

प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
ब्यूटी एंड वैलनेस

उप क्षेत्र
उत्पाद और बिक्री

व्यवसाय
बिक्री सलाहकार सेवायें

सन्दर्भ: BWS/Q4001, Version 3.0,
NSQF Level 3



असिस्टेंट ब्यूटी एंड
वैलनेस कंसल्टेंट

कार्यालय: 011- 40342940, 42, 44 और 45
ईमेल: info@bwssc-in
वेबसाइट: www-bwssc-in

आरेखिये चित्र



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





श्री नरेन्द्र मोदी
भारत के प्रधानमंत्री

“ कौशल विकास एक बेहतर भारत का निर्माण कर रहा है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए। ”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK-NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

BEAUTY & WELLNESS SECTORSKILL COUNCIL
for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying To National Occupational Standards Of

Job Role/ Qualification Pack: Assistant Beauty & Wellness Consultant, BWS/Q4001 NSQF Level 3

Date of Issuance Nov 17, 2022

Valid up to* Nov 17, 2025

*Valid up to next review date of the qualification or the
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised signatory
(Skill Council for Beauty and Wellness)

अभिस्वीकृति

ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल उन सभी व्यक्तियों और संगठनों के प्रति अपनी कृतज्ञता व्यक्त करना चाहती है जिन्होंने इस प्रशिक्षु मैनुअल की तैयारी में योगदान दिया है। उन व्यक्तियों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है जिन्होंने विभिन्न मॉड्यूल पर तैयारी में सहयोग किया। उन सभी के लिए ईमानदारी से मूल्यांकन भी किया जाता है जिन्होंने व्यक्तिगत मॉड्यूल के लिए विषय और समीक्षा प्रदान की है। इस मैनुअल की तैयारी ब्यूटी एंड वेलनेस उद्योग के समर्थन के बिना संभव नहीं थी। उद्योग की प्रतिक्रिया शुरुआत से बेहद उत्साहजनक रही है।

यह निष्कर्ष निकलता है और यह इनपुट के साथ भी है कि हमने उद्योग में आज कौशल की खाई को पाटने की कोशिश की है। हम विशेष रूप से अल्फाबेटीकैल ऑर्डर, बीएफवाई फिटनेस, क्लासिक फिटनेस, के 11, तलवलकर को धन्यवाद देना चाहते हैं जिन्होंने इस प्रशिक्षु मैनुअल की समीक्षा की है और इनपुट दिया है। यह प्रतिभागी पुस्तिका उन सभी आकांक्षी युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल प्राप्त करना चाहते हैं जो उनके भविष्य के प्रयासों के लिए आजीवन संपत्ति होगी और उन्हें ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर में एक उज्ज्वल कैरियर बनाने में मदद करेगी।

श्रीमती लगन मैकपेरेरा और डॉ. रुचिरा टेंडोलकर को कंटेंट क्रीआ में मदद करने के लिए विशेष धन्यवाद। इसके अलावा प्रतिभागी पुस्तिका की सामग्री निर्माण, डिजाइनिंग और विकास में मदद करने के लिए कैंडोर सलूशन का विशेष आभार।

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 ब्यूटी एंड पर्सनल केयर प्रोडक्ट मार्केट को व्यापक रूप से पांच श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है - बॉडी केयर, हेयर केयर, फेस केयर, हैंड केयर और कलर कॉस्मेटिक्स।

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

यह प्रतिभागी पुस्तिका सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण को सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार बनने में सक्षम बनाने के लिए डिज़ाइन की गई है। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के योग्यता पैक में निम्नलिखित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक शामिल हैं जो सभी इस प्रशिक्षु मैनुअल में शामिल हैं:

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

प्रयुक्त प्रतीक



मुख्य सीखने
के परिणाम



कदम



टिप्पणियां



उद्देश्यों



व्यावहारिक



व्यायाम

विषय सूची

क्रमांक मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ सं
1. परिचय	1
यूनिट 1.1 - सौंदर्य और कल्याण उद्योग का परिचय	3
यूनिट 1.2 - एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिका	9
यूनिट 1.3 - कैरियर विकास पथ	11
2. सेवा में प्रयुक्त 3 पाद (BWS/N4002)	15
यूनिट 2.1 - वचा देखभाल 3 पाद	17
यूनिट 2.2 - मेकअप 3 पाद	26
यूनिट 2.3 - बालों की देखभाल के 3 पाद	42
3. 3 पाद प्रदर्शन (BWS/N4001)	59
यूनिट 3.1 - 3 पाद प्रदर्शन	78
4. बिक्री कौशल (BWS/N4003)	79
यूनिट 4.1 - विक्रय कौशल	81
5. काय थल स्थाय और सुरक्षा बनाए रखें (BWS/N9002)	93
यूनिट 5.1 - काय थल पर स्थाय और सुरक्षा बनाए रखें	95
6. काय थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना (BWS/N9003)	113
यूनिट 6.1 - काय थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना	115
यूनिट 6.2 - व्यावसायिक कौशल	126
यूनिट 6.3 - भाषा कौशल	133
यूनिट 6.4 - पर्सनल ग्रूमिंग	136
7. DGT/VSQ/N0102 रोजगार कौशल (60 घंटे)	



Scan this QR Code to access the Employability skills module

<https://www.skillindiadigital.gov.in/content/detail/1-10d218cd-31f0-41d0-a276-b41ec3b52013>

8. एनैक्सचर







1 परिचय

- यूनिट 1.1 - सौंदर्य और कल्याण उद्योग का परिचय
यूनिट 1.2 - सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिका
यूनिट 1.3 - कैरियर विकास पथ



सीखने के प्रमुख पिरणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग के विकास प्रक्षेपवक्र की व्याख्या करें
2. ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के विकास के कारण बताएं
3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-क्षेत्रों की पहचान करें
4. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के हाल के रुझानों का वर्णन करें
5. सहायक सौंदर्य और कल्याण उद्योग की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को सूचीबद्ध करें
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, प्रितभागी सक्षम होंगे:

1. भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग के विकास प्रक्षेपवक्र की व्याख्या करें
2. ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के विकास के कारण बताएं
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 बन रहा है। यह आर्थिक विकास में बहुत योगदान दे रहा है और एक अग्रणी नियोक्ता बन रहा है, जिससे देश भर में लाखों रोजगार के अवसर पैदा हो रहे हैं। इस घातीय वृद्धि का कारण बढ़ता उपभोक्तावाद, वैश्वीकरण और भारतीय उपभोक्ताओं की बदलती जीवन शैली है। सौंदर्य में तेजी से वृद्धि और इस क्षेत्र में कई छोटी और बड़ी कंपनियों के प्रवेश के साथ-साथ कल्याण उद्योग ने प्रशिक्षित कर्मियों की भारी मांग को जन्म दिया है।



चित्र 1.1 सौंदर्य चिकित्सा से गुजरने वाला ग्राहक

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

सौंदर्य व्यवसाय का एक खंड जो विशेष रूप से अच्छी तरह से कर रहा है वह विशेष बालों की देखभाल है। एसी नील्सन की एक अन्य रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया है कि भारत में हेयर केयर बाजार 3,630 करोड़ रुपये का है, जिसमें औसत वार्षिक वृद्धि 20 प्रतिशत है। तेजी से विस्तार करने वाला एक और खंड वह है ब्राइडल मेकअप। पहले, यह आमतौर पर केवल दुल्हन थी जो शादी समारोह से पहले सैलून का दौरा करती थी, लेकिन अब दोस्त और रिश्तेदार अक्सर उसके साथ जुड़ते हैं, और सैलून उनके लिए विशेष पैकेज प्रदान करते हैं।

गुणवत्ता सौंदर्य उपचार 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 सौंदर्य और कल्याण क्षेत्र कौशल परिषद भी विभिन्न प्रशिक्षण योजनाएं चलाती है। केपीएमजी की वेलनेस रिपोर्ट अनुमान है कि ब्यूटी और सैलून सेगमेंट में कार्यबल की आवश्यकताएं 2013 में 3.4 मिलियन से बढ़कर 2022 में 12.1 मिलियन हो जाएंगी। मेकअप और ब्यूटी प्रोफेशनल्स की सैलरी 15,000 रुपये से 65,000 रुपये प्रति माह के बीच होती है।

वृद्धि के कारण

सौंदर्य और कल्याण क्षेत्र के विकास के निम्नलिखित कारण हैं।

1. लोग अधिक सामान खरीद रहे हैं, शहरों में जा रहे हैं और अधिक खर्च कर रहे हैं- इस बाजार को चलाने वाले सबसे प्रभावशाली कारक हैं।
2. युवा लोग मीडिया के संपर्क में अधिक होते हैं जो सौंदर्य की आकांक्षा को बढ़ाता है।
3. युवा दिखने वाली त्वचा के साथ अत्यधिक जुनून ने इस क्षेत्र को विकास के लिए प्रेरित किया है क्योंकि अधिक से अधिक उपभोक्ता कॉस्मेटिक उपचार के साथ-साथ एंटी-एजिंग उत्पादों को प्राप्त करने के लिए पूछते हैं।
4. प्रोडक्ट इनोवेशन और गुड लुकिंग की बढ़ती डिमांड ने इस सेगमेंट को भविष्य में भारी ग्रोथ के लिए आश्वस्त किया है।

