खुद के व्यवसाय के प्रदर्शन में सुधार करती हैं।



चित्र 4.7 सलाहकार ग्राहक को उत्पाद प्रदर्शित करता है

9. उत्पाद का प्रदर्शन करें: जितना अधिक आप उत्पाद का प्रदर्शन करेंगे, बिक्री की संभावना उतनी ही अधिक होगी। जब सही ढंग से किया जाता है, तो एक प्रदर्शन ग्राहक को यह देखने और महसूस करने की अनुमति देता है कि अगर वे खरीदते हैं तो चीजें कैसी होंगी। संभावित ग्राहकों को अपने उत्पाद के मुफ्त नमूने दें।

## 4.1.6 आपत्ति से निपटना

इसमें प्रश्नों को संभालना, सक्रिय रूप से सुनना, सहानुभूति देना और ग्राहकों से समझौता करना शामिल है। अधिकांश बिक्री वाले लोग उत्पाद पर प्रश्नों से डरते हैं, लेकिन इन्हें एक अच्छा संकेत माना जाना चाहिए। यह दर्शाता है कि ग्राहक आगे बढ़ने के बारे में सोच रहे हैं और निर्णय लेने से पहले अधिक जानकारी चाहते हैं।



चित्र 4.8 प्रश्नों को आत्मविश्वास से हल करें

जब वे अपनी चिंताओं या प्रश्नों को साझा कर रहे हों तो कभी भी बीच में न आएँ।

हर बार किसी आपत्ति पर सफलतापूर्वक काबू पाने के बाद, आपने जो किया उसे नोट कर लें।

अन्य बिक्री लोगों के साथ उन प्रतिक्रियाओं के बारे में बात करें जो उनके लिए काम करती हैं।

अपने ग्राहक को हमेशा धन्यवाद दें जब वे आपके सामने आपत्ति करते हैं क्योंकि यह एक अवसर है

इसे संबोधित करने और अपने सौदे के साथ आगे बढ़ने के लिए।

सहानुभूति व्यक्तिगत स्तर पर अपने ग्राहक के साथ जुड़ने का एक तरीका है, यह दिखाएँ कि आप परवाह करते हैं और आप हैं

सुनना। उदाहरण के लिए: "मैंने यह बहुत सुना है, मुझे खेद है कि आप ऐसा महसूस कर रहे हैं, ऐसा लगता है कि यह बहुत हो गया है

निराशा होती है, मैं सुन रहा हूँ कि आप क्या कह रहे हैं और मुझे लगता है कि मैं मदद कर सकता हूँ।"



चित्र 4.9 सहानुभूति से जुड़ना

## 4.1.7 बिक्री बंद करना

ग्राहकों के प्रश्नों को हल करने के बाद, डील जीतने की संभावना काफी हद तक बढ़ जाती है।



चित्र 4.10 भुगतानों को सावधानीपूर्वक संसाधित करें

तुरंत समापन वक्तव्य पर न आएँ; कीमत पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय किसी उत्पाद के मूल्य का निर्माण करने का प्रयास करें।

लोग निर्णय लेना पसंद नहीं करते, इसलिए उस दबाव को उनसे दूर करें। इसके बजाय उन्हें खरीदने में मदद करें समाधान और परिणाम बनाएँ।

ग्राहक की भाषा बोलें। ऐसे शब्दजाल या भाषा का प्रयोग न करें जो ग्राहक को समझ में न आए। संभावना के साथ समझौते के सभी क्षेत्रों को कवर करें। इससे उन्हें लगता है कि वे विक्रेता के साथ सही दिशा में जा रहे हैं।

\* यदि आप आश्वस्त हैं कि समाधान ग्राहक के लिए सही होगा, तो आप उस विश्वास को साझा करेंगे और आपका ग्राहक इसे ग्रहण करेगा। ग्राहक को हाँ कहने के लिए बस कुछ करने का वादा न करें। यदि आप उस वादे को पूरा नहीं कर सकते हैं, तो आप उनका विश्वास और उसके साथ जाने वाली हर चीज को खोने का जोखिम उठाते हैं।

\* यदि आवश्यक हो, तो तात्कालिकता की हवा पेश करें। उन्हें दिखाएँ कि एक त्वरित निर्णय लेने से वे कितनी बचत कर सकते हैं या जब वे एक त्वरित निर्णय लेते हैं तो उनकी उत्पादकता कैसे बढ़ेगी।

ग्राहकों को ब्रांड की धनवापसी और प्रतिस्थापन नीति के बारे में बताएं। सुनिश्चित करें कि यह के अनुसार दिया गया है उत्पाद।

अब, हम विभिन्न प्रकार के क्लोज्स देखेंगे जिनका उपयोग सौदे को बंद करते समय किया जा सकता है:

1. डायरेक्ट क्लोज: क्या मैं इसे पैक कर दूँ सर, क्या मैं बिल बना दूँ?
2. अनुमान बंद: आप इसके लिए कैसे भुगतान करना चाहते हैं?
3. सीमित विकल्प पास: यह कौन सा होगा महोदया, जिन सेटिंग या कायाकल्प क्रीम?
4. सुझाव बंद: अंतिम खरीद निर्णय की ओर कोमल धक्का- क्या मैं सुझाव दे सकता हूँ कि आप जाएँ इसके लिए क्योंकि इसे हर रंग के साथ पहना जा सकता है।

5. सारांश बंद: लाभों को संक्षेप में बताएं- यह मॉडिस्चराइजर आपकी त्वचा के प्रकार और इच्छा के लिए आदर्श है

दिन भर रहें, आधार पानी है न कि तेल जो तैलीय चेहरे को बनाए बिना त्वरित अवशोषण की ओर ले जाता है। क्या मैं इसे आपके लिए पैक कर दूँ मैडम?

6. अलगाव चरण: 2-3 सबसे उपयुक्त वस्तुओं को शॉर्टलिस्ट करें और अंतिम विकल्प पर जाएं।

7. तात्कालिकता या आसन्न निकटता: ग्राहक से विनम्रतापूर्वक खरीदारी करने के बजाय कार्य करने का आग्रह करें

निर्णय- महोदया, बाय टू गेट वन ऑफर केवल इसी सप्ताह के लिए वैध है।

बिक्री के बाद, दैनिक कार्य सारांश प्रदान करके प्रबंधकों को अपडेट करें और देखें कि क्या आपको कोई समस्या आती है।

#### 4.1.8 प्रतिक्रिया

फीडबैक सुधार के लिए हैं और जब आप इसका ठीक से जवाब देते हैं तो आपको बहुत कुछ मिलता है। इसे सकारात्मक तरीके से स्वीकार करें और कमियों पर विकास करें।

प्रतिक्रिया को शान से कैसे प्राप्त करें?

इनपुट देने वाले व्यक्ति के प्रति अपनी प्रशंसा दिखाने का प्रयास करें, वे प्रोत्साहित महसूस करेंगे इसे स्वीकार करें या

नहीं, आपको प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

यहां तक कि आपके पर्यवेक्षक या बॉस को भी इनपुट देना भयानक लगता है। वे कभी नहीं जानते कि कैसे व्यक्तिगत लिंग

प्रतिक्रिया प्रतिक्रिया करने जा रहा है।

यदि आप अपने आप को सुरक्षात्मक बनते हुए पाते हैं, तो प्रबंधन के तरीकों जैसे कि गहरी सांस लें और इसे धीरे-धीरे बाहर निकालें। संबोधित करने और दोहराने से

इनपुट को समझने पर ध्यान केंद्रित करना किसी भी भावना को कम नहीं करता है जिससे आपको खिंचाव या क्रोध की धमकी मिलती है। यदि आप वास्तव में इस विचार का विरोध करते हैं, क्रोधित या परेशान हैं, और अपने दूसरे व्यक्ति को रोकने की जरूरत है

राय, तब तक रुकें जब तक कि बाद की तारीख में बात को फिर से खोलने के लिए आपकी भावनाएँ नियंत्रण में न हों। फीडबैक के मिनट में ऐसा करना पूरी चर्चा के सपाट होने की संभावना के साथ जंगली है।

जब कोई आपको प्रतिक्रिया देने के लिए पर्याप्त उदार हो रहा हो, तो ध्यान से सुनें कि वे क्या कहते हैं। रक्षात्मक न बनें, सांस लें, नोट्स लें और सुनते रहें।

अब जब आप अपनी कमियों से अवगत हो गए हैं, तो कार्रवाई करें अन्यथा यह बेकार है। एक योजना बनाएं

प्रतिक्रिया को संबोधित करने के लिए।

इनपुट सुनने, किसी की कही गई बातों पर काम करने और फिर उनके साथ चक्कर लगाने के अलावा यह देखने के लिए कि यह उनके दृष्टिकोण से कैसा चल रहा है,

बियर के रूप में "मैंने आपको सुना" कुछ भी नहीं कहता है। यह व्यक्ति के साथ संबंध बनाने में मदद करेगा।

## सारांश



1. बेचना विक्रेता और संभावित खरीदार के बीच लेन-देन का एक रूप है।
2. पूर्व बिक्री तैयारी में स्वयं को तैयार करने की सभी संभावनाएं, उत्पादों को ठीक से प्रदर्शित करने वाला कार्यस्थल आदि शामिल हैं। यह तैयारी ग्राहक पर एक अच्छा प्रभाव पैदा करती है।
3. सफलतापूर्वक एक बिक्री खोलना इस बात में है कि एक विक्रेता कैसे पहुंचता है, अभिवादन करता है, स्वागत करता है, प्रतिक्रिया करता है और बनाता है a एक ग्राहक के साथ व्यक्तिगत रूप से संबंध।
4. बिक्री की प्रगति तुरंत उद्घाटन के बाद होती है और ग्राहक की जरूरतों में अधिक गोता लगाने में मदद करती है।  
जांच विनम्र होनी चाहिए और ऐसा महसूस नहीं होना चाहिए कि इसे मजबूर किया जा रहा है।
5. सेल्स प्रेजेंटेशन मुख्य रूप से यह है कि आप उत्पाद को ग्राहक की आवश्यकता से जोड़कर कैसे पेश करते हैं।
6. ओब्जेक्टिव हैंडलिंग में प्रश्नों को संभालना, सक्रिय रूप से सुनना, सहानुभूति देना और समझौते की मांग करना शामिल है ग्राहक।
7. बिक्री बंद करना: सौदे को बंद करते समय विभिन्न प्रकार के क्लोज का उपयोग किया जा सकता है:
  - i. सीधे बंद
  - ii. अनुमान बंद
  - iii. सीमित विकल्प बंद
  - iv. सुझाव बंद
  - v. सारांश बंद
  - vi. अलगाव चरण
  - vii. तात्कालिकता या आसन्न करीब
8. फीडबैक सुधार के लिए हैं और जब सही तरीके से इसका जवाब दिया जाता है तो हमें बहुत कुछ मिलता है। इसे सकारात्मक तरीके से स्वीकार करें और कमियों पर विकास करें।

## व्यायाम



1. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

एक। उनकी अपेक्षाओं और चिंताओं को जानने के लिए \_\_\_\_\_ प्रश्न पूछें।

बी। पहचानें कि खरीदार खरीदते हैं \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ कीमत पर नहीं।

सी। जब कोई ग्राहक अंदर आता है तो अधिकांश शानदार कॉस्मेटिक ब्रांड मानार्थ \_\_\_\_\_ की पेशकश करते हैं स्टोर।

डी। जितना अधिक आप उत्पाद \_\_\_\_\_ करेंगे, बिक्री की संभावना उतनी ही अधिक होगी।

इ। \_\_\_\_\_ व्यक्तिगत स्तर पर अपने ग्राहक से जुड़ने का एक तरीका है।

2. किसी सौदे को बंद करते समय उपयोग किए जाने वाले किन्हीं 5 प्रकार के बंदों की व्याख्या कीजिए।

---



---



---



---



---

3. बिक्री के किन्हीं 3 तरीकों की व्याख्या करें जो एक प्रभावी बिक्री प्रस्तुति में मदद कर सकते हैं।

---



---



---



---





## 5. कार्यस्थल के स्वास्थ्य और सुरक्षा को बनाए रखें



यूनिट 5.1 - कार्यस्थल के स्वास्थ्य और सुरक्षा को बनाए रखें



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल में जोखिम और खतरों की पहचान करें और उचित प्रतिक्रिया दें
2. सुरक्षित कार्य प्रक्रियाओं का पालन करके कार्यस्थल की सुरक्षा बनाए रखें
3. उचित प्रक्रियाओं के अनुसार जोखिमों और खतरों का जवाब दें

## यूनिट 5.1: कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखें

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल में जोखिम और खतरों की पहचान करें और उचित प्रतिक्रिया दें
2. सुरक्षित कार्य प्रक्रियाओं का पालन करके कार्यस्थल की सुरक्षा बनाए रखें
3. उचित प्रक्रियाओं के अनुसार जोखिमों और खतरों का जवाब दें

### 5.1.1 परिचय

ब्यूटी एंड वेलनेस एक रोमांचक, तेजी से आगे बढ़ने वाला उद्योग है, लेकिन जिस तरह यह किसी को कुछ बेहतरीन अवसर प्रदान करता है, उसमें जिम्मेदारियां भी शामिल होती हैं। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार ग्राहकों के साथ काम करेगा और कुछ उपकरणों और उत्पादों का उपयोग करेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए कुछ प्रक्रियाएँ हैं जिनका आपको पालन करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपके कार्यों से कोई स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरा पैदा न हो और आप कार्यस्थल पर मौजूद लोगों की उपेक्षा न करें।



चित्र 5.1 अच्छी तरह से रखी गई अलमारियां

काम पर स्वास्थ्य और सुरक्षा जिम्मेदारियों में यह सुनिश्चित करना शामिल है कि आपके कार्य स्वयं और दूसरों के स्वास्थ्य और सुरक्षा की रक्षा करते हैं, किसी भी कानूनी उत्तरदायित्व को पूरा करते हैं और कार्यस्थल के निर्देशों का पालन करते हैं।

इस इकाई में आप इसके बारे में जानेंगे:

- कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखना
- खतरों की पहचान करना और जोखिमों का मूल्यांकन करना
- कार्यस्थल

स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून  
कार्यस्थल नीतियां

## 5.1.2 सैलून स्वास्थ्य और सुरक्षा

चूंकि सैलून में सभी सेवाएं ग्राहक के बाहरी शरीर से संबंधित होती हैं, इसलिए किसी भी संक्रमण के फैलने के प्रति सतर्क और सावधान रहना महत्वपूर्ण है। सैलून की छवि को धूमिल करने से ज्यादा, यह सैलून और उसके कर्मचारियों को पार करने वाले लोगों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को जोखिम में डालता है। निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:-

हाथ और स्वच्छता:



चित्र 5.2 पहले और वायु उपचार

हाथ एक दिन के दौरान कई सतहों और वस्तुओं को छूते हैं, प्रत्येक स्पर्श से रोगाणु और बाद में संक्रमित होने का खतरा बढ़ जाता है। यदि हमारे हाथ नियमित रूप से नहीं धोए जाते हैं, तो हम अपने आप को एक बड़े जोखिम में डाल रहे हैं। कार्यस्थल में जोखिम अधिक होता है क्योंकि ये संक्रामक स्पर्श के माध्यम से दूसरों को स्थानांतरित कर सकते हैं।



चित्र 5.3 हाथों की उचित सफाई/स्वच्छता के लिए कदम

## काम की सतहें



चित्र 5.4 काम की सतहों को साफ और कीटाणुरहित करना

क्रॉस संक्रमण के जोखिम को रोकने के लिए काम की सतहों को साफ रखना और सभी उपकरणों और उपकरणों को कीटाणुरहित रखना महत्वपूर्ण है। यह सैलून को सक्रिय और स्वच्छ बनाता है।