1.1.2 सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड

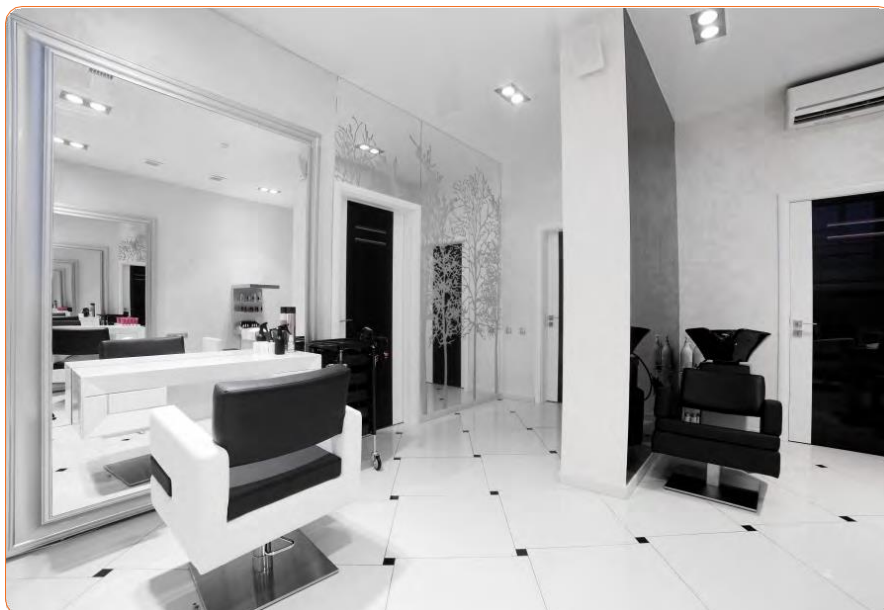
सौंदर्य क्षेत्र में निम्नलिखित प्रमुख उप-खंड शामिल हैं।



चित्र 1.2 सौंदर्य और कल्याण में प्रमुख उप-खंड

सौंदर्य केंद्र और हेयर सैलून:

ब्यूटी और सैलून सेगमेंट में स्किन, हेयर और नेल केयर सर्विसेज 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 सामग्री 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:

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



चित्र 1.5 जिम

कायाकल्प केंद्र:

इसमें स्पा संचालन, स्पा शिक्षा, उत्पादों और घटनाओं सहित कोर स्पा उद्योग सेवाएं शामिल हैं। यह क्षेत्र मुख्य रूप से शरीर और मन को आराम देने के उद्देश्य से उत्पादक सेवाएं प्रदान करता है।



चित्र 1.6 कायाकल्प सेवाएं

वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र:

वैकल्पिक उपचार वैकल्पिक चिकित्सा के तहत नैदानिक निदान और उपचार प्रदान कर सकते हैं।



चित्र 1.7 वैकल्पिक चिकित्सा

1.1.3 सौंदर्य और कल्याण उद्योग के हालिया रुझान

उभरती यूनिसेक्स सेवा:

कई संगठित सेगमेंट ऐसी सेवाओं की पेशकश कर रहे हैं और कई यूनिसेक्स सौंदर्य और कल्याण केंद्र हैं स्वीकृति प्राप्त करना

विभिन्न क्षेत्रों में विस्तार:

शहरी क्षेत्रों और मेट्रो शहरों के अलावा, बढ़ती जागरूकता अन्य क्षेत्रों में भी उद्योग के विस्तार का कारण बन रही है कम किराया और जनशक्ति लागत भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

अंतर्राष्ट्रीय सौंदर्य ब्रांड:

ग्राहकों के बढ़ने से अंतर्राष्ट्रीय ब्रांड भारतीय बाजार में प्रवेश कर रहे हैं।

यूनिट 1.2: एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिका

यूनिट उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को सूचीबद्ध 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 गतिविधियां करता है:

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

1.2.3 एक सहायक ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट के लिए ज्ञान और कौशल की आवश्यकता

संगठनात्मक पदानुक्रम में बढ़ने के लिए प्रतिभागी को क्या पता होना चाहिए।

- सेवा में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न ब्रांडों / प्रकार के उत्पादों
- कैसे उत्पादों को व्यवस्थित करने?
- विभिन्न उत्पाद प्रदर्शन तकनीकों और महत्व
- उत्पादों को फिर से भरने के लिए कब?
- इन्वेंट्री नियंत्रण और स्टॉकटेकिंग
- विजुअल इफेक्ट्स - लाइट, कलर, टेक्सचर, शेप, डायमेंशन आदि।

- उत्पाद लेबल पर दी गई जानकारी की व्याख्या करें
- बिक्री में उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रचार सामग्री।
- ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करें और ग्राहकों के साथ संबंध कैसे बनाएं
- नकदी कैसे बनाए रखें?
- विभिन्न रिपोर्टों को बनाए रखा जाना चाहिए।
- त्वचा और बालों का विश्लेषण कैसे करें?



चित्र 1.8 ग्राहक परामर्श

यूनिट 1.3: करियर ग्रोथ पाथ

यूनिट उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. रोजगार के अवसरों की पहचान करें
2. कैरियर के विकास पथ का मूल्यांकन करें

1.3.1 इंट्रोडक्शन

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 एंड स्पा और ब्यूटी प्रोडक्ट्स मैनुफैक्चरिंग कंपनियों में असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट तैनात किया जा सकता है।

1.3.2 कैरियर विकास पथ

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



चित्र 1.9 कैरियर की प्रगति

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 देश भर में लाखों रोजगार के अवसर पैदा हो रहे हैं।
3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड हैं:
 - ए। सौंदर्य केंद्र और हेयर सैलून
 - बी। उत्पाद और काउंटर बिक्री
 - सी। फिटनेस और स्लिमिंग
 - डी। कायाकल्प केंद्रों पर
 - इ। वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र
4. सौंदर्य और कल्याण उद्योग में हाल के रुझान हैं:
 - ए। उभरती हुई यूनिसेक्स सेवा
 - बी। विभिन्न क्षेत्रों में विस्तार
 - सी। अंतरराष्ट्रीय सौंदर्य ब्रांड
5. सैलून और स्पा और सौंदर्य उत्पाद निर्माता कंपनियों में एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार तैनात किया जा सकता है।
6. कड़ी मेहनत और कौशल के साथ, एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार उत्पाद और बिक्री प्रशिक्षक के पद तक पहुंच सकता है।



एक्सरसाइज

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

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

3. सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख रुझानों का नाम बताएं?

4. असिस्टेंट 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 सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के कैरियर के विकास पथ का वर्णन करें

7. सबसे उपयुक्त उत्तर चुनें।

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

- ब्यूटी सेंटर और हेयर सैलून
- उत्पाद और काउंटर बिक्री
- फिटनेस और स्लिमिंग
- ऊपर के सभी

बी। वैकल्पिक चिकित्सा केंद्रों को सौंदर्य और कल्याण उद्योग का एक हिस्सा भी माना जाता है।

- I. सत्य
- II. असत्य

सी। एक सलाहकार को यह भी कहा जाता है:

- i. ब्यूटी थेरेपिस्ट
- ii. हेयर कंसल्टेंट
- iii. उत्पाद बिक्री सहायक
- iv. हेयर स्पेशलिस्ट

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

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

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

- i. सत्य
- ii. असत्य



2. सेवा में उपयोग किए जाने वाले उत्पाद

यूनिट 2.1 - त्वचा देखभाल उत्पाद

यूनिट 2.2 - मेकअप उत्पाद

यूनिट 2.3 - बालों की देखभाल उत्पाद



प्रमुख सीखने के 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 इस्तेमाल की जाने वाली त्वचा देखभाल तकनीकों की व्याख्या करें
4. त्वचा में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें
5. त्वचा की देखभाल में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य ब्रांडों और उत्पादों को सूचीबद्ध करें
6. मेकअप में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें
7. मेकअप में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य ब्रांडों और उत्पादों की सूची बनाएं
8. बालों की देखभाल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की पहचान करें
9. बालों की देखभाल में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य ब्रांड उत्पादों को सूचीबद्ध करें और पहचानें

यूनिट 2.1: त्वचा की देखभाल उत्पाद

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रितभागी सक्षम होंगे:

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

2.1.1 परिचय

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

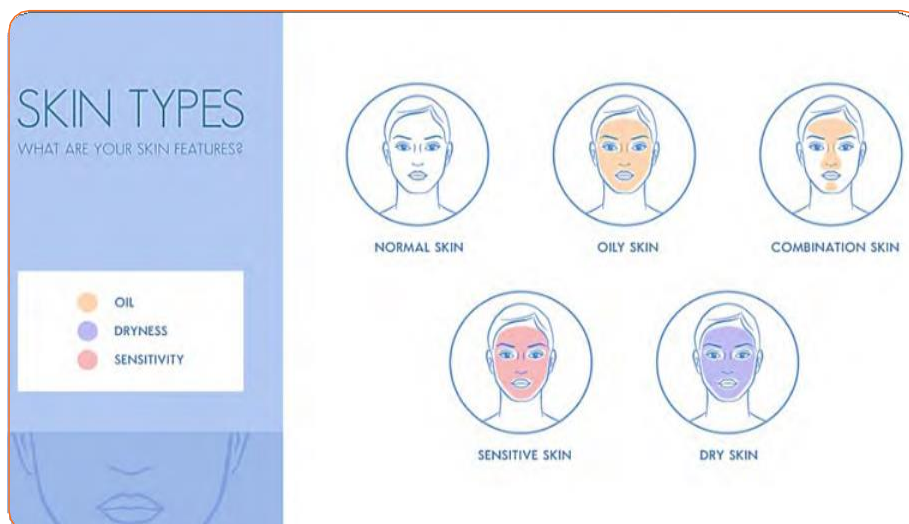
अच्छे उत्पादों के साथ सबसे अच्छा सुझाव देने के लिए बुनियादी त्वचा के प्रकारों के बारे में पता होना चाहिए। यह इकाई बुनियादी त्वचा के प्रकार और त्वचा देखभाल तकनीकों को कवर करती है। यह यूनिट त्वचा देखभाल उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों पर भी चर्चा करती है।

2.1.2 त्वचा के प्रकार

ग्राहक को उपयुक्त प्रकार के उपचार का सुझाव देने से पहले एक सलाहकार को बुनियादी त्वचा के प्रकारों के बारे में होना चाहिए। सामान्य त्वचा के प्रकार इस प्रकार हैं:

- सामान्य त्वचा
- शुष्क त्वचा
- तैलीय त्वचा
- कॉम्बिनेशन त्वचा

सामान्य त्वचा	शुष्क त्वचा
- इस तरह की त्वचा बहुत दुर्लभ है। - यह शुष्क और तैलीय त्वचा के बीच संतुलन है। - सामान्य त्वचा मुलायम कोमल होती है स्वस्थ चमक होती है - त्वचा में एक पारभासी चमक होती है। - चेहरे पर इष्टतम तेल और पानी का संतुलन।	- शुष्क त्वचा वसामय ग्रंथियों से स्नेहन की कमी के कारण होती है। - सूखी त्वचा की पहचान आंखों और मुंह के आसपास की महीन रेखाओं से की जा सकती है। - त्वचा उम्र के साथ धीरे-धीरे अपनी लोच खो देती है। - पीला दिखता है और पूरे चेहरे पर परतदारता है।
तैलीय	संयोजन त्वचा
- इस प्रकार की त्वचा अन्य प्रकार की खालों की तुलना में अधिक मोटी और खुरदरी होती है। - इसमें खुले छिद्र, पिंपल्स, ब्लैकहेड्स, पपल्स और पुस्टुल विकसित करने की प्रवृत्ति होती है। - नाक और ठुड़ी के आसपास तेल पाया जा सकता है। - तैलीय त्वचा वसामय ग्रंथियों के बंद होने का परिणाम है, जिससे सुस्त परिसंचरण होता है। - पूरे चेहरे पर चमकदार और अव्यवस्थित।	- इस प्रकार की त्वचा बहुत आम है। - इसे ऑयली सेंटर पैनल या टी-जोन द्वारा पहचाना जा सकता है। - छिद्रों और मामूली तेल के साथ। - टी-जोन पर मुंहासे और गालों पर परतदारपन।



चित्र 2.1 त्वचा के प्रकार

2.1.3 त्वचा विश्लेषण

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

त्वचा विश्लेषण कैसे करें?

स्टेप 1: अनुशंसित प्रक्रिया का पालन करके त्वचा को साफ करें।

स्टेप 2: आंखों के मैक का उपयोग करके आवर्धक दीपक से ग्राहक की आंखों की रक्षा करें।

स्टेप 3: त्वचा विश्लेषण के लिए किए जा रहे चरणों पर ग्राहक को सूचित करें।

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

स्टेप 5: आवर्धक ग्लास का उपयोग करके छिद्रों और अन्य समस्याओं की त्वचा बनावट बनावट आकार का निरीक्षण करें।

2.1.4 त्वचा देखभाल तकनीक

त्वचा की देखभाल की तीन महत्वपूर्ण तकनीकें हैं:

1. सफाई
2. टोनर और स्किन फ्रेशनर का प्रयोग
3. मॉइस्चराइजिंग



चित्र 2.2 त्वचा की देखभाल के चरण

1. क्लींजिंग

छिद्रों में जमा सभी अशुद्धियों को दूर करने के लिए सफाई की जाती है। क्लींजिंग लोशन गहरी सफाई के लिए उपयोग किया जाता है।

क्लींजिंग क्रीम का उपयोग 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 आवेदन

त्वचा को तरोताजा और ठंडा करने के लिए 'टोनर' लगाया जाता है। टोनर की मदद से त्वचा पर तेल के निशान हटा दिए जाते हैं।

3. मॉइस्चराइजिंग

त्वचा को मुलायम और कोमल बनाए रखने के लिए मॉइस्चराइज़र का उपयोग किया जाता है। ये एनएमएफ (नॉर्मलाइजिंग मॉइस्चराइजिंग फैक्टर) सामग्री से बने होते हैं। मॉइस्चराइज़र झुर्रियों के गठन में देरी करने में मदद करते हैं।



चित्र 2.4 एक मॉइस्चराइजिंग क्रीम

व्यायाम



हालांकि भारत में सौंदर्य और कल्याण उद्योग नया है, स्वास्थ्य और कल्याण 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।

भारत में शहरी सैलून बाजार विश्व मानकों की तुलना में छोटा है लेकिन तीव्र गति से बढ़ रहा है। इस साल अप्रैल में जारी केपीएमजी वेलनेस सेक्टर की एक रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया था कि भारत के सौंदर्य और कल्याण बाजार का आकार 2012/13 में 41,224 करोड़ रुपये से 2017/18 तक लगभग दोगुना होकर 80,370 करोड़ रुपये हो जाएगा। व्यवसाय इतना अच्छा है कि इसने कुछ को पकड़ लिया है। निजी इक्विटी फर्मों का ईर्नॉन।

ओले	समर्थकएकसीटीवी
	
Neutrogena	लोटस हर्बल्स
	
लोरेयल	निविया
	

एवन



द बॉडी शॉप



लक्मे

LAKMÉ

ओले के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. एक फोमिंग क्लीन्ज़र में ओले कुल प्रभाव 7
2. ओले व्हाइट रेडियंस ब्राइटनिंग फोमिंग क्लींसर
3. ओले नमी-संतुलन फोमिंग फेसवॉश विटामिन ई के साथ
4. एलो के साथ ओले जेंटल फोमिंग

फेसवॉश प्रोएसीवी के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. 30 दिन का बेसिक वन-ऑफ किट
2. Proacv 3 स्टेप एक्ने ट्रीटमेंट सिस्टम स्टार्टर किट (30 दिन)
3. PROACTIV - 3 पीसी 60 दिन का सेट-नया और मुहरबंद

न्यूट्रोजेना के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. न्यूट्रोजेना ऑयल-फ्री एक्नेवॉश फोम क्लींजर
2. न्यूट्रोजेना फ्रेश क्लींग बॉडी मिस्ट सनस्क्रीन ब्रॉड स्पेक्ट्रम एसपीएफ़ 70
3. न्यूट्रोजेना मेकअप रिमूवर स्किन टॉवल। तौ
4. न्यूट्रोजेना नॉर्वेजियन फॉर्मूला हैंड क्रीम केंद्रित
5. न्यूट्रोजेना डीप क्लीन फेशियल क्लींजर

कमल जड़ी बूटियों के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. लोटस हर्बल्स व्हाइटग्लोडे एंड नाइट पैक- 220 ग्राम
2. लोटस हर्बल्स प्रोफेशनल डर्मो स्पा जैपनीज सक्ुरा
3. एसपीएफ़ 20 के साथ स्किनवाइटनिंग और इल्यूमिनेंग डे क्रीम
4. लोटस हर्बल्स यूथआरएक्स एन-एजी ट्रांसफॉर्मिंग क्रीम एसपीएफ़ 25 पीए +++ प्रिसर्व ई फ्री
5. लोटस हर्बल्स सन ब्लॉक क्रीम एसपीएफ़ -20 (50 ग्राम)
6. सीरम के साथ लोटस व्हाइटनिंग और ब्राइटनिंग किट

एवन के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. एवन नेचुरल्स व्हाइटनिंग मास्क व्हाइट रोज़ (इंड) (20 मि.ली)
2. AVONWhitening Cleanser
3. एवन नेचुरल्स एलो-वेरा हाइड्रॉन मास्क (75 ग्राम)
4. एवन नेचुरल्स कार्बन और पैरिला लीव क्लींजर (100 ग्राम)
5. एवन न्यूट्राइफेक्ट्स मिरेकल ग्लो लाइटवेट फेशियल ऑयल 30 मि.ली

द बॉडी शॉप के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. बॉडी शॉप ड्रॉप्स ऑफ़ ग्लो लस्टर फ़िनिश क्रीम
2. बॉडी शॉप ड्रॉप्स ऑफ़ यूथ बाउंसी स्लीपिंग मास्क
3. द बॉडी शॉप ड्रॉप्स ऑफ़ लाइट ब्राइटनिंग सीरम
4. द बॉडी शॉप स्पा ऑफ़ द वर्ल्ड जापानी कैमेलिया क्रीम
5. बॉडी शॉप एलो सूथिंग डे

क्रीम लक्मे के उत्पाद:

उदाहरण के लिए:

1. लैक्मे स्किन ग्लॉस विंटर इंटेंस मैक्सिमम मॉइस्चराइजर
2. लैक्मे पीचिमल्क मॉइस्चराइजर बॉडी लून
3. लैक्मे डीप क्लींजर क्लींजिंग मिल्क
4. लैक्मे एक्सोल्क्यूट पोयर फिक्स टोनर
5. लैक्मे एक्सोल्क्यूट परफेक्ट रेडियंस स्किन लाइटनिंग नाइट क्रीम

यूनिट 2.2: मेकअप उत्पाद

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

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

2.2.1 परिचय

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को ग्राहकों को उपयुक्त उत्पाद बेचने और उनके दिन-प्रतिदिन के उपयोग के लिए विभिन्न उत्पादों को बढ़ावा देने की आवश्यकता होती है।

यह तभी संभव है जब एक सलाहकार मेकअप में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों से अवगत हो।

इस यूनिट में मेकअप में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रोडक्ट्स को इंट्रोड्यूस करने की कोशिश की जाती है।



चित्र 2.5 श्रृंगार उत्पाद

मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ उत्पाद हैं:

फाउंडेशन
कंसीलर
फेस पाउडर/लूज पाउडर
ब्लशर/शेडर/हाइलाइटर
आई शैडो
आईलाइनर
होंठ पेंसिलि
लिपस्टिक

2.2.2 फाउंडेशन

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

फाउंडेशन के प्रकार:

1. तेल आधारित फाउंडेशन
2. अल्कोहल आधारित फाउंडेशन
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 स्किन को मेकअप के लिए सही बैकग्राउंड बनाएगा। आमतौर पर, फाउंडऑन के लिए क्रीम टाइप का उपयोग शुष्क त्वचा के लिए, तैलीय त्वचा के लिए एस्केएस, सामान्य त्वचा के लिए तरल फाउंडेशन और संवेदनशील त्वचा के लिए िबना परफ्यूम के फाउंडेशन के लिए िकिया जाता है। फाउंडेशन की छाया कलाई के अंदर या जबड़े की रेखा पर कोशिश करके चुनी जानी चाहिए। फाउंडेशन का उपयोग त्वचा को समान बनाने और छोटी खामियों को कवर करने 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।

तेल आधारित फाउंडेशन मेकअप का सबसे पुराना प्रकार है। तेल का उपयोग वर्णक के साथ मुख्य घटक के रूप में किया जाता है इसके लिए। बनावट और अनुप्रयोग बेहद मोटा और घना है। उदाहरण के लिए: पैन-स्टिक।