पेशेवर उत्पादों का उपयोग करें न कि सस्ते उत्पादों का जो न केवल अप्रभावी हो सकता है बल्कि किसी उद्देश्य की पूर्ति नहीं करेगा। सतहों को साफ करने के लिए बाजार में उपलब्ध हार्ड सर्फस डिसइंफेक्टेंट का इस्तेमाल करना चाहिए।

वैकल्पिक रूप से, स्रे उत्पादों का उपयोग चश्मे और दर्पणों की सफाई के लिए किया जा सकता है।

## कुर्सियाँ और सोफे



चित्र 5.5 साफ कुर्सी और सोफ़ा

स्वास्थ्य स्वच्छता पर दिशानिर्देश



Click/Scan this QR Code to access the related video

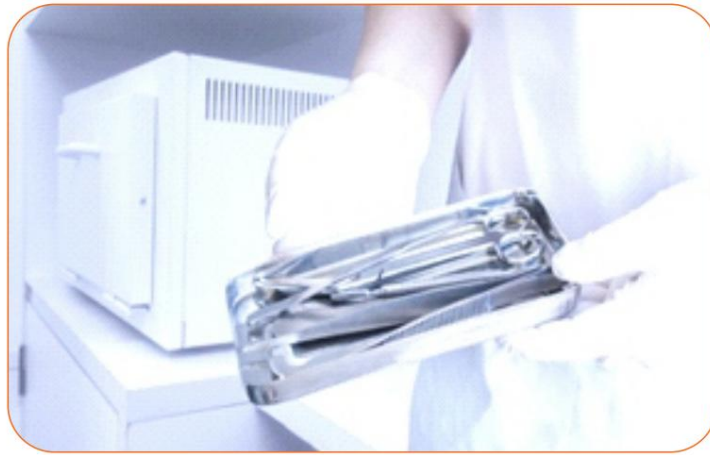
हाथ सेनिटाइजेशन



Click/Scan this QR Code to access the related video

अधिकांश कार्यस्थल कुर्सियों और सोफे पीवीसी या विनाइल से बने होते हैं, जिन्हें साफ करना आसान होता है। अल्कोहल (इथेनॉल) युक्त कोई भी कीटाणुनाशक यदि उन्हें साफ करने के लिए उपयोग किया जाता है, तो पीवीसी या विनाइल के साथ प्रतिक्रिया करने की संभावना है, जिससे यह नमकीन हो जाएगा, जो अंततः इसे दरार कर देगा। फटी हुई सतहों को ठीक से कीटाणुरहित करना बेहद मुश्किल होता है,<sup>4</sup> जिसके परिणामस्वरूप एक ऐसा क्षेत्र बन जाता है जहां रोगाणु आसानी से गुणा कर सकते हैं। इस प्रकार, शराब आधारित कीटाणुनाशक से बचा जाना चाहिए। इसलिए, उपयुक्त सतह के लिए सही उत्पादों का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। कुर्सियों और सोफे को नियमित रूप से साफ किया जाना चाहिए। जबकि आप सोच सकते हैं कि क्रॉस इन्फेक्शन का जोखिम छोटा है, यह वहां होगा और अच्छी हाउसकीपिंग समस्या को खत्म करने में मदद कर सकती है।

#### उपकरण और उपकरण



चित्र 5.6 उपकरणों और उपकरणों को साफ और कीटाणुरहित करना

एक बार उपयोग करने के बाद, सभी उपकरणों और उपकरणों को जहां आवश्यक हो, पूरी तरह से साफ या निष्फल किया जाना चाहिए। इन दिनों, तकनीकी रूप से उन्नत उत्पादों का उपयोग इसे जल्दी और आसानी से करने के लिए किया जाता है। किसी भी कारण से इस प्रक्रिया को नहीं छोड़ना चाहिए क्योंकि इसके गंभीर परिणाम होने की संभावना है। निर्माता के निर्देशों का ठीक से पालन करें। उपकरण और उपकरण सस्ते नहीं हैं, इसलिए खराब गुणवत्ता वाले कीटाणुनाशक घोल का उपयोग करने का लालच न करें। सुनिश्चित करें कि इसमें आपके धातु उपकरणों की सुरक्षा के लिए जंग अवरोधक शामिल हैं।

कुछ उपकरणों को नेल फाइल जैसे कीटाणुनाशक घोल में नहीं डुबोया जा सकता है। बहस इस प्रकार है

क्या फाइलों को कीटाणुरहित किया जाना चाहिए a. प्रत्येक क्लाइंट के उपयोग के लिए या प्रत्येक क्लाइंट के पास एक नई फाइल होनी चाहिए या नहीं। साधारण तथ्य यह है: यदि फाइल किसी भी शारीरिक तरल पदार्थ के संपर्क में नहीं आई है, तो सैनिटाइज़िंग पर्याप्त है - एक अच्छी गुणवत्ता वाले व्यापक स्पेक्ट्रम कीटाणुनाशक स्प्रे का उपयोग करें। यदि फाइल किसी भी शारीरिक तरल पदार्थ के संपर्क में आ गई है, तो उसका निपटान करें और एक नए का उपयोग करें।

मंजिलों



चित्र 5.7 साफ फर्श

फर्श को नियमित रूप से साफ रखना चाहिए। यदि आपके पास कठोर सतह है, तो एक अच्छी गुणवत्ता वाले फर्श कीटाणुनाशक का उपयोग करें। यदि आपके ग्राहक आपके फर्श पर नंगे पैर चल रहे हैं, तो उस उपचार के फर्श की हवा को पोखना बेहतर होगा। फर्श को तुरंत साफ करें, भले ही मोम की सबसे छोटी बूंद उस पर गिरा हो और बाल कटवाएं।

### 5.1.3 खतरों की पहचान करना और कार्यस्थल पर जोखिमों का मूल्यांकन करना

आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके कार्यों से स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिम पैदा न हो। कार्यस्थल पर, कई चीजें दुर्घटना, चोट या बीमारी का कारण बन सकती हैं यदि उन्हें पहचाना और सुरक्षित नहीं किया जाता है।

जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण

जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण सभी की जिम्मेदारी है और किसी भी स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिम को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए। अपनी सुरक्षा के लिए, आप हमेशा जोखिम पर कार्रवाई नहीं कर सकते हैं, और ऐसे मामलों में आपको एक उच्च अधिकारी को सूचित करना होगा ताकि इससे निपटा जा सके।

यह महत्वपूर्ण है कि आप 'खतरे', 'जोखिम' और 'नियंत्रण' शब्दों को समझें।

एक खतरा कुछ ऐसा है जो नुकसान पहुंचाने की क्षमता रखता है; कुछ ऐसा जो दुर्घटना या चोट का कारण बन सकता है।

एक जोखिम यह संभावना है कि खतरा वास्तव में नुकसान पहुंचाएगा ; किसी खतरनाक चीज की धमकी खतरे के कारण हो रहा है।

नियंत्रण उन उपायों को संदर्भित करता है जो आप जोखिमों को दूर करने या उन्हें कम करने के लिए करते हैं स्वीकार्य स्तर।

लगभग कुछ भी खतरा हो सकता है, लेकिन जोखिम बन भी सकता है और नहीं भी। कुछ खतरों को 'दुर्घटनाएं होने वाली' के रूप में माना जा सकता है, क्योंकि वे इतना बड़ा जोखिम पैदा करते हैं। अन्य खतरे कम जोखिम वाले हैं, लेकिन फिर भी उन्हें पहचानने और नियंत्रित करने की आवश्यकता है।

उदाहरण के लिए, एक सैलून में, कई डिलीवरी की जाती हैं। यदि उत्पादों के कुछ बॉक्स डिलीवर किए गए और रिसेप्शन के बगल में फर्श पर स्थापित किए गए, तो ये बॉक्स एक खतरा होंगे। जोखिम यह होगा कि कोई व्यक्ति बक्सों के ऊपर से जा सकता है और खुद को चोट पहुँचा सकता है। जोखिम अधिक होगा यदि बक्से फर्श के बीच में हों, सीधे सैलून में कर्मचारियों और ग्राहकों के रास्ते में हों, लेकिन बक्से को ऐसी जगह पर ले जाकर जोखिम को नियंत्रित किया जा सकता है जहां उनके होने की संभावना कम है सैलून में घूम रहे लोगों का तरीका।

सलाहकार को उन खतरों के बारे में पता होना चाहिए जो कार्यस्थल पर मौजूद हो सकते हैं, उन्हें आपको खतरों को पहचानने में सक्षम होना चाहिए, उनके द्वारा उत्पन्न जोखिमों की पहचान करनी चाहिए, और यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाना चाहिए कि वे आपको कोई समस्या नहीं पैदा करते हैं, आपके ग्राहक या अन्य कर्मचारी।



चित्र 5.8 कार्यस्थल पर जोखिम

जोखिम	जोखिम
फर्श पर पीछे की ओर विद्युत लीड	लीड पर ट्रिपिंग
एक प्रकाश बल्ब जो उड़ गया है	खराब रोशनी के कारण दुर्घटनाएं
अत्यधिक पॉलिश फर्श	फिसल
खराब जीवन कालीन	ट्रिपिंग अप
उपकरणों से भरी ट्रॉली और डेस्क और उत्पाद	फर्नीचर ट्रिपिंग ओवर
ढीली या भुरभुरी सीसा वाले प्लग	संभावित बिजली का झटका या आग लगने का खतरा



बहुत अधिक भागदौड़ करना, बिना ध्यान केंद्रित किए लोगों से टकराना और चोट पहुंचाना	
उसकी वर्दी की जेब में उपकरण ले जाने वाला कर्मचारी अगर कोई उससे टकराता है तो कट या घाव करता है	
एक बार में बहुत अधिक ले जाना	यह नहीं देख सकता कि आप कहाँ जा रहे हैं जिसके परिणामस्वरूप दुर्घटना या पीठ खराब हो जाती है
टूट-फूट या रिसाव जो तुरंत साफ नहीं होते हैं	कटना या फिसलना
निष्फल उपकरण	पार संक्रमण

### 5.1.4 स्वास्थ्य और सुरक्षा नियम

गर्म और ठंडा बहता पानी

सैलून में गर्म और ठंडे बहते पानी की निरंतर आपूर्ति होनी चाहिए। सैलून थेरेपी सेवा के लिए, कमरों में होना चाहिए

गर्म और ठंडे बहते पानी के साथ एक अलग सिंक रखें।

हालांकि, अगर एक बड़े उपचार कक्ष को पर्दे से सर्विस बे में अलग किया गया है, तो एक सेंट्रल सिंक करेगा।

पानी की आपूर्ति का उपयोग हाथों और औजारों को साफ करने, कार्य क्षेत्र की सफाई और उपचार के कुछ हिस्सों के लिए किया जाता है, उदाहरण के लिए, मास्क हटाने या बालों को शैम्पू करने के लिए।

काम पर सलाहकार की जिम्मेदारियां

निम्नलिखित के मामले में तुरंत अपने पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें:

अवरुद्ध सिंक, ताकि वे अतिप्रवाह न करें।

नल से असामान्य रंग का पानी निकलता है।

कोई रिसाव, ढीला नल या टूटा हुआ पाइप।

मत:

नलों को चालू छोड़ दें, विशेष रूप से गर्म पानी के नल को छोड़ दें क्योंकि यह बेकार है और इसके लिए बहुत महंगा है

संगठन

मास्क उत्पादों या अन्य अर्ध-ठोस उत्पादों को सिंक के नीचे फ्लश करें।

कर्मचारी क्षेत्र

नियोक्ता का कर्तव्य है कि वह एक ऐसा स्थान प्रदान करे जिसमें कर्मचारी आराम कर सकें और खा सकें। एक स्टाफ रूम या अलग क्षेत्र महत्वपूर्ण है क्योंकि यह रिसीपोन या ग्राहक क्षेत्रों में खाने के लिए स्वीकार्य नहीं है। पेशेवर छवि बनाए रखने के लिए सैलून में पेय भी ग्राहकों के लिए आरक्षित किए जाने चाहिए।



सिंक २२/ Scan this QR Code to access the related PPT

स्टाफ रूम में स्टाफ कोट के लिए एक क्षेत्र होना चाहिए और हैंडबैग और महंगे उपकरण जैसे कीमती सामानों के लिए लॉकर होना चाहिए। एक अलग शौचालय और धुलाई की सुविधा भी आदर्श होगी, लेकिन यह हमेशा संभव नहीं होता है क्योंकि कर्मचारियों को शौचालय को ग्राहकों के साथ साझा करना पड़ सकता है। यदि ऐसा है, तो कर्मचारियों को अपने ग्राहकों को वरीयता देनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे हर समय कमरे को बेदाग छोड़ दें। आरामदायक सींग, चाय, कॉफी बनाने की सुविधाओं के साथ एक स्टाफ क्षेत्र और एक माइक्रोवेव भी कर्मचारियों की भलाई के लिए लाभकारी होगा।

बाल और सौंदर्य उद्योग में, ग्राहकों को सेवा प्रदान की जानी है, इसलिए मेरे पास बहुत कुछ नहीं है और आराम करें। यदि आप एक सफल सैलून में काम करते हैं, तो आप अपने <sup>अ</sup> आराम करने के लिए पैरों से उतर जाएंगे। इसलिए आपका नियुक्त आपके आराम की अवधि के लिए जो क्षेत्र प्रदान करता है वह बहुत महत्वपूर्ण है।

## 5.1.5 सामान्य कार्यस्थल खतरे

कुछ सामान्य कार्यस्थल सुरक्षा खतरों और उनकी प्रतिक्रियाओं का विवरण नीचे दिया गया है:

धमकी	जवाब
<p>आग: अधिकांश व्यवसायों के लिए आग एक महत्वपूर्ण खतरा है।</p> <p>तीन मुख्य कारण हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* यह जानबूझकर शुरू किया गया है।</li> <li>* ऐसा इसलिए होता है क्योंकि लोग आग के प्रति सतर्क नहीं होते हैं खतरे</li> <li>* ऐसा इसलिए होता है क्योंकि लोग लापरवाह होते हैं।</li> </ul>	<p>सामग्री का सुरक्षित भंडारण।</p> <p>आग से बाहर निकलने के मार्गों का रखरखाव करें।</p> <p>Y नियमित जांच/दिन के अंत की जांच।</p> <p>अग्निशमन/प्रोटीकॉन उपकरण।</p>
<p>इलेक्ट्रिक शॉक: इलेक्ट्रिकल इंस्टालेशन (फिक्स्ड वायरिंग, प्लग सॉकेट्स, बोर्ड्स पर डिस्ट्रीब्यू आदि) और पोटेंबल इलेक्ट्रिकल इंस्टालेशन (करेंट ही द्वारा प्रस्तुत खतरे)।</p>	<p>उपकरणों का नियमित निरीक्षण।</p> <p>स्थापनाओं का नियमित निरीक्षण।</p> <p>निरीक्षण, रखरखाव और परीक्षण किया गया</p> <p>एक सक्षम व्यक्ति द्वारा बाहर।</p> <p>एक प्रभावी दोष रिपोर्टिंग प्रणाली।</p>
<p>Shoplifting: यह ग्राहकों द्वारा पार्लर से उत्पादों की चोरी करने का कार्य है। महंगे ब्यूटी केयर प्रोडक्ट्स खोने पर सैलून को नुकसान हो सकता है।</p>	<p>ग्राहकों के किसी भी संदिग्ध व्यवहार को देखें।</p> <p>बार-बार सीसीटीवी निगरानी की जांच करें।</p> <p>सुनिश्चित करें कि गार्ड/सैलून प्रबंधक हैं</p> <p>ऐसी घटना के संज्ञान में आने पर वहां</p>
<p>हिंसा: मौखिक या शारीरिक हो सकती है और डकैती, आतंकवादी हमले या ग्राहक शिकायतों के दौरान उत्पन्न हो सकती है</p>	<p>पैनिक अलार्म, प्रशिक्षण आदि प्रदान करें।</p> <p>Y कैमरे।</p> <p>तुरंत पुलिस/प्राधिकारियों को रिपोर्ट करना।</p>

यह सामान्य खतरों की एक सूची है जो कार्यस्थल की सुरक्षा को प्रभावित करते हैं; कई अन्य स्थितियाँ हैं जो कार्यस्थल की सुरक्षा को प्रभावित कर सकती हैं जैसे कि कर्मचारियों द्वारा, आक्रामक ग्राहक, बर्बरता और यहाँ तक कि आतंकवादी गतिविधियाँ भी। एक कर्मचारी को मुझे पूरी तरह से सतर्क रहना होगा और किसी भी खतरे/स्थिति की सूचना तुरंत पर्यवेक्षकों या अधिकारियों को देनी होगी। उदाहरण के लिए, आग लगने की स्थिति में, कर्मचारी को तुरंत दमकल विभाग को सूचित करना चाहिए या किसी भी हिंसा/डकैती/आतंकवादी कृत्य के मामले में पुलिस को सूचित करना चाहिए। इसके अलावा, यदि स्थिति में किसी व्यक्ति, अस्पताल या आपातकालीन स्थिति में शारीरिक नुकसान होता है, तो चिकित्सा सेवाओं को सूचित किया जाना चाहिए।

### 5.1.6 अग्नि सुरक्षा

कार्य क्षेत्र में विभिन्न प्रकार के खतरे हैं जो आग का कारण बन सकते हैं। इन खतरों से सुरक्षित रहने के लिए जागरूक होना चाहिए और दुर्घटना से बचने की कोशिश करनी चाहिए।



चित्र 5.9 बुझाने वाली आग

#### आग के प्रकार

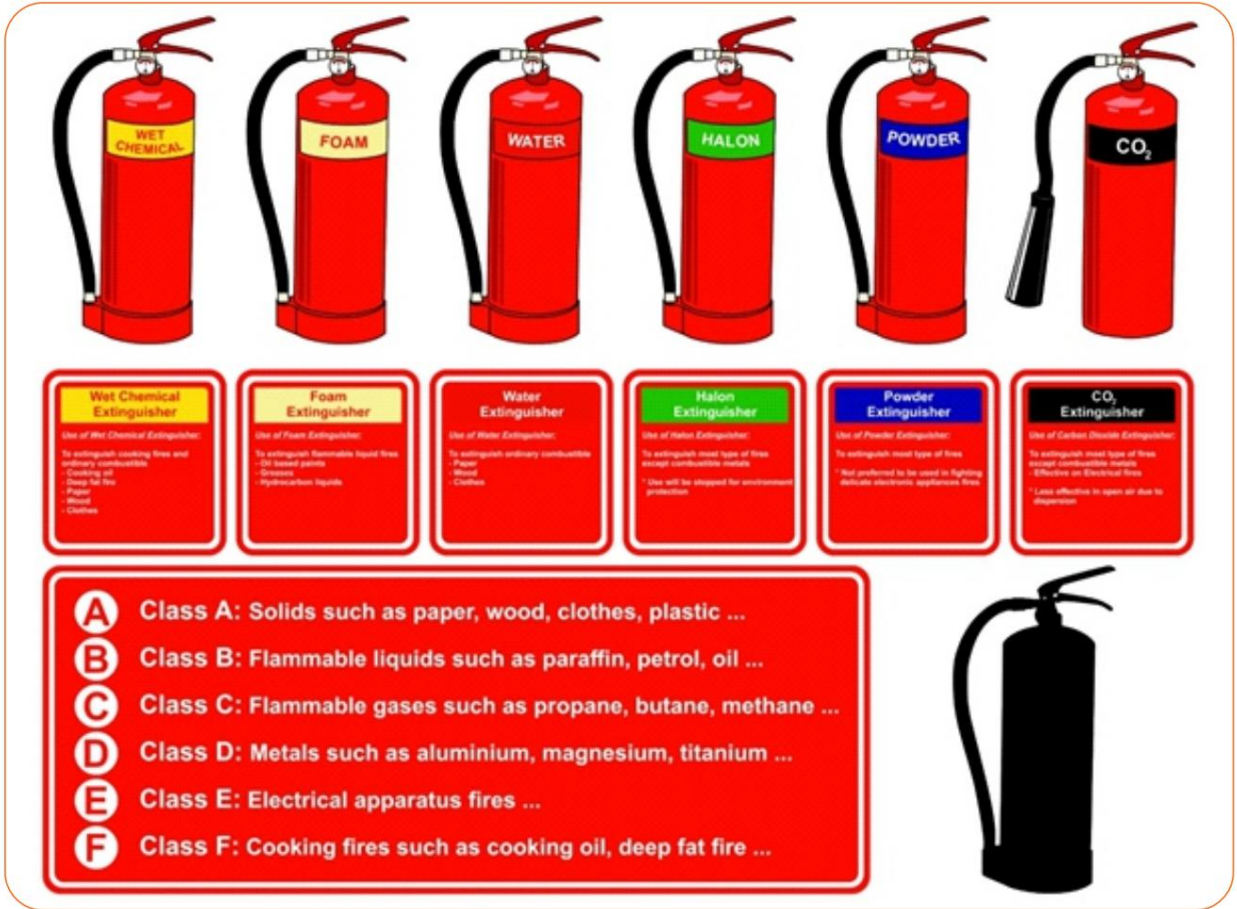
अग्नि सुरक्षा के बारे में सीखते समय सबसे पहली बात यह जानना है कि सभी आग एक जैसी नहीं होती हैं। वर्गीकरण ईंधन पर आधारित है जो एक प्रकार की आग को ट्रिगर करता है। निम्नलिखित वर्ग हैं:

कक्षा	यह लकड़ी, कागज, कपड़ा, कचरा और प्लास्क जैसे साधारण दहन से शुरू होता है। इस प्रकार की आग को पानी से आसानी से बुझाया जा सकता है।
कक्षा बी	यह ज्वलनशील तरल पदार्थ जैसे तेल, गैसोलीन, पेट्रोलियम पेंट, पैराफिन और प्रोपेन और ब्यूटेन जैसी गैसों के कारण होता है। इसे उन तरीकों से बुझाया जाना चाहिए जो ऑक्सीजन की आपूर्ति में कटौती करते हैं।
कक्षा सी	इन आग में मोटर, ट्रांसफार्मर और अन्य उपकरणों जैसे सक्रिय विद्युत उपकरण शामिल होते हैं। बिजली काट दें और इस आग को बुझाने के लिए कार्बन डाइऑक्साइड जैसे गैर-प्रवाहकीय एजेंट का उपयोग करें।
कक्षा डी	इसमें दहनशील धातु की आग शामिल है। पोटैशियम, सोडियम, एल्युमिनियम, मैग्नीशियम और टी एनियम इस प्रकार की आग का कारण बनते हैं। इसे बुझाने के लिए पानी का उपयोग नहीं करना चाहिए बल्कि सूखे पाउडर का उपयोग करना चाहिए जो गर्मी को अवशोषित करके इसे अच्छी तरह से गलाने का काम करता है।
कक्षा के	वे आम तौर पर रसोई की आग हैं जो खाना पकाने के तेल, ग्रीस, पशु वसा, वनस्पति वसा, आदि से प्रज्वलित होती हैं। इसे पर्पल के का उपयोग करके बुझाया जा सकता है जो कि रसोई बुझाने वाले एस में पाया जाता है। गीले रासायनिक एक्स-नुइशर का भी उपयोग किया जा सकता है।

#### अग्निशामकों के प्रकार

विभिन्न प्रकार के ईंधन विभिन्न प्रकार की आग पैदा करते हैं, जिसके लिए विभिन्न प्रकार के अग्निशामक की आवश्यकता होती है। अग्निशामक अग्नि सुरक्षा प्रावधानों का एक अभिन्न अंग है और इस प्रकार, उन्हें सही ढंग से स्थापित और बनाए रखना आवश्यक है। आग के प्रज्वलित होने के लिए तीन महत्वपूर्ण तत्व हैं, गर्मी, ऑक्सीजन और ईंधन। अग्निशामक इनमें से एक या दो तत्वों को खत्म करके काम करते हैं।

अग्निशामक मुख्य रूप से निम्नलिखित प्रकार के होते हैं:



चित्र 5.10 अग्निशामक प्रकार

1. पानी और झाग : पानी गर्मी तत्व को खत्म करने का काम करता है। यह केवल कक्षा ए की आग के लिए पानी का उपयोग करने के लिए बियर है क्योंकि यह अन्य आग के मामले में खतरे पैदा कर सकता है। यदि कक्षा बी के लिए उपयोग किया जाता है, तो यह ज्वलनशील तरल फैला सकता है और कक्षा सी की आग के मामले में, यह सदमे का कारण बन सकता है। फोम का उपयोग कक्षा ए और बी की आग के लिए किया जा सकता है और कक्षा सी के लिए बिल्कुल नहीं।
2. कार्बन डाइऑक्साइड: यह दो घटकों को हटाकर काम करता है, ऑक्सीजन की आपूर्ति में कटौती करता है और ठंडे निर्वहन से गर्मी करता है। इसका उपयोग वर्ग बी और सी की आग के मामले में किया जाता है और कक्षा ए की आग के मामले में अप्रभावी होता है।
3. शुष्क रसायन: यह वर्ग ए, बी और सी आग के लिए प्रभावी है, जो इसे एक बहुउद्देश्यीय शुष्क रासायनिक अग्निशामक होने का दूसरा नाम देता है। यह ऑक्सीजन और ईंधन के बीच अवरोध पैदा करता है और इसलिए आग बुझाता है। सामान्य शुष्क रासायनिक बुझाने वाले के मामले में, इसका उपयोग केवल वर्ग बी और सी की आग के लिए किया जाना चाहिए।
4. वेट केमिकल: ये क्लास K की आग (खाना पकाने के तेल, वसा आदि के कारण होने वाली आग) पर काम करते हैं। वे द्वारा काम करते हैं गर्मी को खत्म करना और ऑक्सीजन और ईंधन के बीच एक बाधा उत्पन्न करना। इनमें से कुछ का उपयोग कक्षा ए की आग पर भी किया जा सकता है।
5. स्वच्छ एजेंट: यह दहन को बाधित करने के लिए हैलोन और हेलोकार्बन एजेंटों का उपयोग करता है। उनका उपयोग वर्ग बी और सी की आग के लिए किया जाता है और इस प्रकार के कुछ बड़े अग्निशामकों का उपयोग तीनों वर्गों ए, बी और सी के लिए किया जा सकता है।
6. सूखा पाउडर: यह ऑक्सीजन और ईंधन के बीच अवरोध पैदा करता है और आग को बुझाता है। वे केवल प्रभावकारी हैं कक्षा डी की आग के लिए और किसी अन्य प्रकार की आग पर काम नहीं करेगा।

7. वाटर मिस्ट: ये ऊष्मा तत्व को हटाते हैं और इन्हें क्लीन एजेंट के विकल्प के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। वे हैं

मुख्य रूप से कक्षा ए की आग के लिए उपयोग किया जाता है लेकिन कक्षा सी की आग में भी इसका इस्तेमाल किया जा सकता है।

8. कार्ट्रिज ऑपरेटेड ड्राई केमिकल: मुख्य रूप से क्लास ए की आग के लिए, यह ईंधन को ऑक्सीजन की आपूर्ति में कटौती करता है और आग बुझा देता है।

प्राथमिक चिकित्सा

अगर आग लगी हो, तो रुकें, गिराएं, ढकें और लुढ़कें। कपड़ों में आग लगाने के लिए यह एक याद रखने वाली गाइडलाइन है। जलने की स्थिति में, निम्नलिखित उपाय अपनाएं:

1. जले हुए स्थान को कम से कम बहते ठंडे पानी के नीचे रखें 20 मिनट।
2. यदि बहता पानी उपलब्ध न हो तो गीले कपड़े का प्रयोग करें।
3. बर्फ, क्रीम आदि का प्रयोग न करें।
4. बचाव के लिए कपड़े और आभूषण उतार दें आगे गर्मी और रक्त प्रवाह को रोकने से रोकने के लिए।
5. कोई फफोला न फोड़ें; यह दर्द को बढ़ा सकता है और इंफेक्शन की संभावना।
6. अन्य चोटों जैसे रक्तस्राव, फ्रैक्चर, सिर की जाँच करें चोटें, आदि
7. घायल व्यक्ति को न घेरें और सांस लेने के लिए जगह दें।
8. तुरंत चिकित्सा सहायता के लिए पहुंचें।



Fig.5.11 जले को ठंडे पानी से धोएं

## 5.1.7 विद्युत उपकरण

विद्युत उपकरण उपयोग करने के लिए सुरक्षित है और इसे सुरक्षित रूप से बनाए रखा जाना चाहिए। सभी बिजली के उपकरणों की नियमित जांच होनी चाहिए। एक व्यस्त सैलून में, यह हर छह महीने में हो सकता है। ये जांच या तो एक योग्य इलेक्ट्रीशियन या एक कुशल व्यक्ति द्वारा की जानी चाहिए, जो उस पार्कुलर उपकरण के उपयोग में प्रशिक्षित और अनुभवी है, उदाहरण के लिए, उपकरण की आपूर्ति करने वाली कंपनी द्वारा नियोजित व्यक्ति। सभी बिजली की जांच एक किताब में लिखी जानी चाहिए जो विशेष रूप से इसी कारण से रखी जाती है। चेक करने वाले व्यक्ति की तारीख और हस्ताक्षर चेक के कारण के साथ दर्ज किए जाने चाहिए, उदाहरण के लिए, चाहे वह मरम्मत थी या सिर्फ रखरखाव की जांच। मरम्मत या जांच की प्रकृति के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए। पुस्तक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्राधिकरण द्वारा निरीक्षण के लिए उपलब्ध होनी चाहिए।

निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

1. एक्सटेंशन कॉर्ड अधिकतम दुर्घटनाओं का कारण बनते हैं क्योंकि उन्हें कम करके आंका जाता है, और अक्सर अतिभारित होता है और कुप्रबंधित। उन पर नज़र रखें और जब वे क्षतिग्रस्त हों या वायरिंग खराब हो जाए तो उन्हें बदल दें। स्विच को बंद करने के लिए प्लग को केवल एर खींचें।



चित्र 5.12 अतिभारित विस्तार तार

1. बिजली के उपकरणों को हमेशा पानी से दूर रखना चाहिए। सिंक के पास कोई उपकरण न रखें और न ही इस्तेमाल करें और उन पर कभी पानी न गिराएं। किसी भी उपकरण को गीले हाथों से न छुएं।
2. सुनिश्चित करें कि सभी सर्किट ग्राउंडेड हैं।
3. किसी भी उपकरण को स्वयं सुधारने का प्रयास न करें। इलेक्ट्रीशियन को मरम्मत कार्यों को संभालने दें।
4. उंगलियों को सॉकेट में न डालें या सॉकेट में प्लग के बिना तार डालने का प्रयास न करें। ऐसा न करें एक तार को नंगे हाथों से स्पर्श करें, यह करंट का संचालन कर सकता है।
5. जब उपयोग में न हो और बिजली कटौती के समय उपकरणों को अनप्लग रखें।

करना:

उपयोग की जाने वाली सभी मशीनों को स्विच ऑफ और अनप्लग करें।  
जांचें कि सभी उपकरण टूटली स्थिर हैं और असमान फर्श पर नहीं हैं। तारों और केबलों को अच्छी तरह से हवा दें।

मत:

गीले हाथों से बिजली के उपकरण, प्लग या स्विच को स्पर्श करें या पास में पानी के कटोरे रखें। अनुगामी तारों को छोड़ दें। किसी भी उपकरण को प्लग इन या उपयोग करें जिसे दोषपूर्ण बताया गया है।

बचाव तकनीक और घटना के बाद के कदम

1. करंट लगने पर पीड़ित को न छुएं। उसे स्रोत से अलग करने का प्रयास करें।
2. जब बिजली काट दी जाती है और बचावकर्ता कुछ इंसुलिंग सामग्री पर खड़ा होता है तो बचाव सुरक्षित होता है। इलेक्ट्रोव्यूथन के स्रोत को जानें और फिर विक्रम को बचाने की कोशिश करें।
3. आपातकालीन नंबरों पर तुरंत कॉल करें और सहायता प्राप्त करें।
4. किसी व्यक्ति को बचाने के लिए सावधानीपूर्वक निर्णय और योजना बनाना बहुत महत्वपूर्ण है। सुनिश्चित न होने पर आगे न बढ़ें।
5. जब तक कोई तात्कालिक खतरा न हो, उसे हिलाने की कोशिश न करें।
6. चोटों की जाँच करें। रक्तस्राव, जलन या फ्रैक्चर के रूप में दिखाई या छिपी हुई चोटें हो सकती हैं  
ईली
7. शरीर के तापमान को नियंत्रित करने के लिए पीड़ित को एक कंबल से ढकें। लेकिन के मामले में कवर न करें  
बड़े घाव या जलन।
8. शांत रहें और पीड़ित की स्थिति की निगरानी करें।

## 5.1.8 आसन, लेटना और ढोना

जो लोग मेरे साथ लंबे समय तक खड़े होकर काम करते हैं, उन्हें बार-बार होने वाले तनाव की चोटों का खतरा होता है, जिसमें मस्कुलोस्केलेटल विकार शामिल हैं, खासकर गर्दन और कंधों में। साथ ही, लगातार खड़े रहने और झुकने से पीठ के निचले हिस्से और घुटनों में दर्द हो सकता है। एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट को काम करते समय अक्सर लंबे समय तक खड़े रहने की आवश्यकता हो सकती है, इसलिए उन्हें इस बारे में सावधान रहना चाहिए।

चोट के कारण हो सकता है:

गलत उठाने के तरीके

खराब मुद्रा

शरीर के एक ही हिस्से पर नियमित और लगातार तनाव

वस्तुओं को बल से हिलाना जो बहुत भारी हो सकता है

सैलून में, आपको सावधान रहना होगा कि आप स्टॉक कैसे उठाते और ले जाते हैं। आपको बैठने के तरीके पर भी ध्यान देने की आवश्यकता है, चाहे रिसेप्शन पर या उपचार करते समय - यह महत्वपूर्ण है कि कुर्सी या सोफे आपके लिए सही ऊंचाई का हो। काम करते समय अपने शरीर को नियमित रूप से स्थिति बदलने में सक्षम बनाने के लिए, यदि आप विभिन्न प्रकार के उपचार करते हैं तो यह बीयर है। इसके अलावा, आपको यह जानने की जरूरत है कि उपकरणों को सही तरीके से कैसे पकड़ें, और अपने हाथों को उपचार के लिए आराम करने का मौका दें।

आसन से संबंधित समस्याओं से बचने के लिए निम्नलिखित तरीके अपनाएं:

ऊंचाई- समायोज्य सोफे और काटने वाले मल का प्रयोग करें।

यदि आप लंबे समय तक एक ही स्थिति में रहते हैं तो अपने शरीर को नियमित रूप से हिलाएँ और फैलाएँ।



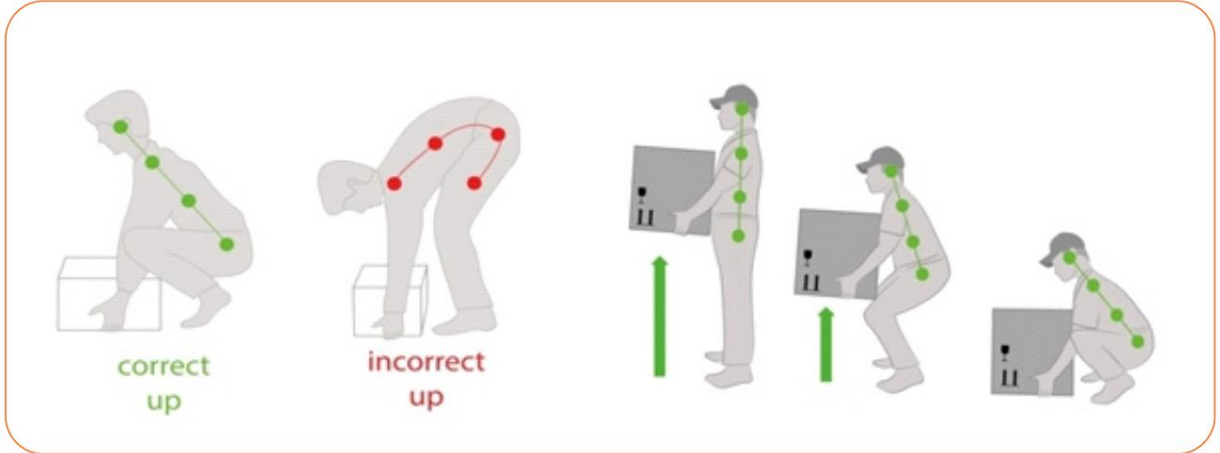
हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए व्यायाम करें। अच्छी मुद्रा बनाए रखें। कोशिश करें और शरीर के किसी विशेष भाग पर लगातार तनाव से बचें। हर आधे घंटे में शरीर को सेवाओं या वायु के बीच ले जाएं और फैलाएं। विभिन्न प्रकार की सेवाओं को करते हुए शरीर की मुद्रा को बदलने का प्रयास करें। सेवा करते समय गाते समय कुर्सी का सही ऊंचाई पर होना जरूरी है। शरीर को लचीला बनाए रखने के लिए व्यायाम करें।

#### सुरक्षित झूठ विधि

स्टाफ के एक सदस्य के रूप में, आपके पास एक स्थिति में झुकने और खड़े होने का जीवन होगा और यह आवश्यक है कि आप अपनी पीठ को हवा में देखें। सुरक्षित झूठ बोलने की विधि नीचे दिखाई गई है; सुनिश्चित करें कि आप इसका पालन करते हैं।

भार उठाते और ढोते समय समस्याओं से बचने के लिए निम्नलिखित तरीके अपनाएं:

भारी और बड़े भार उठाते समय सहायता प्राप्त करें। उठाते समय घुटनों के बल झुकें, बैठने के लिए दोनों पैरों को समान रूप से उपयोग करने के लिए करें, भार उठाएं, शरीर के पास भार पकड़ें और कमर पर झुके बिना सीधे खड़े हो जाएं।



चित्र 5.13 वजन लेटते समय इन चरणों का पालन करें

मुड़ते समय टाँगों और पैरों को हिलाएँ, कमर पर मरोड़ने से बचें। हमेशा एक भार लेटते समय पैर और नितंब की मांसपेशियों का उपयोग करें क्योंकि वे बहुत शक्तिशाली होते हैं। पीठ के निचले हिस्से मांसपेशियां कमजोर होती हैं और इसलिए लेटते समय उन्हें तनाव देने से बचें। हैंड ट्रक या फोर्कलिस जैसे उपकरणों का उपयोग करें क्योंकि वे चोट के जोखिम को कम करते हैं।

## 5.1.9 उपकरण और वस्त्र

काम पर आपकी जिम्मेदारियां - उपकरण और कपड़े

कभी भी किसी ऐसे उपकरण का उपयोग न करें जिसके लिए आपने प्रशिक्षण प्राप्त नहीं किया है।

हमेशा अनुशंसित सुरक्षात्मक कपड़े पहनें।

हानिकारक हो सकने वाले सभी उत्पाद होने चाहिए:

निर्माता के निर्देशों के अनुसार सुरक्षित रूप से उपयोग किया जाता है

सुरक्षित रूप से संग्रहीत

गिराए जाने पर सुरक्षित रूप से साफ किया गया

सुरक्षित फेंक दिया

आपको अपने द्वारा उपयोग किए जाने वाले सभी उत्पादों को लिखना चाहिए, उनका उपयोग कैसे किया जाता है, संग्रहीत किया जाता है, साफ किया जाता है और फेंक दिया जाता है (सफाई एजेंटों सहित)। आपको यह अवश्य करना चाहिए क्योंकि आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पाद निम्न कार्य कर सकते हैं:

ज्वलनशील होना

निगल लिया तो जहरीला हो

जलन पैदा करना

मजबूत धुएं देना

अगर साँस ली जाए तो खतरनाक हो सकता है

फिसलन हो अगर गिरा हो

सैलून में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों के बारे में जानकारी रिकॉर्ड करने का सबसे आसान तरीका एक टेबल है, जो स्पष्ट और पढ़ने में आसान है। एक उदाहरण नीचे दिया गया है।

उत्पाद	जोखिम	सही उपयोग	भंडारण	हटाना बरबाद करना	सावधानी
सोडियमहाइपोच लोराइट (ब्लीच)	संक्षारक प्रतिक्रिया हिंसक रूप से दूषित होने पर	असंगत रसायनों के साथ मिश्रण न करें	रखा जाना चाहिए अलग अन्य से रसायन	उद्धृत करना उत्पाद लेबल & सामग्री सेफ्टी डेटा शीट	कानूनों का पालन करें, नियमन करें ओन्स। उद्धृत करना उत्पाद लेबल और सामग्री सेफ्टी डेटा शीट

तालिका - 5.1 खतरनाक उत्पादों के बारे में सूचना तालिका

## सारांश



1. कार्यस्थल की अच्छी छवि बनाए रखने के साथ-साथ आवश्यक होने के लिए अच्छी हाउसकीपिंग बहुत महत्वपूर्ण है  
स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए।
2. आग के प्रज्वलित होने के लिए तीन महत्वपूर्ण तत्व हैं, गर्मी, ऑक्सीजन और ईंधन। आग बुझाने वाले  
इनमें से एक या दो तत्वों को खत्म करके काम करें।
3. अगर आग लगी हो, तो रुकें, गिराएं, ढकें और लुढ़कें। कपड़ों में आग लगाने के लिए यह एक याद रखने वाली गाइडलाइन है।
4. आपात स्थिति में, रक्षा की पहली पंक्ति भाग रही है। परिवेश से सावधान रहें जब  
रास्ता बनाना और आग में किसी को बचाने की कोशिश करना।
5. कोई बड़ी या भारी वस्तु उठाते समय:  
एक। घुटने के बल झुकें।  
बी। वस्तु को पकड़ने के लिए दोनों हाथों का प्रयोग करें।  
सी। वजन कम करने में मदद करने के लिए अपने पैरों में ताकत का प्रयोग करें।  
डी। कमर से कभी भी झुकें नहीं, क्योंकि इससे आपकी पीठ के निचले हिस्से को नुकसान हो सकता है।
6. यह एक अच्छा विचार है:  
एक। ऊंचाई-समायोज्य सोफे और कुंग मल का प्रयोग करें।  
बी। बड़ी, भारी या अजीब चीजें ले जाने पर मदद लें।  
सी। यदि आप लंबे समय तक एक ही स्थिति में रहते हैं तो अपने शरीर को नियमित रूप से हिलाएँ और फैलाएँ।  
डी। हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए व्यायाम करें।  
इ। अच्छी मुद्रा बनाए रखें।
7. विद्युत मशीनों को संभालते समय ध्यान रखने योग्य महत्वपूर्ण बातें करें:  
एक। उपयोग की जाने वाली सभी मशीनों को स्विच ऑफ और अनप्लग करें।  
बी। जांचें कि सभी उपकरण टूटली स्थिर हैं और असमान फर्श पर नहीं हैं।  
सी। तारों और केबलों को अच्छी तरह से हवा दें।  
मत:  
एक। गीले हाथों से बिजली के उपकरण, प्लग या स्विच को स्पर्श करें या पास में पानी के कटोरे रखें।  
बी। अनुगामी तारों को छोड़ दें।  
सी। प्लग इन करें या किसी भी उपकरण का उपयोग करें जिसे दोषपूर्ण बताया गया है।
8. किसी मशीनरी या एक्सपोज्ड केबल के आसपास काम करते समय सावधानी बरतने की जरूरत है।
9. जब कोई व्यक्ति किसी ऐसे उच्च वोल्टेज के संपर्क में आता है जिससे करंट प्रवाहित होता है, तो उसे झटका लगता है और जब यह मृत्यु का कारण बनता है, तो इसे  
इलेक्ट्रोकून कहा जाता है। मानव शरीर द्वारा अनुभव की जाने वाली न्यूनतम धारा 1mA है और यदि यह 100mA या उससे अधिक की धारा का अनुभव करती है तो  
यह घातक हो सकती है।
10. ग्राहकों के साथ-साथ कर्मचारियों के लिए सैलून कितना साफ और स्वच्छ है, इस बारे में सावधान रहना चाहिए।

## व्यायाम



1. कौन सी सावधानियां दुर्घटनाओं और चोटों को रोकने में मदद करेंगी?

- एक। सभी कंटेनरों को ढक कर रखें और लेबल लगा दें
- बी। नाखून बफिंग में अत्यधिक घर्षण से बचें
- सी। साफ करने के लिए तेज नुकीले इंप्लीमेंट फाइल न करें
- डी। ऊपर के सभी

2. रिक्त स्थान भरें:

- एक। \_\_\_\_\_ आग तेल, गैसोलीन, पेंट, गैस आदि के कारण होती है।
- बी। \_\_\_\_\_ आग में धातु की आग शामिल है।

3. काम पर सलाहकार की कुछ जिम्मेदारियों की सूची बनाएं।

4. सुरक्षित उठाने के तरीके क्या हैं?