चित्र 2.7 तेल आधारित नींव

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



चित्र 2.8 पाउडर आधारित

शराब आधारित नींव आधार के रूप में पानी और विकृत अल्कोहल के मिश्रण का उपयोग करता है, जिसमें वर्णक जोड़ा जाता है। अल्कोहल आधारित नींव में सबसे हल्का महसूस होता है और छिद्रों को बंद नहीं करता है।

मोम आधारित इन में मोम होता है और इसे केवल गीले स्पंज के साथ लागू किया जा सकता है। यह एक तैयार रूप प्रदान करता है और सरासर से लगभग पूर्ण कवरेज तक मिश्रण कर सकता है।

वाटर बेस्ड मलाईदार तरल कहीं अधिक प्राकृतिक अनुभव और उपस्थिति के साथ मध्यम कवरेज प्रदान करता है। जल आधारित फाउंडेशन निम्नलिखित श्रेणियों में आती है।

पानी आधारित क्रीम इसमें एक समृद्ध, मलाईदार बनावट है जो 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 मेकअप की अस्पष्टता को संदर्भित करता है, या यह त्वचा को कितना छिपाएगा।

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

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

मध्यम: यह झाई, मलिनकिरण, धब्बा और दाना 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 उपयोग किया जाता है। इसे कभी-कभी सुधारात्मक या छलावरण मेकअप के रूप में जाना जाता है। इसमें 35-50% वर्णक होता है।

फाउंडेशन प्राइमर

यह नींव को अधिक समान रूप से और सुचारू रूप से लागू करने और नींव की दीर्घायु को बढ़ाने में सहायता करता है। यह छिद्रों की उपस्थिति को कम करता है। उपलब्ध विभिन्न नींव प्राइमर हैं:

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



चित्र 2.10 फाउंडेशन प्राइमर

2.2.3 कंसीलर

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

कंसीलर विभिन्न प्रकार के रंगों में उपलब्ध है।



चित्र 2.13 कंसीलर

2.2.4 फेस पाउडर / लूज पाउडर

फेस पाउडर: फेस पाउडर एक कॉस्मेटिक पाउडर है जो आवेदन के बाद फाउंडेशन सेट करने के लिए चेहरे पर लगाया जाता है। फेस पाउडर दो रूपों में उपलब्ध है:

1. लूज पाउडर: लूज पाउडर में कम वर्णक होता है। इसका उपयोग भारी मेकअप फाउंडेशन को ठीक करने के लिए किया जाता है।
2. प्रेस पाउडर: प्रेस पाउडर में वर्णक की उदार मात्रा होती है। इनका इस्तेमाल रोजमर्रा के मेकअप के लिए किया जाता है। कवरेज 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

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

- पाउडर ब्लश बहुत लोकप्रिय है और आमतौर पर उपयोग किया जाता है।
- क्रीम ब्लश सघन होता है और इसमें प्राकृतिक तेल और मॉइस्चराइज़र होते हैं।
- तैलीय त्वचा के लिए जेल ब्लश सबसे अच्छा है।
- टिंट ब्लश लंबे समय तक रहता है
- शिमर्स आपके चेहरे पर हल्की चमक प्रदान करने के लिए वास्तव में महत्वपूर्ण हैं।

ब्लश के प्रकार

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

पाउडर ब्लश

यह हर तरह की स्किन के लिए फायदेमंद होता है। फेस पाउडर के बाद पाउडर ब्लशर लगाया जाता है। लिक्विड और क्रीम ब्लश की तुलना में पाउडर ब्लश को आसानी से लगाया जा सकता है।



चित्र 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 मॉइस्चराइजिंग या ऑयल कंपोनेंट्स होते हैं। यह ड्राई स्किन टाइप के लिए बेस्ट है। इसे आधार पर लेकिन पाउडर से पहले लागू किया जाना चाहिए। क्रीम ब्लश शाम मेकअप के लिए सक्रिय है।



चित्र 2.16 क्रीम ब्लश

जेल या द्रव ब्लश

जेल ब्लश त्वचा में चमक लाता है। यह ब्लश सबसे उपयुक्त है सामान्य त्वचा के लिए। जेल ब्लश तेजी से सुखाने वाली प्रकृति का है और इस प्रकार शुष्क त्वचा पर फैलना मुश्किल है। जेल ब्लश को फाउंडेशन पर लगाना चाहिए।



चित्र 2.17 द्रव ब्लश

2.2.6 आई शैडो

बाजार में आई शैडो के कई रूप उपलब्ध हैं। ये पाउडर, पेंसिल, क्रेयॉन आदि जैसे विभिन्न रूपों में उपलब्ध हैं। आई शैडो रंग प्रदान करने के लिए मोम, तेल और वर्णक से बनी होती है।

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

पाउडर आई शैडो

- यह सबसे अधिक इस्तेमाल की जाने वाली आई शैडो है।
- इसे ब्लेंड करना आसान है।
- विभिन्न प्रकार के फिनिश में उपलब्ध है।
- मैट आई शैडो
- शिम्मर आई शैडो
- साटन आई शैडो
- पाउडर आई शैडो को कभी भी रगड़ें नहीं।
- हल्के से थपथपाकर और रंग को पलकों पर दबाकर लगाएं।

क्रीम आई शैडो

- विभिन्न रूपों में उपलब्ध है; पैन, ट्यूब और स्टिक्स।
- शिम्मरी लंबे समय तक पहनने वाला फॉर्मूला प्रदान करता है।
- गर्म मौसम में क्रीम आई शैडो से बचना चाहिए क्योंकि वे पिघल जाएंगे।
- समृद्ध रूप देने के लिए दो या दो से अधिक रंगों को जोड़ा जा सकता है।



चित्र 2.19 क्रीम आई शैडो



चित्र 2.20 लिक्विड आई शैडो

लिक्विड आई शैडो

- शुरुआती लोगों के लिए बिल्कुल सही छाया।
- वैंड या पतले पतले लाइनर ब्रश से सीधे पलकों पर लगाएं।
- लिक्विड आई शैडो जल्दी सूख जाते हैं।
- आवेदन करने में आसान।



चित्र 2.21 लूज पाउडर आई शैडो

लूज पाउडर आई शैडो

- उन्नत मेकअप के लिए उपयोग किया जाता है।
- शुष्क त्वचा के लिए उपयुक्त नहीं है।

क्रेयॉन आई शैडो

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



चित्र 2.22 क्रेयॉन आई शैडो



चित्र 2.23 बेकड आई शैडो

बेकड आई शैडो

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

2.2.7 आईलाइनर

आईलाइनर का उपयोग आंखों के क्षेत्र को परिभाषित करने और आंखों और पलकों को बढ़ाने में मदद करने के लिए किया जाता है। बाजार में आईलाइनर के विभिन्न रूप उपलब्ध हैं।

आईलाइनर के प्रकार

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



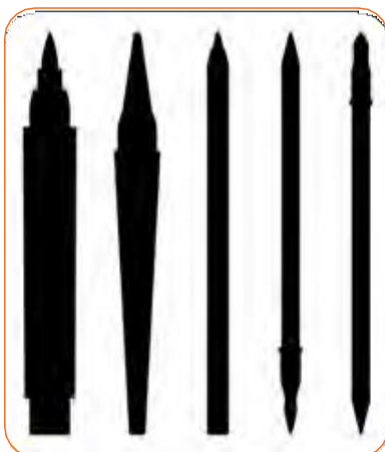
चित्र 2.24 तरल आईलाइनर

लिक्विड आईलाइनर

- दो प्रकार के आईलाइनर हैं, ब्रश-पी और फेल्ट-टिप मार्कर।
- यह लिक्विड आईलाइनर लंबे समय तक रहता है।

जेल या क्रीम आईलाइनर

- इसमें मोमी स्थिरता 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



चित्र 2.25 क्रीम आईलाइनर

काजल आईलाइनर

- इनसे पेंसिल आईलाइनर पर तत्काल लाभ होता है।
- यह आईलाइनर एक सूखे हुए मार्कर की तरह है।
- यह आईलाइनर किसी भी अन्य आईलाइनर की तुलना में बहुत अधिक रहता है।



चित्र 2.27 पेंसिल आईलाइनर

कोहल पेंसिल आईलाइनर

- यह क्रीमनेस के लिए जाना जाता है।
- चारों ओर धुंधला करना बहुत आसान है।
- इसका उपयोग स्मोकी आंखें बनाने के लिए किया जाता है।

2.2.8 मस्कारा

मस्कारा सौंदर्य प्रसाधनों को बढ़ाने के लिए प्रयोग किया जाता है इसका उपयोग पलकों को काला, मोटा, लंबा या परिभाषित करने के लिए किया जाता है।

मस्कारा के प्रकार

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



चित्र 2.28 काजल का अनुप्रयोग

पाउडर मस्कारा:

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

क्रीम मस्कारा:

क्रीम काजल पतली और विवरल पलकों को मात्रा प्रदान करता है और आंखों में गहराई जोड़ता है।

लिक्विड मस्कारा:

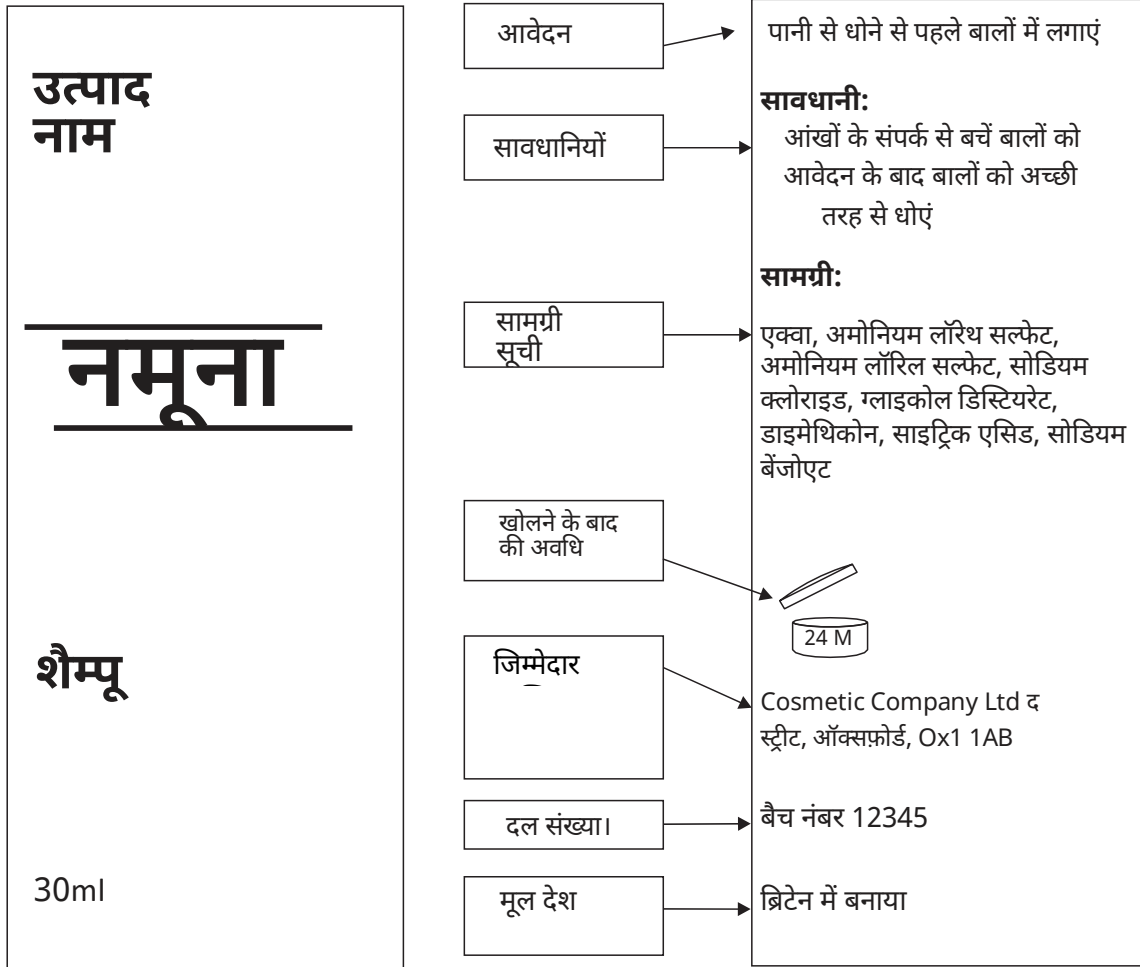
लिक्विड मस्कारा का इस्तेमाल ज्यादातर मिहलाएं करती हैं। यह पलकों को बढ़ाता और तेज करता है।

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
- आधार के पूर्ण पते के साथ निर्माता का नाम
- शुद्ध सामग्री की घोषणा
- सुरक्षित उपयोग के लिए निर्देश
- उपयोग के लिए कोई चेतावनी, सावधानी या विशेष दिशा
- खतरनाक या जहरीली सामग्री के नाम
- एक प्रासंगिक प्राधिकारी द्वारा जारी अद्वितीय बैच नंबर, लाइसेंस नंबर

कॉस्मेटिक उत्पाद लेबल का उदाहरण



चित्र 2.29 नमूना लेबल

यूनिट 2.3: बालों की देखभाल के उत्पाद

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

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 के बारे में बताएं
4. विभिन्न प्रकार के शैंपू सूचीबद्ध करें और उनकी विशेषताओं की व्याख्या करें
5. बालों की देखभाल में कंडीशनर की आवश्यकता का वर्णन करें
6. रिस-आउट, लीव-इन और डीप कंडीशनर के उपयोग के बारे में बताएं
7. बालों की देखभाल में बालों के तेल और सीरम के महत्व को बताएं
8. बालों की देखभाल में हेयर वैक्स, हीट प्रोटेक्टेंट और मूस, स्टाइलिंग जेल के फायदे बताएं
9. बालों की देखभाल में उपयोग होने वाले सामान्य ब्रांडों और उत्पादों की पहचान करें

2.3.1 परिचय

पिछली यूनिट में मेकअप प्रॉडक्ट्स को लेकर चर्चा हुई थी। इस यूनिट 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

बाल वैक्स / पोमाडे

हेयर मूस

हीट प्रोटेक्टेंट स्प्रे

समुद्री नमक स्प्रे

हेयर स्प्रे

कर्ल समृद्ध क्रीम



चित्र 2.30 बाल धोना

2.3.2 बालों की देखभाल करने वाले उत्पाद

1. शैम्पू

आमतौर पर बालों को साफ करने के लिए शैंपू का इस्तेमाल किया जाता है। बालों की देखभाल में विभिन्न प्रकार के शैंपू का उपयोग किया जाता है। वे नीचे सूचीबद्ध हैं:

- क्लैरिफिंग शैम्पू
- वॉल्यूमाइज़िंग शैम्पू
- स्मूथिंग शैम्पू
- रंगीन बालों के लिए शैम्पू
- अल्कोहल और सल्फेट मुक्त शैम्पू

ए। क्लैरिफिंग शैम्पू

यह शैम्पू बालों के रोमिछद्रों को मोटा करता है। क्लैरिफिंग शैम्पू क्लैरिफिंग शैम्पू का उपयोग रासायनिक शैम्पू उपचार से पहले किया जा सकता है जैसे कि रंग या पर्मिंग।

बी। वॉल्यूमाइज़िंग शैम्पू

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

सी। स्मूथिंग शैम्पू

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



चित्र 2.31 िचकने बालों वाला मॉडल

डी। रंगीन बालों के लिए शैम्पू

रंगीन बालों के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले शैम्पू का पीएच मान 4.5 से 5.5 होना चाहिए ताकि रंग लुप्त होने से रोका जा सके।

इ। अल्कोहल या सल्फेट मुक्त शैम्पू

सल्फेट वाले शैंपू बालों की सफाई के लिए अच्छे होते हैं। लेकिन इस तरह के शैंपू का इस्तेमाल करने का नुकसान यह है कि यह बालों को बहुत जल्दी सूख जाता है और बालों को नुकसान पहुंचा सकता है। हमेशा सल्फेट मुक्त शैंपू का उपयोग करने की सलाह दी जाती है।

2. कंडीशनर

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

कुछ सामान्य प्रकार के कंडीशनर हैं:

- रिस-आउट कंडीशनर
- लीव इन कंडीशनर
- हेयर मास्क और डीप कंडीशनर

ए। रिस-आउट कंडीशनर

जबने बालों को डीशानर करने से बालों को आसानी से धोने वाले कंडीशनर का सबसे आम प्रकार है। बालों की जड़ पर कंडीशनर न लगाने की सलाह दी जाती है क्योंकि यह वजन बढ़ाता है।

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 बालों को कुल्ला करने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले सबसे आम प्रकार के कंडे हैं। बालों की जड़ में कंडीशनर न लगाने की सलाह दी जाती है क्योंकि इससे वजन बढ़ता है।



3. बालों के तेल और सीरम

हेयर ऑयल ग्रोथ 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

हेयर वैक्स बनावट और चिकनी फ्लाइवे प्रदान करता है। इसका उपयोग जटिल हेयर स्टाइल में किया जाता है।



चित्र 2.34 बालों का वैक्स

5. मूस

इसका उपयोग ब्लोड्राई के लिए किया जाता है। यह प्रक्रिया से पहले लागू किया जाता है और कर्ल को वश में करने में मदद करता है



चित्र 2.35 मूस

6. स्टाइलिंग जेल

यह लंबे समय तक एक शैली को पकड़ने में मदद करता है और फ्लिक्स और भटकने से रोकता है।



चित्र 2.36 स्टाइलिंग जेल

7. हीट प्रोटेक्टेंट

यह बालों पर हीट रेसिस्टेंट कोटिंग लगाकर बालों को सीधा या कर्ल करते हुए बालों को गर्मी से बचाता है। इसे बालों को सुखाने के बाद लेकिन सीधी गर्मी इसे बालों को सुखाने के बाद लेकिन सीधी गर्मी का उपयोग करने से पहले लगाया जाता है।

8. हेयर स्प्रे

इसका उपयोग तैयार शैली को ठीक करने के लिए किया जाता है, बालों में मौजूद नमी से बालों की रक्षा करता है, शैली को लंबे समय तक लंबा करता है। यह स्टाइल के संकलन के बाद लागू किया जाता है।



चित्र 2.37 हेयर स्प्रे

सारांश



1. ग्राहक को उपयुक्त प्रकार के उपचार का सुझाव देने से पहले एक सलाहकार को त्वचा के बुनियादी प्रकारों के बारे में पता होना चाहिए।
2. सामान्य प्रकार की त्वचा हैं:
 - ए। सामान्य त्वचा
 - बी। शुष्क त्वचा
 - सी। एलर्जी और संवेदनशील त्वचा
 - डी। पिरपक्व त्वचा
 - इ। तैलीय त्वचा
 - एफ। कॉम्बिनेशन त्वचा
3. त्वचा विश्लेषण त्वचा की स्थिति को समझने और ग्राहक को उपयुक्त उपचार का सुझाव देने के लिए किया जाता है।
4. त्वचा की देखभाल की तीन महत्वपूर्ण तकनीकें हैं:
 - ए। सफाई
 - बी। टोनर और स्किन फ्रेशनर का इस्तेमाल
 - सी। मॉइस्चराइजिंग
5. रोमिछद्रों में जमा सभी अशुद्धियों को दूर करने के लिए सफाई की जाती है। क्लींजिंग लोशन/दूध का इस्तेमाल डीप क्लींजिंग के लिए किया जा सकता है।
6. टोनर त्वचा को तरोताजा और ठंडा करने के लिए लगाया जाता है।
7. त्वचा को मुलायम और कोमल बनाए रखने के लिए मॉइश्चराइजर का इस्तेमाल किया जाता है।
8. एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार को उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों और उनकी मुख्य विशेषताओं, प्रयोज्यता, मूल्य आदि के बारे में पता होना चाहिए।
9. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ उत्पाद हैं:
 - ए। फाउंडेशन
 - बी। कंसीलर
 - सी। फेस पाउडर / लूज पाउडर
 - डी। ब्लशर/शेडर/हाइलाइटर
 - इ। आई शेडो
 - एफ।आईलाइनर
 - जी। लिप पेंसिल
 - एच। लिपस्टिक
10. आई शेडो विभिन्न रूपों जैसे पाउडर, पेंसिल, क्रेयॉन आदि में उपलब्ध है। आई शेडो की रंग प्रदान करने के लिए मोम, तेल और वर्णक से बनी होती है।
11. आईलाइनर का उपयोग आंख क्षेत्र को परिभाषित करने और आंखों और चमक को बढ़ाने में मदद करने के लिए किया जाता है।