5. कॉलम 'ए' को कॉलम 'बी' से सुमेलित करें

कॉलम 'ए'	कॉलम 'बी'
1. सूखा रसायन	एक। हाथों को दूषित होने से बचाता है
2. स्वच्छ एजेंट	बी। कक्षा ए को समाप्त करता है , बी और सी आग
3. दस्ताने	सी। हेलोकार्बन एजेंट होते हैं

## 6. सकारात्मक बनाना इंप्रेशन एटी कार्यस्थल



यूनिट 6.1 - कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना यूनिट

6.2 - व्यावसायिक कौशल

यूनिट 6.3 - भाषा कौशल

यूनिट 6.4 - व्यक्तिगत सौंदर्य



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. अच्छी उपस्थिति और व्यवहार बनाए रखें
2. संगठन के मानकों के अनुसार कार्यों को निष्पादित करें
3. सूचना का संचार और रिकॉर्ड करें

## यूनिट 6.1: कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. सैलून में अच्छी सेवाएं प्रदान करने के महत्व की व्याख्या करें
2. ग्राहकों के साथ पेशेवर तरीके से संवाद करें
3. टेलीफोन कॉल को प्रभावी ढंग से संभालें
4. सैलून में आचार संहिता का वर्णन करें
5. टीम वर्क के महत्व की व्याख्या करें

### 6.1.1 परिचय

सैलून में आने वाला ग्राहक उम्मीद करेगा कि यह साफ और रंगा हो। स्वागत क्षेत्र संपर्क का पहला बिंदु है। सुव्यवस्थित स्वागत ग्राहक को प्रसन्नता का अनुभव कराएगा और सर्वश्रेष्ठ का आश्वासन दिया जाएगा सेवाएं।

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

सेवा क्षेत्र

स्वागत क्षेत्र

के साथ बातचीत  
सलाहकार / सेवा

सेवा की गुणवत्ता

भुगतान प्रक्रिया

## 6.1.2 स्वागत क्षेत्र

एक सकारात्मक प्रभाव बनाने के लिए आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि:

रिसेप्शिन डेस्क हमेशा डाई रहती है।

फूलों को सप्ताह में कम से कम एक बार बदला जाता है।

खाली कर्पो को यथाशीघ्र हटा दिया जाता है।



चित्र 6.1 ग्राहक का स्वागत ग्रहण पर करें

## 6.1.3 सैलून स्टाफ रूम

स्टाफ रूम का उपयोग करते हुए एयर, कृपया सुनिश्चित करें:

सभी ब्रोशर और कैटलॉग को सही जगहों पर हटा दिया गया है।

आपके बर्तन धोकर रख दिए गए हैं।

## 6.1.4 देखभाल करने वाला वातावरण प्रदान करना

ग्राहक खरीदारी करते समय सहज और आराम महसूस करना पसंद करते हैं। उन्हें यह सोचना अच्छा लगता है कि आप उनसे और उनकी जरूरतों से संबंधित हैं।

ग्राहक को सहज महसूस कराने के लिए, सलाहकार का व्यवहार वास्तविक और ईमानदार होना चाहिए। अच्छी तरह से संचार, 'देखभाल, शिष्टाचार और योग्यता उन्हें नियमित बनने के लिए प्रोत्साहित करेगी'

ग्राहक।



### देखभाल का माहौल

देखभाल करने वाला वातावरण प्रदान करने के लिए आपको यह करना होगा:

काम और अन्य लोगों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण प्रदर्शित करें।

साफ सुथरा रूप धारण करें।

एक दूसरे के प्रति और ग्राहकों के प्रति मैत्रीपूर्ण और विनम्र रवैया दिखाएं। हमेशा स्वीकार करें

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

व्यवहार और आचरण के उच्च व्यक्तिगत मानक हों।

समय के पाबंद, विश्वसनीय और कुशल बनें। यदि आप काम के लिए लेट हो रहे हैं, तो तुरंत सैलून को कॉल करें। अगर तुम

समय से पीछे चल रहे हैं, अपने ग्राहक को देरी की व्याख्या करें; अधिकांश समझेंगे।

असुविधा के लिए क्षमा मांगें और किसी को दोष न दें।

ग्राहक को आश्वस्त करें और इस तरह से व्यवहार करें जिससे उन्हें आराम मिले। इसमें पूर्ण . समर्पित करना शामिल है

ग्राहक पर ध्यान। हालांकि, ग्राहक के साथ उपस्थित होने के दौरान अन्य कर्मचारियों के साथ चैट करना अशिष्टता है

सहकर्मियों के साथ पेशेवर चर्चा की अनुमति है।

ग्राहक को सहज बनाना

ग्राहक का शारीरिक आराम भी ग्राहक सेवा का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। पेशेवर चाहिए: -

उपलब्ध उत्पादों की एक श्रृंखला में से चुनने के लिए ग्राहक को ब्रोशर और कैटलॉग प्रदान करें।

चाय या कॉफी सहित कई प्रकार के जलपान प्रदान करें।

यदि आवश्यक हो तो प्रत्येक सुबह हीटिंग/एयर कंडीशनिंग चालू करना सुनिश्चित करें।

## 6.1.5 संचार

सभी जीव आपस में संवाद करते हैं। मनुष्य ही एकमात्र जीवित प्राणी है जो विभिन्न तरीकों से संवाद करता है। संचार भाषण, लेखन, दृश्य, संकेत या व्यवहार जैसी विधियों का उपयोग करके संदेशों की सहायता से जानबूझकर संचार के माध्यम से संकेतों को पूर्णतः संचार देना है। यह संचार और पूर्ण मोड़ों का काम क्लाइंट के साथ उनकी जरूरतों को जानने और उसके अनुसार उत्पादों को बेचने के लिए प्रभावी ढंग से संवाद करना है। संचार की प्रक्रिया में चार प्रमुख घटक होते हैं।



चित्र 6.2 संचार के तत्व

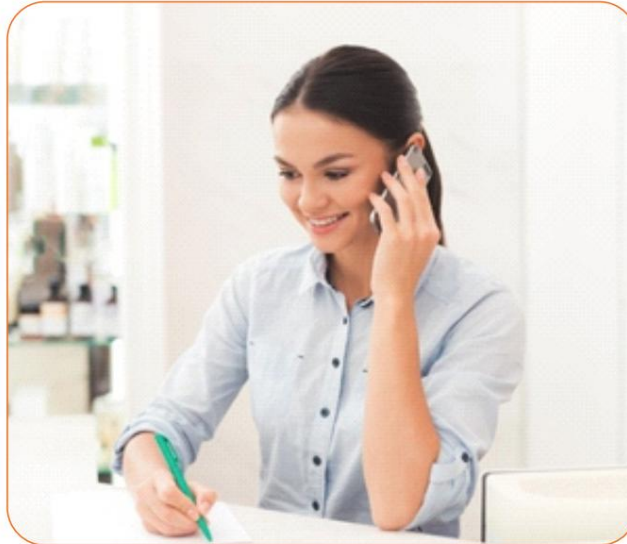
#### टेलीफोन का जवाब देना

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 संचार

टेलीफोन पर बात करना किसी व्यक्ति के साथ आमने-सामने संवाद करने से अलग है।

फोन पर, आप सुन सकते हैं (आवाज का स्वर, स्वर, स्वर), लेकिन आप नहीं देख सकते (चेहरे के भाव, हावभाव, शरीर की भाषा)।



चित्र 6.3 कॉल का उत्तर देना

टेलीफोन संचार लगभग 25% शब्द और 75% स्वर या जिस तरह से शब्दों को कहा जाता है।

इसलिए जब आप फोन पर संवाद कर रहे होते हैं, तो आपको जो कुछ भी है, उसकी भरपाई करने की आवश्यकता होगी नहीं देख सकते हैं।

एक टेलीफोन आवाज का उपयोग कर संचार

जब आप टेलीफोन पर बात कर रहे हों:

स्पष्ट रूप से बोलें सीधे

मुखपत्र में बोलें यदि आप बैठे हैं, तो झुकें नहीं, आपका

आसन आपकी आवाज को प्रभावित करता है और मुस्कुराएं

शब्दों

अपने शब्दों को ध्यान से चुनें क्योंकि श्रोता आपको नहीं देख सकते। नाम, मैं, तिथियां और फोन नंबर दोहराएं और जांचें।

शरीर की भाषा

यहां तक कि जब फोन का जवाब "हैलो?" के साथ दिया जाता है। आप बता सकते हैं कि वह व्यक्ति खुश है, ऊब गया है या परेशान है। स्वयं की घोषणा करते समय मुस्कुराना आपको कॉल प्राप्त करने के लिए प्रसन्नता प्रदान करने में मदद कर सकता है।

शरीर की भाषा का प्रयोग करें, भले ही वह दिखाई न दे। मुस्कान भले ही दिखाई

न दे, लेकिन सुनी जाएगी। आंखों को किसी ऐसी चीज पर केंद्रित करें जो संचार पर

ध्यान केंद्रित करने में मदद करे। शरीर की भाषा सुनें, उदाहरण के लिए, रुकना और सांस लेना।

टेलीफोन संचार कठिनाइयाँ

कुछ टेलीफोन संचार कठिनाइयाँ हैं:

दूसरे व्यक्ति को न देखना शोर - पृष्ठभूमि में या

लाइन पर ध्यान भटकाना - कोई व्यक्ति फोन पर रहते हुए ध्यान

आकर्षित करने की कोशिश कर रहा है 'Y' भाषा - खराब संचार या एक अपरिचित उच्चारण

इन मुश्किलों को कम करने के उपाय

सक्रिय रूप से सुनें।

किसी भी व्याकुलता से अपनी पीठ फेरें।

अपने आस-पास शोर कम से कम रखें।

केवल फोन कॉल पर ध्यान दें।

स्पष्ट बोलें।

समझने के लिए जाँच करें।



चित्र 6.4 हरे रंग का आदान-प्रदान

फोन का जवाब देना - खुद की घोषणा करें

एक अच्छा साग है: "सुप्रभात / ए। ernoon, यह XYZ सैलून है, (आपका नाम) बोल रहा हूँ। क्या मेरे द्वारा आपकी कोई सहायता हो सकती है?"

कॉल का तुरंत जवाब दें

जहां भी संभव हो, तीन रिंगों के भीतर फोन का जवाब देना एक अच्छी प्रथा है।

तीन अंगूठियां आपको मुझे देगी:

आप जो कर रहे हैं उसे रोकें।

फोन का जवाब देने की तैयारी करें।

फ़ोन पर कुशलता से फ़ोन का जवाब दें:

मुस्कराओ !

Y "गुड मॉर्निंग" या "गुड अर्नून" कहें

Y अपनी और सैलून के नाम की स्पष्ट घोषणा करें

Y नोट्स लेने के लिए एक कलम और कागज तैयार रखें

फोन करने वाले की बात ध्यान से सुनें

कॉल करने वाले की जरूरतों को स्पष्ट करने के लिए quesons से पूछें

Y यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी विवरण स्पष्ट रूप से नोट किए गए हैं, सभी प्रासंगिक सूचनाओं को दोहराएं

Y याद रखें, आप नहीं जानते कि फ़ोन के अंत में कौन है और पहले छापों की गिनती होती है।

ग्राहक की जरूरतों का जवाब देना - टेलीफोन पर क्वेसन का उपयोग करना

अच्छी टेलीफोन तकनीकों में आपकी बातचीत को संरचित और नियंत्रित करने के लिए quesons का उपयोग करना शामिल है।

क्वेसन का प्रकार	कॉल प्राप्त करते समय	उदाहरण
खुला हुआ	कॉल की प्रकृति की स्थापना	"क्या मेरे द्वारा आपकी कोई सहायता हो सकती है?"
बंद किया हुआ	जानकारी स्थापित करने या पुष्टि करने के लिए	"क्या आप सामान्य त्वचा के प्रकार के लिए XYZ चाहते थे?"
जांच	आवश्यकताओं का विशिष्ट विवरण एकत्र करना	"वास्तव में आप त्वचा को तैयार करने के लिए क्या चाहते हैं?"
चिंतनशील	समझ की जाँच करना और दिखाना	"तो मैं लिख रहा हूँ कि श्रीमती शर्मा आप लहराते बालों के लिए एबीसी हेयर स्प्रे और तैलीय त्वचा के लिए एक्सवार्डिजेट टोनर बुक करना चाहेंगी।"
बंद किया हुआ	रूपांतरण समाप्त करना	"श्रीमती शर्मा के साथ क्या मैं आपकी कुछ और मदद कर सकता हूँ? फोन करने के लिए धन्यवाद।"

उसी "तरंग दैर्ध्य" पर जाओ। अपने कॉलर की आवश्यकताओं को पूरा करें। कॉल करने वालों की अलग-अलग ज़रूरतें होंगी।

एक फोन करने वाला जो:

- \* जल्दी में है, चाहता है कि आप तेज और कुशल बनें। एक शिकायत है, समझ और कार्रवाई चाहता है।
- \* व्यथित है, आपकी सहानुभूति की ज़रूरत है।

संदेश लेना

कभी-कभी लोग सैलून को किसी ऐसे ऑपरेटर से बात करने के लिए बुलाएंगे जो अनुपलब्ध है या एक संदेश छोड़ना चाहेगा।

इन स्थितियों में, एक संदेश लिखना आवश्यक होगा। अपनी याददाश्त पर भरोसा न करें।

सभी संदेश साफ-सुथरे और सटीक लिखे जाने चाहिए। सटीक संदेश लेना बहुत आसान है और इसमें शामिल होना चाहिए

Y' उस व्यक्ति का नाम जिसके लिए संदेश छोड़ा गया है फोन करने वाले का नाम

एक वापसी फोन नंबर Y' संदेश विवरण

कॉल का समय

कॉल की तिथि

कॉल लेने वाले का नाम

कर्मचारियों के लिए व्यक्तिगत टेलीफोन कॉल नैतिकता

संदेश लिया जाएगा और रिसेप्शन पर ले जाएगा

मेज़। यह सलाहकार की जिम्मेदारी होगी  
ब्रेक में उनके लिए जाँच करें।

आपातकालीन कॉल स्वीकार किए जाते हैं; हालाँकि, कृपया मित्रों और परिवार को कॉल न करने के लिए कहें, जब तक कि यह एक . न हो  
आपातकालीन।

Y' कृपया अपनी कॉल को कम से कम रखें ताकि आप सैलून को रोके नहीं या असुविधा का कारण न बनें

यदि कोई व्यक्तिगत कॉल कर रहा है तो ग्राहक फोन लाइन को व्यस्त पा सकते हैं।

लंच ब्रेक में किसी भी अन्य व्यक्तिगत कॉल के लिए मोबाइल फोन का उपयोग किया जाना चाहिए। कृपया इसे रखें

बाकी समय स्विच ऑफ करके स्टाफ रूम में रख दें।



चित्र 6.5 संदेश लेना

## 6.1.6 आचार संहिता

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

सम्मान दिखाएं, दूसरों के प्रति निष्पक्ष और विनम्र रहें।

अन्य स्टाफ या सैलून की आलोचना न करें।

ईमानदार रहें और हमेशा अपनी बात रखें।

पेशेवर तरीके से व्यवहार करें।

गैरकानूनी भेदभाव या उत्पीड़न को बर्दाश्त नहीं किया जाना चाहिए और इसकी तुरंत सूचना दी जानी चाहिए।

\* धर्म, राजनीति, किसी अन्य व्यक्ति के यौन जीवन, गपशप या कसम खाने के बारे में बोलना अनुचित है।

एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में कई अलग-अलग लोगों के संपर्क में आएं और वे हमेशा सहमत नहीं होंगे और उनके कई मूल्यों को समझेंगे। हालांकि, उन्हें अलग-अलग मूल्यों को पहचानना सीखना चाहिए और अलग-अलग सोचने वाले किसी भी व्यक्ति के अधिकारों का सम्मान करना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है कि कोई पूर्वाग्रह न दिखाएं, उदाहरण के लिए, नस्लीय या धार्मिक असहिष्णुता।

## 6.1.7 से बचने के लिए चीजें

कुछ आदतें ऐसी होती हैं जिनका स्वास्थ्य पर गंभीर प्रभाव पड़ता है।

स्वस्थ जीवन के लिए ऐसी आदतों से बचना चाहिए। इसमें शामिल है:

शराब

यह वह प्रवृत्ति है जिससे निपटने के लिए व्यक्ति शराब का सेवन करता है

कठिनाई या उदासी से बचने के लिए। शराब के दुष्परिणाम हैं:

हृदय रोग, कैंसर, कमजोर प्रतिरक्षा का खतरा बढ़ जाता है

सिस्टम, लीवर इन्फेक्शन (सिरोसिस) आदि।

कम काम फोकस और प्रदर्शन में गिरावट।

सामाजिक और आर्थिक स्थिति में गिरावट।

चिंता, कांपना जैसे वापसी के लक्षणों को प्रेरित करता है,

फेग, सिरदर्द, अवसाद आदि।

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, मसूढ़ों और होंठों को प्रभावित करता है।

तंबाकू चबाने से व्यक्ति के स्वाद और सूंघने की क्षमता कम हो जाती है।

धूम्रपान करने वालों को फेफड़ों के कैंसर से पीड़ित होने का अधिक खतरा होता है।

Gutkha

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

स्वास्थ्य पर गुटखा का प्रभाव:

जीभ में संवेदना का नुकसान

विकृत मुंह

गर्मी, सर्दी और मसालों के प्रति संवेदनशीलता में वृद्धि



चित्र 6.6 शराब का सेवन न करें

मुंह खोलने में असमर्थता  
 सूजन, गांठ, मसूड़ों पर खुरदुरे धब्बे या अन्य  
 मुंह के अंदर की जगह  
 Y मुंह में अस्पष्टीकृत रक्तसाव  
 निगलने में कठिनाई और अंत में मुँह  
 कैंसर



चित्र 6.7 तंबाकू का प्रभाव

### 6.1.8 टीम के हिस्से के रूप में प्रभावी ढंग से काम करें

किसी भी ब्यूटी सैलून का लक्ष्य एक स्वस्थ और खुश सैलून वातावरण में ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाना और उन्हें पूरा करना है जिससे एक संपन्न व्यवसाय को बढ़ावा मिलता है। सैलून के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, सभी स्टाफ सदस्यों को एक सामान्य लक्ष्य की दिशा में सैलून में एक साथ काम करने के तरीकों पर सहमत होने की आवश्यकता है।

एक सैलून टीम हमेशा अलग-अलग ताकत और कमजोरियों वाले लोगों से बनी होगी और हर किसी की ताकत का पूरा उपयोग करना और कमजोरियों को सुधारने का प्रयास करना महत्वपूर्ण है।

एक टीम भी अलग-अलग व्यक्तियों से बनी होगी और एक टीम के हिस्से के रूप में एक साथ काम करते समय सभी के लिए यह महत्वपूर्ण है। टीम तभी प्रभावी होगी जब सभी को लगे कि वे समान रूप से काम कर रहे हैं, अगर टीम के कुछ सदस्य दूसरों की तरह कड़ी मेहनत नहीं कर रहे हैं तो नाराजगी बढ़ेगी। हर किसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे यथासंभव कड़ी मेहनत करके टीम के एक प्रभावी सदस्य बनें।

नियमित रूप से टीम मीटिंग (आदर्श रूप से साप्ताहिक) एक अच्छा कामकाजी संबंध बनाए रखने में मदद करेगी, क्योंकि किसी भी समस्या को व्यवसाय जैसे मंच में सुलझाया जा सकता है।

एक प्रभावी टीम सदस्य कैसे बनें?

सैलून में शामिल होने पर सलाहकार एक टीम का हिस्सा बन जाएगा और सैलून के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करने के लिए टीम के अन्य सदस्यों, सहयोगियों के साथ काम करने की उम्मीद की जाएगी।

एक अच्छी टीम के पास है:

- Y स्पष्ट उद्देश्य और की भावना  
दिशा
- योजना और एक्ॉन का अच्छा संतुलन
- लोगों की सही संख्या
- अच्छा संचार
- लचीलापन और सहनशीलता



चित्र 6.8 एक टीम में कार्य करना

अगर हम गैरजिम्मेदाराना तरीके से काम करते हैं, तो इसका असर पूरी टीम पर पड़ सकता है।

टीम भावना खो सकती है:

- \* अगर समूह का एक सदस्य अपने दम पर काम करता है, यानी टीम के हिस्से के रूप में नहीं
  - \* अगर संचार में कोई खराबी है
  - \* यदि टीम के सदस्य दूसरों की गलतियों के प्रति लचीला और सहिष्णु होने के इच्छुक नहीं हैं
- जब बहुत कम लोगों के लिए बहुत अधिक काम होता है जब नौकरी की भूमिकाएं धुंधली हो जाती हैं और लोग उन क्षेत्रों पर अतिक्रमण कर लेते हैं तो उन्हें नहीं करना चाहिए

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

सैलून के सभी स्टाफ सदस्य

किसके लिए जिम्मेदार है सूचना और समर्थन के लिए

किसके पास जाना है

## 6.1.9 याद रखें

मदद और जानकारी मांगना विनम्रता से किया जाना चाहिए। यह बताते हुए कि सहायता की आवश्यकता क्यों होगी

स्टाफ के अन्य सदस्यों को समझाएं कि वे कैसे मदद कर रहे हैं। हर समय विनम्र और पेशेवर होना टीम भावना को बढ़ावा देगा। जब कोई सहकर्मी मदद मांगता है तो व्यक्ति को स्वेच्छा से और विनम्रता से अनुरोध का जवाब देना चाहिए। दूसरों की ज़रूरतों का अनुमान लगाना और तुरंत सहायता प्रदान करना सक्षम और सक्षम होने का मतलब है कि आपके पास जैसा काम है वैसा ही करना। करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। किसी नौकरी में झांसा देने की कोशिश न करें इससे ग्राहक या सहकर्मी को खतरा हो सकता है। कार्रवाइयों के लिए जिम्मेदार होने के नाते, किसी भी गलती की जिम्मेदारी लेना और लेना शामिल है

किसी और मुकसान को कम करने के लिए उचित कार्रवाई।

दूसरों के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा कोई अपने लिए चाहता है।

कभी भी ऐसा काम करने की कोशिश न करें जिसे करने के लिए किसी को प्रशिक्षित नहीं किया गया हो। कभी भी गलतियों को छिपाने की कोशिश न करें, इससे चीजें और खराब होंगी। अनिश्चित होने पर कभी भी कोई कार्य न करें। हमेशा किसी ऐसे सहकर्मी से संपर्क करें जिसके पास अधिक अनुभव हो या जो चीजों को ठीक करने का अधिकार रखता हो। किसी को भी यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उससे क्या पूछा जा रहा है। ध्यान से सुनने की क्षमता है

एक महत्वपूर्ण कौशल।

सिर हिलाकर हमेशा यह दिखाना चाहिए कि वह समझता/समझती है।



## 6.1.10 उत्तरदायित्व की सीमा के भीतर कार्य करना

जब हम एक सैलून में काम कर रहे होते हैं, तो सभी कार्यों को हमारे अधिकार की सीमा के भीतर संगठनात्मक मानकों के अनुसार निष्पादित किया जाना चाहिए।

ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार: एक सहायक ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में, प्रमुख काम और मेरा मुख्य काम सैलून ग्राहकों और वॉक-इन ग्राहकों के साथ व्यवहार करना है। व्यवसाय पूरी तरह से उन ग्राहकों की संख्या पर निर्भर करता है जिनसे सेवाएं लेने के लिए आकर्षित होते हैं और अंत में वे कितने खुश होते हैं। ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि उनके हितों को ध्यान में रखा जाए। ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, हमेशा याद रखें:

ग्राहक की पसंद और निर्णय सबसे ऊपर होना चाहिए। किसी विशेष उत्पाद को लेने के लिए कभी भी किसी को बाध्य न करें।

यह सुझाव दिया जा सकता है लेकिन मजबूर नहीं किया जा सकता है।

यदि ग्राहक सुझाए गए किसी विशेष उत्पाद के लिए नहीं जाना चाहता है, तो उसे बुरा नहीं मानना चाहिए और

जो उनके द्वारा दी जा रही सेवा को प्रभावित नहीं करना चाहिए।

ग्राहक के साथ कभी भी बहुत अधिक व्यक्तिगत न हों।

जब ग्राहक प्रतीक्षा कर रहा हो तो कभी भी सहकर्मियों के साथ या फोन पर व्यक्तिगत बातचीत में शामिल न हों

आप उनकी खरीद में सहायता करने के लिए।

अगर कोई ग्राहक शिकायत करता है तो शांत रहें। ज्यादा रक्षात्मक न हों। कोई हमेशा माफी मांग सकता है और दे सकता है

एक उत्पाद मुफ्त या छूट पर या पर्यवेक्षक के साथ चर्चा के अनुसार।

फिट रहें: शारीरिक स्थिति की कमी चोट के लिए एक जोखिम कारक है। लंबे समय तक स्वस्थ रहने के लिए, काम की शारीरिक मांगों को पूरा करने के लिए आवश्यक शारीरिक स्थिति होनी चाहिए।

सामान्य स्वास्थ्य का ध्यान रखना: पर्याप्त नींद लेना, अच्छी तरह से खाना और नींद की गोलियां आदि जैसी अस्वास्थ्यकर आदतों से बचना, चोट के बिंदु तक बढ़ने से पहले तनाव और काम के तनाव और स्वास्थ्य संबंधी क्षति को झेलने की क्षमता में मदद कर सकता है।

यह एक लोहे का नियम है: पहली भूमिका यह होनी चाहिए कि कोई नुकसान न हो। केवल वही, मेहमानों को सक्रिय सेवाएं देने का प्रयास करें। यहीं से व्यक्ति का पूरा ज्ञान चित्र में आता है।

मेहमानों की जरूरतों पर ध्यान दें, यानी मेहमानों के साथ हमेशा काम करें।

ज्यादा वादा न करें।

ग्राहक को कोई विशेष उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य न करें।

शरीर की सही मुद्रा बनाए रखें।

एक पेशेवर सलाहकार को अतिथि के साथ काम करने की जरूरत है। और कोई एटीट्यूड नहीं है, यह काफी महत्वपूर्ण है !!!

एक पेशेवर सलाहकार के गुण करुणा, विनम्रता, सक्रिय और त्वरित सेवा हैं। हमेशा अपने आप को देखें, अपने भीतर देखें, अपने विचारों और भावनाओं का निरीक्षण करें, इन गुणों की कमी होने पर प्रयास करें और विकसित करें।

## यूनिट 6.2: व्यावसायिक कौशल

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. ग्राहक के प्रति पेशेवर रवैया बनाएं

### 6.2.1 परिचय

असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में करियर शुरू करते समय, पेशेवर नैतिकता विकसित करना अनिवार्य है। मजबूत कार्य नैतिकता से पता चलता है कि एक व्यक्ति स्व-प्रेरित है, पेशेवर तरीके से काम करता है, स्वयं के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने में सक्षम है, और जहां आवश्यक हो वहां संशोधन करता है और सहायता लेता है। इन गुणों का होना आवश्यक है क्योंकि वे इस उद्योग में प्राप्त होने वाली सफलता को निर्धारित करेंगे। एक मजबूत कार्य नीति का पहला महत्वपूर्ण आधार स्व-चलन है। किसी अन्य व्यक्ति द्वारा ऐसा करने के लिए प्रभावित किए बिना किसी इच्छा, अपेक्षा या लक्ष्य को संतुष्ट करने की क्षमता स्वयं-गतिशीलता है।

आचार संहिता को विकसित करने और उसका पालन करने से आपको अन्य सहकर्मियों के लिए स्वर सेट करने में मदद मिलती है, ग्राहकों को आश्वस्त किया जाता है कि उन्हें पेशेवर कर्मचारियों द्वारा सेवा दी जा रही है और वे अच्छी देखभाल में हैं और एक प्रतिष्ठित कार्यस्थल के रूप में अपना सैलून स्थापित करते हैं।



चित्र 6.9 प्रदर्शन के घटक: ज्ञान, कौशल और योग्यता

## 6.2.1 निर्णय लेना और समस्या का समाधान

समस्या समाधान प्रत्येक कार्य भूमिका का एक अनिवार्य हिस्सा है। एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में आपको विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ेगा जहाँ आपको निर्णय लेने की आवश्यकता होगी। उदाहरण के लिए, किसी उपकरण का टूटना और खराब होना, असुरक्षित और खतरनाक काम करने की स्थिति, सुरक्षा उल्लंघन, दुकानदारी आदि।

निर्णय लेने और समस्या समाधान के चरण:

1. पहचानें कि कोई समस्या है।
2. समस्या की पहचान करें।
3. वैकल्पिक समाधान उत्पन्न करें।
4. प्रत्येक समाधान के पेशेवरों और विपक्षों का वजन करें और सबसे अच्छा समाधान तय करें।
5. चुने हुए समाधान को लागू करें।
6. समाधान का मूल्यांकन करें।



चित्र 6.10 समस्या समाधान के चरण

निम्नलिखित परिदृश्य की कल्पना करें:

एक नाराज ग्राहक सैलून में शिकायत करता है कि कल उसे बेचे गए स्क्रब से उसके हाथ पर गंभीर दाने हो गए हैं। वह बहुत गुस्से में है और अपने पैसे वापस मांगती है। ऐसा करना सलाहकार के अधिकार की सीमा के भीतर नहीं है, इसलिए इस कठिन परिस्थिति से निपटने के लिए यहां कुछ दिशानिर्देश दिए गए हैं।

सहानुभूति रखें और ग्राहक की बात ध्यान से सुनें।

जब वे किसी को उससे बात करने के लिए अधिकार में पाते हैं, तो उसे विनम्रता से बैठने के लिए कहें।

नियोजित या स्टाफ के सबसे वरिष्ठ सदस्य को सूचित करें कि रिसेप्शन पर एक ग्राहक है जो

चर्चा करना चाहेंगे क्योंकि ऐसा लगता है कि कोई समस्या है।

Y फिर आपको स्थिति को यथासंभव विस्तार से समझाना चाहिए ताकि आपका वरिष्ठ सक्षम हो सके ग्राहक से समझदारी से बात करें।

व्यक्ति को निम्नलिखित चर्चा में उपस्थित होना चाहिए ताकि वह देख सके कि वास्तविक समस्या क्या है

है और समस्या से कैसे निपटा जाता है।

पूछे जाने पर ही बातचीत में इनपुट दें।

यहाँ कुछ चीजें हैं जो किसी को नहीं करनी चाहिए:

ग्राहक से नाराज़ न हों।

कठोर मत बनो और उसे बताओ कि उसके हाथ में कुछ भी गलत नहीं है।

झूठ मत बोलो और कहो कि कोई भी नहीं है जो उससे निपट सकता है और उसे एक दिन की छुट्टी होने पर वापस आने के लिए कह सकता है।

## 6.2.3 योजना और आयोजन

योजना में उद्देश्यों को शामिल करना और उन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कार्रवाई का निर्धारण करना शामिल है।

योजना बनाने के लिए, कार्यों को प्राथमिकता देना बहुत महत्वपूर्ण है ताकि उन्हें मुझमें पूरा किया जा सके।

कार्यों को प्राथमिकता देना: यह कुशलता से काम करने में मदद करता है। सबसे पहले, प्रत्येक दिन "करने के लिए" सूची बनाएं। कुछ सामान्य कार्य होंगे जो दैनिक या शायद साप्ताहिक होते हैं। इस सूची में अतिरिक्त कार्य जब भी दिए जाते हैं। द्वारा

इस सूची को बनाने के बाद, आप कार्यों को एक क्रम में निपटाने और इनमें से प्रत्येक को कुशलतापूर्वक पूरा करने के लिए तैयार होंगे।

सुनिश्चित करें कि प्राथमिकताएं सही हैं। उदाहरण के लिए, ग्राहकों के प्रश्नों से निपटना अलमारियों या उनके संबंधित स्थानों पर वस्तुओं को रखने से अधिक महत्वपूर्ण है। अपने सहकर्मी से बात करने की तुलना में ग्राहक का बिल प्राप्त करना अधिक महत्वपूर्ण है। कुछ कार्यों को विशिष्ट समय सीमा से पहले पूरा करने की आवश्यकता होती है, उदाहरण के लिए, अगले दिन के लिए दिन के अंत में कार्य क्षेत्र की सफाई और निर्धारण। इसे अपने कार्यों को प्राथमिकता देना कहा जाता है।

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के रूप में, प्रतिभागी होना चाहिए:

नमूना उत्पाद प्रतिक्रिया फाइलों/दस्तावेजों की योजना बनाना और उन्हें व्यवस्थित करना।

ब्यूटी सैलून प्रक्रिया के आधार पर कार्य दिनचर्या की योजना बनाना और उसका प्रबंधन करना।

मांग को पूरा करने के लिए कार्य क्षेत्र, उपकरण और उत्पाद स्टॉक को बनाए रखने में सक्षम।

ग्राहकों, उनके उपचार, उत्पाद स्टॉक स्तर, ग्राहक का सटीक रिकॉर्ड रखना

प्रतिक्रिया और प्रतिक्रिया, आदि।

फीडबैक को सकारात्मक तरीके से स्वीकार करना और कमियों पर विकास करना।

## 6.2.4 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन का तात्पर्य मुझे प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना है ताकि सही गतिविधि के लिए मुझे अधिकार आवंटित किया जा सके। प्रभावी समय प्रबंधन व्यक्तियों को उनके महत्व के अनुसार गतिविधियों के लिए विशिष्ट मुझे स्लॉट आवंटित करने की अनुमति देता है। समय प्रबंधन का तात्पर्य समय का सर्वोत्तम उपयोग करना है क्योंकि यह हमेशा सीमित होता है।

प्रभावी समय प्रबंधन में शामिल हैं:

लक्ष्य और उद्देश्य निर्धारित करने के लिए प्रभावी योजना।

गतिविधियों को प्राथमिकता देना और जिम्मेदारियों का प्रत्यायोजन।

सही गतिविधि पर सही समय व्यतीत करना और समय लुटेरों से बचना जैसे गपशप, विस्तारित चाय विराम आदि।



चित्र 6.11 समय प्रबंधन

प्राथमिकताएं बिल्कुल स्पष्ट हो सकती हैं - ग्राहकों की सेवा करना और दैनिक दिनचर्या का प्रदर्शन करना। तो आपकी सूची में, ग्राहक की सेवा करना सर्वोच्च प्राथमिकता होगी। व्यक्तिगत प्रभावशीलता का सबसे बड़ा दुश्मन 'समय बर्बाद करने वाला' है।

वे सम्मिलित करते हैं:

अव्यवस्थित होना - किसी कार्य को शुरू करने से पहले पर्याप्त सोच या योजना न बनाना।

'नहीं' कहने में सक्षम नहीं होना। बहुत अधिक लेने का मतलब यह हो सकता है कि कुछ भी नहीं किया जाता है।

काम पर व्यक्तिगत टेलीफोन कॉल करना। कॉल अत्यावश्यक या आपातकालीन कॉलों तक ही सीमित होनी चाहिए।

इंस्ट्रक्शंस को सुनने और समझने में असफल होना।

कार्यों को अधूरा छोड़ना। करने या बोर होने का मन नहीं कर रहा है।

आसानी से विचलित होने या बहुत अधिक खर्च करने के कारण मैं अन्य कर्मचारियों के साथ व्यक्तिगत विषयों पर बात कर रहा हूँ सदस्य।

एक व्यस्त सैलून में एक व्यक्ति को कई अलग-अलग सेवाओं को करने के लिए कहा जाएगा या निर्देश दिया जाएगा। नौकरी की सूची इसमें कई आइटम और निर्देश शामिल हो सकते हैं, जो एक के बाद एक आप पर दागे जा सकते हैं।

मदद करने के लिए यहां कुछ दिशानिर्देश दिए गए हैं:

उन कार्यों की सूची बनाएं जिन्हें करने के लिए कहा गया है।

संबंधित व्यक्ति से जांच लें कि उन्होंने सब कुछ लिख दिया है।

पूछें कि कौन से प्राथमिकताएं हैं, यानी पहले किसे करने की आवश्यकता है।

किए गए कार्यों/सेवाओं पर सही का निशान लगा दें।

यदि कोई व्यक्ति किसी ऐसे कार्य के बारे में अनिश्चित है, जिसे करने की उससे अपेक्षा की जाती है, तो उसे पुष्टि करने की आवश्यकता है शुरुआत से पहले टीम के किसी अन्य सदस्य के साथ।

यदि सलाहकार के लिए एक सूची है और वे लेखन को नहीं समझ सकते हैं, तो एक सहयोगी से कहा जा सकता है एक नज़र देख लो।

### तत्काल और महत्वपूर्ण मैट्रिक्स



चित्र 6.12 अत्यावश्यक और महत्वपूर्ण मैट्रिक्स

यह मैट्रिक्स आपके लक्ष्यों और शेड्यूल की योजना बनाने और उन्हें व्यवस्थित करने में मदद करेगा ताकि उन्हें कंपनी की अपेक्षाओं को पूरा करने में मदद मिल सके।

यह मैट्रिक्स उन्हें समझने में मदद करता है:

क्या किया जाना चाहिए?

क्या योजना बनाई जानी चाहिए?

क्या विरोध किया जाना चाहिए?

क्या अस्वीकार किया जाना चाहिए?

1. अत्यावश्यक और महत्वपूर्ण कार्य- अभी करें

आपात स्थिति और ग्राहकों की शिकायतें वरिष्ठों की मांग

नियोजित कार्य

वरिष्ठों/सहयोगियों के साथ मीटिंग्स

2. गैर-जरूरी लेकिन महत्वपूर्ण कार्य- अस्वीकार करें और समझाएं

Y दूसरों से तुच्छ अनुरोध स्पष्ट आपात स्थिति काम में दिखाई देने वाली गलतफहमी

व्यर्थ की दौड़ या गतिविधियाँ

3. गैर-महत्वपूर्ण लेकिन अत्यावश्यक कार्य- उन्हें करने की योजना बनाएं

स्टोर में उत्पादों को प्रदर्शित करने की योजना दैनिक गतिविधियों का निर्धारण

सूची व्यवस्थित करना ग्राहक के विवरण का प्रबंधन करना

4. गैर-महत्वपूर्ण और गैर-जरूरी कार्य- विरोध और बंद करना

आराम गतिविधियाँ

कंप्यूटर गेम, नेट सर्फिंग अत्यधिक सिगरेट ब्रेक चैट ,

गपशप, सामाजिक संचार अप्रासंगिक और बेकार सामग्री

पढ़ना

## 6.2.5 ग्राहक केंद्रितता

ग्राहक केंद्रितता का मतलब लेनदेन और बुनियादी नियमित कार्यों को करना नहीं है जैसे कि वहां रहना, स्टोर खोलना, उत्पादों को व्यवस्थित करना और स्टॉक करना और किसी से पैसे इकट्ठा करना। ग्राहक-केंद्रित होने का मतलब है कि जो कुछ भी किया जाता है, जिस वातावरण में उन्हें रखा जाता है, और जिस तरह से उन ग्राहकों को सेवा दी जाती है, वह ग्राहकों और सैलून में उनके अनुभव पर केंद्रित होता है और यह दृष्टिकोण न केवल बाहरी ग्राहकों तक सीमित होता है ( दैनिक ग्राहक, लगातार ग्राहक, ग्राहक आदि) लेकिन आंतरिक ग्राहकों (अन्य सहयोगियों आदि) के लिए भी।

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के रूप में, एक होना चाहिए:

सेवा उत्कृष्टता, विनम्र , सुखद व्यक्तित्व के लिए प्रतिबद्ध। तनावग्रस्त , कुंठित , भ्रमित या क्रोधित ग्राहकों के साथ संबंधों

का प्रबंधन करने में सक्षम ग्राहक पुनः संबंध बनाने और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग करने में सक्षम। पेशेवर वर्दी पहनना जो साफ और रंगी हो । Y साफ और कंघी बाल रखना, बंद जूते पहनना, उच्च व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना और

स्वच्छता (स्नान/स्नान), अच्छी मौखिक स्वच्छता (साफ दांत, ताजी सांस)।

कार्य क्षेत्र को साफ और स्वच्छ रखना। यह सुनिश्चित करना कि हम सैलून का पालन कर रहे हैं और लागू हैं

कानूनी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों।

हार्थों को सेनेटाइज करना और काम की पूरी सतह को साफ करना। डिस्पोजेबल उत्पादों और निष्फल उपकरणों का उपयोग करना। Y उत्पादों, अग्नि सावधानियों, घटनाओं के उपयोग के भंडारण / निपटान / सावधानियों का प्रबंधन करने में सक्षम,

स्वच्छता अभ्यास, कचरे का निपटान और पर्यावरण संरक्षण।

निर्माता के साथ मिलने के लिए सुरक्षित रूप से उत्पादों, उपकरणों और उपकरणों को संभालना, उपयोग करना और स्टोर करना निर्देश।



## यूनिट 6.3: भाषा कौशल

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. भाषा कौशल की आवश्यकता और महत्व की व्याख्या करें

### 6.3.1 परिचय

एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में, किसी के पास एक ग्राहक की नौकरी की भूमिका होती है। इसलिए जिस तरह से ग्राहक बोलता है, सुनता है और ग्राहक की जरूरतों को समझता है, वह बहुत महत्वपूर्ण है। यह सेकंड "सुनना, बोलना, पढ़ना और लिखना (LSRW)" कौशल को समझने और बनाने पर केंद्रित है।

**सुनना:** ग्राहक से जानकारी प्राप्त करने का यह सबसे अच्छा तरीका है। ग्राहक पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए कि वे जो कह रहे हैं और दिखा रहे हैं, उसके बारे में अधिक से अधिक जानकारी को अवशोषित करें। साथ ही, ग्राहकों को उनकी नौकरी, परिचितों और घरेलू जीवन के बारे में बात करते हुए सुनना ग्राहकों की प्राथमिकताओं को उजागर करेगा और इसलिए, उनके लिए सबसे अच्छा काम करने का संकेत देगा। उदाहरण के लिए: यदि कोई लड़की किसी पार्टी के लिए तैयार होना चाहती है और वह पार्टी के विषय का वर्णन करती है तो प्रभावी श्रवण की सहायता से आपको यह समझने में सक्षम होना चाहिए कि वह किस प्रकार के मेकअप उत्पादों की मांग कर रही है।

**बोलना:** यह आपकी आवाज़ और शब्दों का उपयोग करके अपने विचारों और विचारों को दूसरे व्यक्ति तक पहुँचाने का तरीका है। एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के लिए, प्रभावी स्पीकिंग ग्राहकों को समझाने, उन्हें उत्पादों और सेवाओं के बारे में सूचित करने और प्रभावी और विशिष्ट सेवाओं के बारे में शब्दों के माध्यम से सुनिश्चित करने में मदद करती है।

एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में, किसी को यह करना होगा:

शेड्यूलिंग, टास्क लिस्ट और वर्क-लोड सहित सहकर्मियों के साथ विभिन्न मायर्स पर चर्चा करें।

ग्राहकों से उचित तरीके से पूछताछ करने और मांग करने सहित विभिन्न मामलों पर उनसे बात करें

सही निदान के लिए स्पष्टीकरण।

ग्राहकों को उत्पाद अपडेट, प्रचार योजनाओं, ऑफ़र आदि के बारे में सूचित रखें।

उपयुक्त भाषा का उपयोग करते हुए ग्राहकों से बात करें, जब

संचार, जब तक कि इसकी आवश्यकता न हो।

तरीके और स्वर, पेशेवर, सहायक, सम्मानजनक, ग्राहक के प्रति संवेदनशील।

विनम्रतापूर्वक, स्पष्ट और सटीक बोलें।

ग्राहक के साथ एक पेशेवर संबंध विकसित करें।

ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय स्थानीय भाषा सुनें और समझें।

ग्राहकों के साथ संवाद करते समय ग्राहक और संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और अन्य।

ग्राहक के साथ कैसे बात करें



Click/Scan this QR Code to access the related video



चित्र 6.13 प्रभाव संचार

पढ़ना: पठन विशिष्ट क्षमताओं को संदर्भित करता है जो एक व्यक्ति को स्वतंत्र रूप से पाठ को पढ़ने, सटीक रूप से समझने और संदेश के साथ बातचीत करने में सक्षम बनाता है।

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को चाहिए:

1. उनके व्यवसाय और क्षेत्र के बारे में सूचनाओं के नियमित पठन के माध्यम से उनके ज्ञान को अद्यतन करें काम। इसमें ब्रोशर, पैम्फलेट और उत्पाद सूचना पत्र पढ़ना शामिल हो सकता है।
2. लिखित में भेजे गए ग्राहक प्रश्नों को पढ़ें और उनकी सही व्याख्या करें।
3. किसी भी बिलिंग के दौरान इनवॉइस और कूपन को पढ़ने और उनका विश्लेषण करने के लिए पढ़ने के कौशल का उपयोग करें और किसी को भी देखें विसंगति।
4. विभिन्न स्रोतों से अपने काम के लिए प्रासंगिक नए उत्पादों और सेवाओं के बारे में पढ़ें, जैसे कि वेबसाइटों, पत्रिकाओं और ब्लॉगों।
5. प्रक्रियाओं, तकनीकों, अभिलेखों, नीतियों को समझने, संप्रेषित करने और उनका पालन करने के लिए पढ़ें और लिखें और प्रक्रियाएं।

समझ: ग्राहक से प्राप्त जानकारी को वापस दोहराने से, उन्हें आपकी समझ को संप्रेषित करने में मदद मिलती है। एक पेशेवर के रूप में जब आप अपने ग्राहकों की जरूरतों के बारे में सुनते हैं और उनसे परामर्श करते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि उन्होंने जो कहा है उसे संक्षेप में प्रस्तुत करें और उसे वापस दोहराएं। यदि चीजें अभी भी पूरी तरह से स्पष्ट नहीं हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप पर्याप्त प्रश्न पूछें और स्पष्ट करें। साथ ही, अपने ग्राहकों को आपको समझने में मदद करने के लिए स्पष्ट रूप से बोलना और विशिष्ट और उपयुक्त शब्दों का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। अपशब्दों और शब्दजाल के प्रयोग से बचें। जान लें कि गलत व्याख्या करने और जानकारी को स्पष्ट नहीं करने का परिणाम बहुत हो सकता है

गंभीर घटना या असंतुष्ट ग्राहक।

लेखन : लेखन संचार का एक माध्यम है जो संकेतों और प्रतीकों के शिलालेख के माध्यम से भाषा का प्रतिनिधित्व करता है।

एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में, किसी को यह करना होगा:

Y ग्राहकों, उपचार, संचालन और समापन चेकलिस्ट, उत्पाद का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखें स्टॉक की अवस्था।

प्रक्रियाओं, तकनीकों को समझने, संप्रेषित करने और उनका पालन करने के लिए स्पष्ट और सटीक रूप से पढ़ें और लिखें ,  
रिकॉर्ड, नीतियां और प्रक्रियाएं।



चित्र 6.14 अभिलेखों का रखरखाव

## यूनिट 6.4: पर्सनल ग्रूमिंग

### इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. व्यक्तिगत सौंदर्य के महत्व को बताएं
2. त्वचा की देखभाल के तरीकों की व्याख्या करें
3. हाथों और पैरों की देखभाल तकनीकों का वर्णन करें
4. एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के लिए मेकअप की आवश्यकता की व्याख्या करें
5. बालों की देखभाल प्रक्रियाओं को अपनाएं
6. अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखें
7. प्रदर्शन करें पेशेवर शिष्टाचार

### 6.4.1 प्रस्तावना

एक सहायक ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट ग्राहकों को उनकी व्यक्तिगत उपस्थिति बढ़ाने के लिए सौंदर्य और बालों की देखभाल के उत्पाद प्रदान करता है। एक ग्राहक यह भी अपेक्षा करता है कि उसका सेवा प्रदाता अच्छी तरह से तैयार हो। इसका ग्राहक पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। मनभावन उपस्थिति व्यावसायिकता को दर्शाता है।



अंजीर 6.15 अच्छी तरह से तैयार सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार

संवारने से हमारा क्या तात्पर्य है?