12. पलकों को बढ़ाने के लिए मस्कारा कॉस्मेटिक का इस्तेमाल किया जाता है। इसका उपयोग पलकों को काला, मोटा, लंबा या परिभाषित करने के लिए किया जाता है।
13. बालों की देखभाल के लिए उपयोग किए जाने वाले कुछ उत्पाद हैं:
 - ए। 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
 - । कर्ल समृद्ध क्रीम
14. बालों की देखभाल में विभिन्न प्रकार के शैंपू का उपयोग किया जाता है।
15. बालों की नमी को चिकना करने और बहाल करने के लिए हेयर कंडीशनर का उपयोग किया जाता है।
16. हेयर ऑयल ग्रोथ को बढ़ावा देते हैं और बालों को चमक प्रदान करते हैं।
17. हेयर वैक्स बनावट और चिकनी फ्लाइवे प्रदान करता है।
18. हेयर प्रोटेक्टेंट बालों पर हीट रेसिस्टेंट कोटिंग लगाकर बालों को सीधा या कर्ल करते हुए बालों को गर्मी से बचाते हैं।
19. हेयर स्प्रे का उपयोग तैयार शैली को ठीक करने के लिए किया जाता है, बालों में मौजूद नमी से बालों की रक्षा करता है, शैली को लंबे समय तक लंबा करता है।

व्यायाम



1. सामान्य प्रकार की त्वचा के नाम बताएं?

2. त्वचा 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. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले कुछ सामान्य उत्पादों के नाम बताइए।

7. मेकअप में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रकार के फाउंडेशन को सूचीबद्ध करें।

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 उपयोग किए जाने वाले उत्पादों के नाम बताइए।

13. बालों की देखभाल में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के शैंपू सूचीबद्ध करें।

14. विभिन्न प्रकार के हेयर कंडीशनर के नाम बताइए।

ए। सबसे उपयुक्त उत्तर चुनें।

I. _____ सफाई में उपयोग किया जाता है।

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

II. एक टोनर _____ पर लगाया जाता है

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

III. NMF का मतलब है

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

IV। क्रीम फाउंडेशन _____ उपयुक्त है

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

v. _____ फाउंडा को छिपाने और सेट करने के लिए उपयोग 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. _____ उपयोग आंख क्षेत्र को परिभाषित करने के लिए किया जाता है।

1. आईलाइनर
2. बरौनी
3. काजल
4. ब्लश

viii. वॉल्यूमाइजिंग शैम्पू का उपयोग _____ किया जाता है

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





B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS
SECTOR SKILL COUNCIL

3. उत्पाद प्रदर्शन

यूनिट 3.1 - उत्पाद प्रदर्शन



BWS/N4001

सीखने के प्रमुख पिरणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

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

यूनिट 3.1: उत्पाद प्रदर्शन

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रितभागी 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 अच्छी स्थिति में हैं।
3. विभिन्न प्रदर्शन नीतियों और इसके महत्व को निष्पादित करें
4. वांछित दृश्य प्रभाव प्राप्त करने के लिए प्रकाश, रंग, बनावट, आकार और आयाम का विश्लेषण करें
5. प्रबंधित करें और नकद और भुगतान संभालें।
6. इन्वेंट्री प्रबंधन प्रदर्शित करें
7. संगठनात्मक प्रक्रियाओं के अनुसार अपशिष्ट और समाप्त हो चुके उत्पादों को सुरक्षित और सही ढंग से निपटाएं करें।

3.1.1 पिरचयतीपर

उत्पाद प्रदर्शन ग्राहकों में ड्राइंग, ऑफ़र या छूट की घोषणा करके या नए आगमन दिखाने के द्वारा बिक्री को बढ़ावा देने में एक महत्वपूर्ण उपकरण है। एक डिस्प्ले विज्ञापन का सबसे कम महंगा 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 सिर्फ इस बात पर भरोसा नहीं करती है कि ग्राहकों को क्या चाहिए, इसके बजाय कुछ अलग-अलग कारक हैं- ग्राहकों को यह पता लगाने में सक्षम होने के साथ कि वे क्या ढूँढ रहे हैं और ग्राहक को आवेग खरीदने के लिए लुभाने के लिए सही जगह पर सही उत्पाद हैं।

3.1.2 सौंदर्य और कल्याण उद्योग के प्रमुख उप-खंड

नीचे छोटे लेकिन महत्वपूर्ण तत्व 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 खुश वातावरण स्थापित करने में मदद करते हैं।



चित्र 3.1 ध्यान आकर्षित करने के लिए विभिन्न रंग

2. प्रकाश: इसे डिस्प्ले के फोकल पॉइंट को बढ़ाना चाहिए।



चित्र 3.2 केंद्र बिंदु पर प्रकाश

3. उत्पादों का आकार: सबसे बड़ा डिस्प्ले पहले रखें।

4. फोकल प्वाइंट: जहां पूरी व्यवस्था एक साथ आती है। इसमें उत्पाद, प्रोप और पृष्ठभूमि शामिल हैं।



चित्र 3.3 केंद्र बिन्दु बनाएँ

- 5. संतुलन:** सममित के बजाय विषम संतुलन बनाएं, क्योंकि यह अधिक गतिशील है, दिलचस्प और आंदोलन, ऊर्जा और आधुनिकता को उजागर करने में सक्षम।



चित्र 3.4 संतुलन बनाए रखें

- 6. साइनेज:** यह एक डिस्प्ले बना या तोड़ सकता है क्योंकि वे अपने ग्राफिक्स के माध्यम से ध्यान आकर्षित करने 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 का प्रयास करें और बहुत अधिक आइटम न जोड़ें। जानिए कब रुकना है।



चित्र 3.6 सरलता ही काफी है



3.1.3 विभिन्न प्रदर्शन नीतियाँ

ये नीतियाँ डिस्प्ले को सुधारने या दृश्य मर्चेडाइजिंग के लिए नए बनाने में मदद कर सकती हैं।

- 1. पैर आंखों का अनुसरण करते हैं:** और आंखें रंग पकड़ लेती हैं। एक मूल प्रदर्शन केवल उसके रंग-समन्वय द्वारा आकर्षक लग सकता है। रंग शक्तिशाली होते हैं। आकर्षक और लुभावने प्रदर्शन बनाने के लिए एक रंग के विपरीत या रंगों का उपयोग करें नेत्रगोलक को पकड़ने के लिए सादे पृष्ठभूमि पर पॉपिंग रंगों का उपयोग करें। निम्नलिखित छवियाँ इस तथ्य के महत्व को समझने के लिए मदद करेंगे।



चित्र 3.7 फुटफॉल पाने के लिए नेत्रगोलकों को

- 2. हॉट स्पॉट/फोकल पॉइंट बनाना:** यह दर्शकों की आंखों को केंद्रित करने के लिए जिम्मेदार है। उन्हें भ्रमित नहीं होना चाहिए कि वे कहां देखें। दूर से डिस्प्ले की जांच करें और आंखों के स्तर के चारों ओर फोकल पॉइंट बनाने का प्रयास करें। ध्यान देने वाली एक और बात यह है कि यह उत्पाद होना चाहिए न कि साइड एलिमेंट्स जो कहानी बनाने के लिए उपयोग किए जाते हैं।



चित्र 3.8 उत्पाद पर ध्यान केंद्रित करें

- 3. एक कहानी बताओ:** ग्राहकों को पता होना चाहिए कि उनके लिए क्या है। ग्राहक को खरीदारी निर्णय लेने में मदद करने के लिए एक या दो बुलेट पॉइंट के साथ एक दृश्य बनाएं। उदाहरण के लिए, कहानी कहने में लाइफस्टाइल ग्राफिक्स बहुत लोकप्रिय हैं। कोई शब्द नहीं, लेकिन छवि वॉल्यूम 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 लाइनों पर दृश्य बनाएं और उत्पादों को प्रदर्शित करें।



चित्र 3.9 एक कहानी बताओ

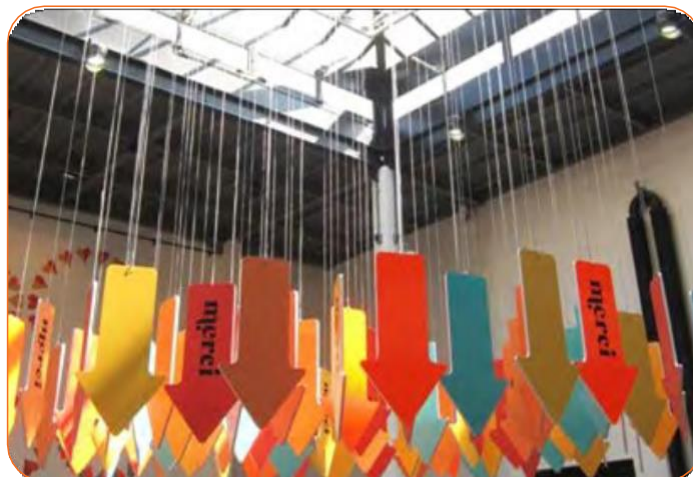


- 4. जितना अधिक देखने के लिए, खरीदने के लिए उतना ही अधिक:** ग्राहक को अधिक से अधिक उत्पादों को खरीदने के लिए मजबूर करने के लिए उन्हें अधिक से अधिक उत्पादों के बारे में बताएं। एक परिपत्र लेआउट का उपयोग करने का प्रयास करें क्योंकि यह पारंपरिक गलियारे प्रणाली की तुलना में ग्राहकों को अधिक उत्पादों के लिए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



चित्र 3.10 विशाल डिस्प्ले विशाल बिक्री की ओर ले जाते हैं

- 5. खाली जगह का प्रयोग करें:** स्टोर में हमेशा कुछ जगह होती है जिसका कम उपयोग किया जाता है और बुद्धिमानी से उपयोग किए जाने पर वरदान साबित हो सकता है। उदाहरण के लिए, छत और प्रदर्शन के बीच का क्षेत्र। इसका उपयोग साइनेज के लिए या उन छिवियों के लिए करें जो लुक या फील बनाते हैं। ग्राहक प्रशंसापत्र को दो-तरफ़ा प्रदर्शन होने के लिए खिड़कियों पर भी प्रदर्शित किया जा सकता है। यह उन ग्राहकों को भी लाएगा जो पहले सिर्फ विंडो शॉपिंग के लिए घूम रहे थे।



चित्र 3.11 खाली जगह का उपयोग करें

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



चित्र 3.12 सामने की ओर उल्टा करें

- 9. पार्टनर अप:** यदि प्रतिभागी मेकअप और हेयर प्रोडक्ट बेचता है, तो बड़े ब्रांडों के साथ साझेदारी करें और मर्चेन्डाइजिंग के लिए अपने संसाधनों का उपयोग करना सुनिश्चित करें।
- 10. रुचि के क्षेत्र:** कुछ उत्पादों के लिए एक ज़ोन बनाएं और उन्हें एक से अधिक बार प्रदर्शित करने से डरो मत क्योंकि ग्राहक आइटम को याद कर सकते हैं यदि वे केवल एक ही स्थान पर हैं।



चित्र 3.13 रुचि का क्षेत्र बनाएं

3.1.4 क्या न करें

- स्टैंडअलोन मर्चेडाइजर्स रखने से बचें क्योंकि वे स्टोर में ग्राहक की होड़ को बाधित कर सकते हैं।
- वस्तुओं को बहुत ऊपर न रखें। प्रदर्शन का उद्देश्य ग्राहकों को उन्हें देखने के लिए उत्पादों का प्रदर्शन करना है।



चित्र 3.14 श्रिमत न हों

- अंतरिक्ष को अव्यवस्थित न करें। ग्राहक द्वारा वास्तव में आवश्यक संकेत रखें, और जिनका उपयोग आपकी बिक्री को बढ़ावा देने के लिए किया जा रहा है।
- डिस्प्ले को धूल भरी और अव्यवस्थित होने से बचें। सुनिश्चित करें कि जगह साफ है।

जैसा कि नाम से पता चलता है, यह इन्वेंट्री और स्टॉक का प्रबंधन है ताकि सही समय पर, सही जगह पर, सही मात्रा में और सही कीमत पर सही इन्वेंट्री के सुचारू प्रवाह को सुविधाजनक बनाया जा सके। माल को गोदाम में पहुंचाया जाता है और स्टॉक भंडारण क्षेत्र में रखा जाता है। इन्वेंट्री प्रबंधन माल का ट्रैक रखने के लिए 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 तिथियां शामिल हैं। इसलिए, इसमें वास्तव में तीन रूपों में इन्वेंट्री का प्रबंधन शामिल है- खपत के लिए कच्चा माल, प्रगति पर काम और बिक्री के लिए तैयार माल।

3.1.5.1 इन्वेंट्री प्रबंधन तकनीक

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

- **स्टॉक समीक्षा:** यह सभी में सबसे सरल है और आमतौर पर छोटे व्यवसायों में नियोजित होता है। इसके लिए अनुमानित भविष्य की जरूरतों बनाम वर्तमान स्टॉक की नियमित निगरानी की आवश्यकता है। इसका कुछ हिस्सा स्वचालित समीक्षा के साथ मैनुअल रूप से संभाला जाता है, सिस्टम स्टॉक के न्यूनतम स्तर को परिभाषित करता है और उस स्तर को पूरा करने के लिए उत्पाद को फिर से भरता है।



चित्र 3.15 मैनुअल स्टॉक समीक्षा

- **सही समय पर:** यह ग्राहक के व्यवहार पर आधारित होता है और उत्पाद ग्राहकों द्वारा ऑर्डर किए जाने पर आते हैं। इसमें खरीद पैटर्न, बाजार की मांग, भौगोलिक कारकों पर निरंतर शोध शामिल है जो यह निर्धारित करने में मदद करते हैं कि एक निश्चित स्थान और समय पर किन वस्तुओं की आवश्यकता है। जेआईटी का लाभ यह है कि ग्राहक की मांग को हाथ में उत्पादों की मात्रा 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 3.16 जस्ट इन मी सेल

- **एबीसी विश्लेषण:** माल को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया 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 वाले सामान।

इस तरह, प्रत्येक श्रेणी को सिस्टम द्वारा अलग से संभाला जा सकता है, जिससे इन्वेंट्री रखरखाव पर अधिक नियंत्रण मिलता है।

3.1.5.2 इन्वेंट्री को कब भरना है

नई इन्वेंट्री को फिर से ऑर्डर करने का समय कब है, यह कैसे तय करता है? किसी को पिछले बैच को बेचने देना होगा और नई इन्वेंट्री को स्टोर करने के लिए जगह होनी चाहिए अन्यथा देर से ऑर्डर यह घोषणा करने के लिए मजबूर हो सकता है कि स्टॉक से बाहर हैं। इसलिए, इन स्थितियों के बीच संतुलन बनाने के लिए एक पुनः व्यवस्थित बिंदु तय किया जाना चाहिए।



चित्र 3.17 उत्पाद को स्कैन करना

यह निम्नलिखित पर निर्भर करता है-

- **प्राप्त होने का समय:** उत्पादन इकाई से गोदाम में नई इन्वेंट्री की डिलीवरी में लगने वाला समय रीऑर्डर पॉइंट तय करने में एक बड़ा कारक है। कभी-कभी ऐसा हो सकता है कारकों, परिवहन के तरीके, दूरी, आदि के आधार पर लंबे समय तक।
- **उत्पाद की मांग:** कुछ उत्पादों की मांग अधिक होती है और कुछ की कम होती है जो मूल्य सीमा पर निर्भर हो सकती है। इसलिए, खरीद पैटर्न का विश्लेषण करने के बाद पुनः ऑर्डर बिंदु तय किया जाना चाहिए।
- **उत्पाद की कीमत:** इसका उद्देश्य उत्पादों की लागत के संबंध में विचार करते हुए न्यूनतम इन्वेंट्री बनाए रखना है। अत्यधिक कीमत वाले उत्पादों को थोड़ी मात्रा में रखा जा सकता है और सस्ते उत्पादों को सही ढंग से निवेश करने के लिए 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 उत्पाद के सभी अपेक्षित आइटम और भाग दिए गए निर्देशों के अनुसार संबंधित पैकेज में हैं।
3. उत्पादों का उचित प्रदर्शन करने के लिए सभी अवांछित पैकेजिंग को हटा दें।
4. नियमित रूप से जांचें कि प्रदर्शन पर उत्पाद एक 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 को तुरंत रिपोर्ट करें।
6. क्षतिग्रस्त और समाप्त हो चुके उत्पादों को तुरंत प्रदर्शन से हटा दें और उन उत्पादों से निपटने के लिए कंपनी की प्रक्रियाओं का पालन करें।
7. अपशिष्ट और समाप्त हो चुके उत्पादों को सुरक्षित और सही ढंग से निपटाएं करें।
8. सुरक्षित कार्य विधियों का उपयोग करें और उत्पादों को एक साथ स्थिति देते समय निर्माता के निर्देशों का उपयोग करें

3.1.7 कैश हैंडलिंग

यह एक महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है जिसे अत्यंत सावधानी बरतने की आवश्यकता है। यह भुगतान प्राप्त करने और देने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। नकदी हैंडलिंग के घटक एकत्र करना, जमा करना और सामंजस्य स्थापित करना है।

भुगतान प्रसंस्करण करते समय नकद हैंडलिंग के पीछे कुछ तत्व इस प्रकार हैं:

- नकद
- डेबिट कार्ड

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



चित्र 3.19 नकद प्रबंधन

- नुकसान से बचाने के लिए धन के दुरुपयोग को रोकने के लिए आंतरिक नियंत्रण आवश्यक हैं। ये नियंत्रण कर्मचारियों को अनुचित आरोपों या नकदी हैंडलिंग प्रक्रिया में जिम्मेदारियों को परिभाषित करके धन को गलत तरीके से संभालने के आरोपों से बचाने के लिए पर्याप्त मजबूत होना चाहिए।
- एक व्यक्ति को एक से अधिक घटकों की जिम्मेदारी लेने से रोकने के लिए बकाया राशि का पृथक्करण आवश्यक है।
- प्रक्रियाएं विभागीय प्रक्रियाओं के विस्तृत चरण होने चाहिए। इन विस्तृत चरणों को कार्रवाई के पाठ्यक्रम का नक्शा बनाना चाहिए ताकि प्रक्रिया से परिचित नहीं व्यक्ति आवश्यक होने पर बकाया राशि का प्रदर्शन करने के लिए उनका पालन कर सकें।
- भुगतान को संसाधित करने के लिए न केवल करों का ठोस ज्ञान बल्कि कार्ड मशीनों के संचालन का ज्ञान भी आवश्यक है।
 - इस प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए कैश बॉक्स में पर्याप्त परिवर्तन का रखरखाव होना चाहिए।
 - चालान को बिलिंग सिस्टम का उपयोग करके सावधानीपूर्वक उत्पन्न किया जाना चाहिए जो संगठनात्मक प्रक्रियाओं के अनुसार मैनुअल या कम्प्यूटरीकृत हो सकता है।
 - लागू छूट या ऑफ़र की सावधानीपूर्वक और सटीक गणना की जानी चाहिए और चालान पर लागू किया जाना चाहिए।