सरल शब्दों में, ग्रूमिंग को हम अपने शरीर की देखभाल करने के तरीके के रूप में परिभाषित करते हैं और हम अपने आप को कैसे प्रस्तुत करते हैं।

व्यक्तिगत विकास

1. बुनियादी स्वच्छता

2. बाल
3. नाखून
4. सहायक उपकरण
5. दांत
6. वस्त्र
7. मेकअप

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

## 6.4.2 पर्सनल ग्रूमिंग

हम अपनी त्वचा को कैसे मेंटेन कर सकते हैं?

1. त्वचा देखभाल तकनीक जैसे सफाई, टोनर और मॉइस्चराइजर लगाने से त्वचा ताजा रहती है और चमक रहा है।
2. प्रत्येक व्यक्ति को दिन में कम से कम एक बार स्नान अवश्य करना चाहिए। रोजाना नहाने से शरीर की दुर्गंध दूर होती है।
3. डिऑडोरेंट या एंटीपर्सपिरेंट का प्रयोग करें।
4. तौलिये और साबुन साझा करने से बचें।



चित्र 6.16 व्यक्तिगत स्वच्छता ps

हाथों और पैरों की देखभाल

उपचार से पहले अपने हाथों को धोएं / साफ करें और कीटाणुनाशकों का उपयोग करके उपचार करें।



चित्र 6.17 हाथों को साफ करना

अपने हाथों को साबुन और कुल्ला करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करें।



चित्र 6.18 हाथ धोने के चरण

नाखून अच्छी तरह से काटे जाने चाहिए।



चित्र 6.19 नेल क्लिपर का उपयोग करके नाखूनों को काटना

अपने पैरों को स्पंज, प्यूमिस स्टोन या फुट स्क्रबर एअर बाथ से स्क्रब करें।



चित्र 6.20 फुट स्क्रबर

पूरा करना

एक उपयुक्त नींव का प्रयोग करें जो आपके अनुरूप हो  
त्वचा का रंग।

Y अच्छी सुविधाओं को हाइलाइट करें।

मेकअप प्राकृतिक होना चाहिए। डार्क सर्कल्स

और लाइन्स को कवर करने के लिए लाइट शेड्स का इस्तेमाल करें  
माथे पर।

लिपस्टिक लगाने से पहले होंठों को पहले आउटलाइन कर लें। अपने होंठों को  
मॉइस्चराइज़ करने के लिए लिप बाम का इस्तेमाल करें। सुनिश्चित करें कि भौहें  
अच्छी तरह से आकार में हैं।



चित्र 6.21 सही श्रृंगार

बालों की देखभाल

बालों और स्कैल्प को नियमित अंतराल पर अच्छी तरह धोएं।



चित्र 6.22 बालों और खोपड़ी को धोना

बालों को ठीक से संवारें और लंबे बालों से बचें। जबड़े की रेखा से लंबे

बालों को बड़े करीने से बन में बांधना चाहिए। अपने बालों को दिन में तीन से चार बार मुलायम

ब्रिसल वाले ब्रश या चौड़े दांतों वाली कंधी से ब्रश करें। बालों को धोने से एक घंटे पहले सप्ताह में कम से कम एक बार सिर में तेल लगाएं। बालों को सही जगह पर रखने के लिए हेयर स्प्रे/क्लिप का इस्तेमाल करें।

वर्दी और कार्य सहायक उपकरण

हमेशा साफ और प्रेस की हुई वर्दी पहनें। सैलून मानकों के अनुसार अपना

पहचान पत्र प्रदर्शित करें। कार्यस्थल पर हार, लंबे झुमके, भारी आभूषण आदि के प्रयोग

से बचें। सैलून के आदेशानुसार कपड़े पहनें।

आरामदायक और ढके हुए जूते पहनें।

यदि आवश्यक हो तो हल्के इत्र का प्रयोग करें।



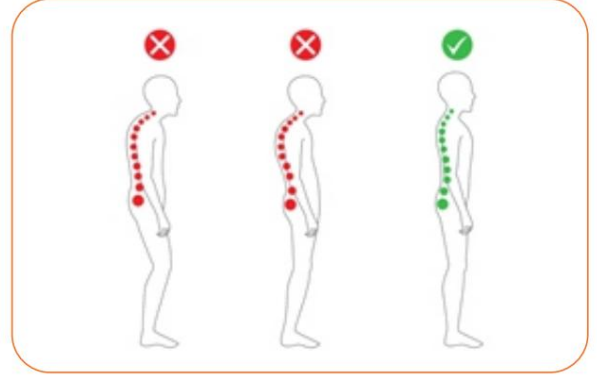
### 6.4.3 अच्छा स्वास्थ्य और मुद्रा बनाए रखें

ऊंचाई समायोज्य सोफे और मल का प्रयोग करें

पीठ दर्द को रोकें।

हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए नियमित रूप से व्यायाम करें।

हमेशा शरीर की अच्छी मुद्रा बनाए रखें। स्वस्थ भोजन करें। हमेशा शरीर की अच्छी मुद्रा बनाए रखें।



चित्र 6.23 शरीर की सही मुद्रा



चित्र 6.24 झुकने का व्यायाम



चित्र 6.25 स्वस्थ आहार

### 6.4.4 पेशेवर लेबल

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

विनम्र रहें।

विनम्रता से संवाद करें। सभी ग्राहकों

के साथ उचित व्यवहार करें। ग्राहक को उनकी

आवश्यकता को पूरा करने के लिए सर्वोत्तम सेवा का सुझाव दें। 'Y' सहकर्मियों, पर्यवेक्षक और ग्राहकों के

प्रति सम्मान दिखाएं। ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध विकसित करें। अच्छे और नैतिक व्यवहार का प्रदर्शन

करें।

कभी भी गोपनीय जानकारी का खुलासा न करें।

कार्यस्थल को साफ सुथरा रखें। हर समय स्वच्छता और नसबंदी का अभ्यास करें।

स्वास्थ्य और सुरक्षा मानदंडों का पालन करें। कार्यस्थल पर

संभावित जोखिमों और खतरों की पहचान करें और आवश्यक कार्रवाई करें। मुस्कुराते रहिये और जोश दिखाते रहिये. समय के पाबंद और विश्वसनीय बनें।

तनाव और क्रोध का प्रबंधन करें।

कार्यस्थल पर एक सकारात्मक प्रभाव बनाना



Click/Scan this QR Code to access the related video

रोजगार योग्यता कौशल



Click/Scan this QR Code to access the related video

## सारांश



1. व्यावसायिक सेवा ऑपरेटर की प्रभावशीलता पर और सैलून कितनी कुशलता से चल रही है इस पर भी निर्भर करती है। प्रभावी सैलून प्रक्रियाएं लगातार मानकों को बनाए रखती हैं, नौकरी की जिम्मेदारियां आवंटित करती हैं और यह सुनिश्चित करने में मदद करती हैं कि जब यह व्यस्त हो तो रूनी नौकरियों को नहीं छोड़ा जाता है।
2. सैलून में आने वाला ग्राहक सैलून को साफ सुथरा होने की उम्मीद करेगा। रिसीपोन क्षेत्र संपर्क का पहला बिंदु है। सुव्यवस्थित रिसेप्शन ग्राहक को खुश और सर्वश्रेष्ठ का आश्वासन देगा सेवाएं।
3. एक असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के रूप में आपको विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ेगा जहाँ आपको आवश्यकता होगी निर्णय लें। निर्णय लेने और समस्या समाधान में निम्नलिखित चरणों को याद रखें:
  - i. पहचानें कि कोई समस्या है।
  - ii. समस्या को पहचानो।
  - iii. वैकल्पिक समाधान उत्पन्न करें।
  - iv. प्रत्येक समाधान के पेशेवरों और विपक्षों का वजन करें और सर्वोत्तम समाधान का निर्णय लें।
  - v. चुने हुए समाधान को लागू करें।
  - vi. समाधान का मूल्यांकन करें।
4. यहाँ कुछ चीजें दी गई हैं जो आपको नहीं करनी चाहिए।
  - i. ग्राहक से नाराज़ न हों।
  - ii. अशिष्ट मत बनो और उसे बताओ कि उसके समस्या क्षेत्र में कुछ भी गलत नहीं है।
  - iii. झूठ मत बोलो और कहो कि कोई नहीं है जो उसके साथ व्यवहार कर सकता है और उसे बंद होने पर वापस आने के लिए कह सकता है।
5. ग्राहक का शारीरिक आराम भी ग्राहक सेवा का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।
6. संचार भाषण, लेखन, दृश्य, संकेत या व्यवहार जैसी विधियों का उपयोग करके संदेशों की सहायता से जानकारी साझा करने/संप्रेषित करने की प्रक्रिया या गतिविधि है।
7. यह महत्वपूर्ण है कि आप उच्च स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए अच्छी टेलीफोन तकनीकों का उपयोग करें।
8. टेलीफोन संचार लगभग 25% शब्द और 75% स्वर या शब्दों को कहने का तरीका है।  
इसलिए फोन पर संवाद करते समय जो नहीं दिखाई दे रहा है उसकी भरपाई करने की जरूरत है।
9. स्वयं की घोषणा करते समय मुस्कराते हुए कॉल प्राप्त करने के लिए स्वयं को प्रसन्न करने में मदद मिल सकती है।
10. जहाँ भी संभव हो, तीन रिंगों के भीतर फोन का जवाब देना एक अच्छा अभ्यास है।
11. कभी-कभी लोग ऐसे ऑपरेटर से बात करने के लिए सैलून को कॉल करेंगे जो अनुपलब्ध है या एक संदेश छोड़ना चाहेगा। इन स्थितियों में, एक संदेश लिखना आवश्यक होगा। अपनी याददाश्त पर भरोसा न करें।
12. एक टीम भी अलग-अलग व्यक्तियों से बनी होगी और सभी के लिए यह महत्वपूर्ण है कि कब एक टीम के हिस्से के रूप में एक साथ काम करना।
13. एक ग्राहक यह भी अपेक्षा करता है कि उसका सेवा प्रदाता अच्छी तरह से तैयार हो।
14. ग्रूमिंग को परिभाषित किया जाता है कि हम अपने शरीर की देखभाल कैसे करते हैं और हम खुद को कैसे पेश करते हैं।

15. त्वचा की देखभाल करने की तकनीक जैसे कि सफाई, टोनर और मॉइस्चराइजर लगाने से त्वचा में ताजगी बनी रहती है और चमक रहा है।
16. निस्संक्रामक का उपयोग करके उपचार से पहले अपने हाथों को धोएं / साफ करें।
17. सैलून के आदेशानुसार कपड़े पहनें।
18. हमेशा शरीर की अच्छी मुद्रा बनाए रखें।
19. ग्राहक को उनकी आवश्यकता को पूरा करने के लिए सर्वोत्तम उत्पाद का सुझाव दें।
20. सहकर्मियों, पर्यवेक्षक और ग्राहकों के प्रति सम्मान दिखाएं।

## व्यायाम



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

---



---



---



---

2. टेलीफोन पर बातचीत में आपके सामने कौन सी कठिनाइयाँ आती हैं और आप उन्हें कैसे कम कर सकते हैं?

---



---



---



---

3. शराब, तंबाकू और गुटखा के बुरे प्रभाव क्या हैं?

---



---



---



---

4. व्यक्तिगत संवारने का महत्व बताइए।

---



---



---



---

5. आप अच्छी सेहत कैसे बनाए रखेंगे?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. पेशेवर शिष्टाचार के कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं की सूची बनाएं।

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

एक। \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ के उच्च व्यक्तिगत मानक हैं।

बी। टेलीफोन संचार \_\_\_\_\_ शब्द और \_\_\_\_\_ स्वर है।

सी। के बारे में बात करना अनुचित है \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ आदि।

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

एक। स्वागत डेस्क हमेशा रंगी रहती है

बी। सप्ताह में कम से कम एक बार फूलों को बदला जाता है

सी। ग्राहकों के लिए ब्रोशर उपलब्ध हैं

डी। ऊपर के सभी

9. सही विकल्प चुनें। स्वास्थ्य पर गुटखा का प्रभाव:

एक। जीभ में सनसनी का नुकसान

बी। ताजा सांस

सी। इनमें से कोई भी नहीं

डी। A और B दोनों)

10. सही विकल्प चुनें। एक अच्छी टीम के पास है:

एक। स्पष्ट उद्देश्य और दिशा की भावना

बी। योजना और कार्रवाई का अच्छा संतुलन

सी। लोगों की सही संख्या

डी। ऊपर के सभी

11. निर्णय लेने और समस्या समाधान में शामिल कदम क्या हैं?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. ग्राहक केंद्रितता का क्या अर्थ है?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_











\_\_\_\_\_

## 6. अनुलग्नक





### अनुलग्नक

क्रमांक	मॉड्यूल	इकाई सं.	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या	यूआरएल	क्यूआर कोड
1	1	1.1	ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के बारे में	3	<a href="https://youtu.be/7nDm_myL6B4">https://youtu.be/7nDm_myL6B4</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
2		1.3	ब्यूटी एंड वेलनेस पर अंतर्दृष्टि	11	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=32GZa4RC8g0">https://www.youtube.com/watch?v=32GZa4RC8g0</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
3	3	3.1	कार्यक्षेत्र को बनाए रखें	61	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=9sgp1XGESuU">https://www.youtube.com/watch?v=9sgp1XGESuU</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
4			कार्य क्षेत्र तैयार करना और बनाए रखना		<a href="https://youtu.be/m2vchOfkvho">https://youtu.be/m2vchOfkvho</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
	4	4.1	<b>बिक्री कौशल:</b>	86		
5			सौंदर्य प्रसाधन व्यवसाय के लिए टिप्स		<a href="https://www.youtube.com/watch?v=B9XYjKHPUVo">https://www.youtube.com/watch?v=B9XYjKHPUVo</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
6	5	5.1	स्वास्थ्य स्वच्छता पर दिशानिर्देश	97	<a href="https://youtu.be/ktAYvoSEKhM">https://youtu.be/ktAYvoSEKhM</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
7			हाथ सेनिटाइजेशन		<a href="https://youtu.be/x9iMOLyqHRU">https://youtu.be/x9iMOLyqHRU</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
	6	6.3	<b>भाषा कौशल:</b>	133		
8			ग्राहक के साथ कैसे बात करें		<a href="https://www.youtube.com/watch?v=tbykdC6DOU">https://www.youtube.com/watch?v=tbykdC6DOU</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
9	6	6.4	कार्यस्थल पर एक सकारात्मक प्रभाव बनाना	142	<a href="https://youtu.be/XGVvWEBBEUA">https://youtu.be/XGVvWEBBEUA</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video
10			रोजगार योग्यता कौशल		<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3LFn4jtvmtY">https://www.youtube.com/watch?v=3LFn4jtvmtY</a>	 Click/Scan this QR Code to access the related video



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N.S.D.C.**  
National  
Skill Development  
Corporation  
Transforming the skill landscape



Click/Scan this QR Code to access e-Book



**B&WSSC**  
BEAUTY & WELLNESS  
SECTOR SKILL COUNCIL

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल 5B, अपर ग्राउंड  
फ्लोर 23, हिमालय हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग, कनॉट  
प्लेस, नई दिल्ली-110001 कार्यालय: 011-40342940, 42, 44  
और 45 ईमेल: info@bwssc.in वेबसाइट: www.bwssc.in

Price: ₹



978-1-111-22222-45-7