चित्र 3.20 बिक्री प्रस्ताव

- लॉयल्टी कार्ड प्रभावकारी होते हैं ग्राहक वफादारी उत्पन्न करने का तरीका। अंक तब दिए जाते हैं जब उत्पादों और सेवाओं / उपचार ग्राहक द्वारा खरीदे जाते हैं और भविष्य के उत्पादों और सेवाओं / उपचारों के खिलाफ भुनाया जा सकता है। विक्रेता को पता होना चाहिए कि यदि ग्राहक उन्हें रिडीम करना चाहता है तो बिंदुओं को कैसे भुनाया जाए।
- विक्रेता को उपहार वाउचर बेचने और भुनाने दोनों के लिए संगठनात्मक प्रक्रिया का पता होना चाहिए।
- 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 क्षतिग्रस्त या जाली मुद्रा, अस्वीकृत कार्ड, दोषपूर्ण चेक, आक्रामक ग्राहक, क्षतिग्रस्त उपकरण आदि जैसे गंभीर मुद्दों को उच्च प्राधिकारी तक बढ़ाना चाहिए।
- उन्हें कभी भी किसी भी व्यक्ति को पासवर्ड या गोपनीय जानकारी का खुलासा नहीं करना चाहिए।
- वे शिफ्ट के अंत में नामित कर्मियों को धन और रसीदों की गणना करने और उन्हें सौंपने में सक्षम होना चाहिए।

सारांश



1. उत्पाद प्रदर्शन ग्राहकों में ड्राइंग करके बिक्री को बढ़ावा देने, ऑफ़र या छूट की घोषणा करने या नए आगमन दिखाने में एक महत्वपूर्ण उपकरण है।
2. एक प्रभावी प्रदर्शन के तत्व:
 - ए।रंग
 - बी।रोशनी
 - सी।उत्पादों का आकार
 - डी।फोकल प्वाइंट
 - इ।संतुलन
 - एफ।साइनेज
 - जी।सादगी
3. विभिन्न प्रदर्शन नीतियों
 - ए। पैर आंखों का अनुसरण करते हैं
 - बी। हॉट स्पॉट/फोकल पॉइंट बनाना
 - सी। कोई कहानी सुनाओ
 - डी। जितना अधिक देखने के लिए, उतना ही अधिक खरीदने के लिए।
 - इ। खाली जगह का उपयोग करें
 - एफ। मौसम का रखें ख्याल
 - एच।सामने का उपयो करें
 - जी। इसे हटाएं
 - एच। सामने का उप योग करें
 - ।। साथी बनाया
 - जे। रुचि के क्षेत्र
4. इन्वेंटरी प्रबंधन तकनीक
 - ए। स्टॉक समीक्षा
 - बी। सही समय पर
 - सी। एबीसी विश्लेषण
5. भुगतान प्रसंस्करण करते समय नकद हैंडलिंग के पीछे कुछ तत्व इस प्रकार हैं:
 - ए। नकद
 - बी। डेबिट कार्ड
 - सी। क्रेडिट कार्ड
 - डी। पार्ट कैश/आंशिक डेबिट कार्ड
 - इ। लॉयल्टी कार्ड
 - एफ। गीफ्टवाउचर



व्यायाम

1. रिक्त स्थान भरें:

ए। _____ उत्पाद, सहारा और पृष्ठभूमि शामिल हैं।

बी। सुनिश्चित करें कि _____ स्वच्छ और तेज, विशाल और बाधा रहित ग्राहकों से बचने के लिए हैं।

सी। _____ ग्राहक व्यवहार पर आधारित है और उत्पादों को ग्राहकों द्वारा आदेश दिया जाता है के रूप में आते हैं।

डी। _____ एक व्यक्ति को एक से अधिक घटकों की जिम्मेदारी लेने से रोकने के लिए आवश्यक है।

इ। _____ प्रभाव डालनाती ग्राहक वफादारी उत्पन्न करने का ई तरीका।

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

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





4. बेचने का कौशल

यूनिट 4.1 - बेचने का कौशल



BWS/N4003

सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. बेचने का कौशल के महत्व की व्याख्या करें
2. बिक्री की पूरी प्रक्रिया को समझाएं और निष्पादित करें - बिक्री का उद्घाटन, प्रगति, प्रस्तुति और समापन
3. ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार उत्पाद, पदोन्नति और मूल्य निर्धारण जानकारी प्रदान करें
4. विभिन्न विक्रय तकनीकों को निष्पादित करें
5. कंपनी की नीति के अनुसार ग्राहक के प्रश्नों का उत्तर दें
6. दैनिक क्रिया सारांशों को समेकित और अग्रेषित करके प्रबंधकों का अद्यतन करें
7. सकारात्मक तरीके से फीडबैक स्वीकार करें और कमियों पर विकसित करें

यूनिट 4.1: कौशल बेचना

यूनिट ऑब्जेक्टिव



इस इकाई के अंत में, प्रितभागी सक्षम होंगे:

1. विक्रय कौशल के महत्व को समझाएं
2. बिक्री की पूरी प्रक्रिया को समझाएं और निष्पादित करें - बिक्री का उद्घाटन, प्रगति, प्रस्तुति और समापन
3. ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार उत्पाद, प्रचार और मूल्य निर्धारण की जानकारी सूचीबद्ध करें
4. विभिन्न प्रकार की विक्रय तकनीकों को निष्पादित करें।
5. कंपनी की नीति के अनुसार बुनियादी ग्राहक प्रश्नों को पूरा करें।
6. दैनिक कार्रवाई सारांश तैयार करें और प्रबंधकों को अपडेट करें।
7. सकारात्मक तरीके से फीडबैक स्वीकार करें और कमियों पर विकसित करें

4.1.1 परिचय

बिक्री एक विक्रेता और एक संभावित खरीदार के बीच लेनदेन का रूप है। इस लेनदेन को करने के लिए विक्रेता को सौदे को बंद करने के लिए महत्वपूर्ण कौशल की आवश्यकता होती है, जैसे, रिश्ते बनाने की क्षमता, ध्यान से सुनने के लिए, सकारात्मक दृष्टिकोण, उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देना आदि। इन कौशल के अलावा, बिक्री को प्रभावी ढंग से खोलना, बिक्री प्रस्तुति के माध्यम से प्रगति करना, ग्राहक प्रश्नों को संभालना 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 प्री-सेल की तैयारी

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

1. स्वयं को तैयार करना:

- उच्च स्तर की व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना आवश्यक है
- कार्यस्थल वर्दी पहनें और सुनिश्चित करें कि यह साफ, साफ और इस्त्री हो। अगर कोई निर्दिष्ट वर्दी नहीं है, तो पेशेवर दिखने के लिए फॉर्मल पहनें।



चित्र 4.1 प्रोफेशनल लुक के लिए फॉर्मल पहनें

- महिलाओं को हल्का मेकअप पहनना चाहिए और भारी मेकअप से बचना चाहिए। सांस ताजा होनी चाहिए। सुनिश्चित करें कि इसमें भोजन या तंबाकू की गंध न आए। नाखूनों को अच्छी तरह से बनाए रखें और साफ रखें। भारी गहने न पहनें। न्यूनतम अच्छा है।
- आरामदायक और ढके हुए जूते पहनें। यह बिना किसी दर्द के काम करने की अनुमति देगा और लंबे समय तक खड़े रहने में मदद करेगा।
- नाक या कान मत उठाओ और नाखून मत काटो।
- बाजार, उत्पादों, चल रही योजनाओं और छूट के बारे में अपने ज्ञान को अपडेट करें।



चित्र 4.2 स्टॉक की जाँच करना

2. कार्यस्थल की तैयारी:

यह बहुत साफ, अच्छी तरह से रोशन और हवादार होना चाहिए।

यह चलने की जगह के लिए पर्याप्त विशाल होना चाहिए।

इसमें सुखदायक संगीत हो सकता है।

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

सभी उत्पादों को आँखों के स्तर पर रखें।

आवश्यक स्थानों पर उपयुक्त साइनेज रखें।



चित्र 4.3 सौंदर्य उत्पाद प्रदर्शन

4.1.3 ओपनिंग दे सेल

यदि सौदे प्रभावी ढंग से नहीं खोले गए तो उन्हें अच्छी तरह से बंद नहीं किया जा सकता है। लोग उन लोगों से खरीदते हैं जिन्हें वे पसंद करते हैं। ग्राहकों के साथ एक कनेक्शन बनाएं। सफलतापूर्वक एक बिक्री खोलना इस बात में है कि एक विक्रेता कैसे ग्राहक के साथ व्यक्तिगत रूप से संपर्क करता है, बधाई देता है, स्वागत करता है, प्रतिक्रिया करता है और बनाता है।

निम्नलिखित कुछ बिंदु हैं जो बिक्री को प्रभावी ढंग से खोलने में मदद कर सकते हैं:

एक ईमानदार अभिवादन सब कुछ के लायक है। यह एक ग्राहक को स्वागत महसूस कराता है।

स्वयं का परिचय दें और ग्राहक के नाम का उपयोग करें।
पूरा ध्यान दें, अन्यथा ग्राहक सोच सकता है कि आपको कोई दिलचस्पी नहीं है।

सक्रिय रूप से सुनें कि एक ग्राहक क्या कहता है ताकि वे जान सकें कि आप उनकी समस्याओं और जरूरतों की परवाह करते हैं। उनकी अपेक्षाओं और चिंताओं को जानने के लिए ओपन एंडेड प्रश्न पूछें।

ग्राहक को कभी बाधित न करें।

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

अपने चेहरे पर एक बड़ी मुस्कान रखें। यह सकारात्मकता दिखाता है और बेहतर कनेक्ट करने में मदद करता है।



चित्र 4.4 ग्राहक का स्वागत करने के लिए नमस्कार करें

4.1.4 बिक्री की प्रगति

यह तुरंत उद्घाटन का अनुसरण करता है यह ग्राहक की आवश्यकता के लिए अधिक जानकारी प्राप्त करने में मदद करता 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।

4.1.5 सेल्स प्रेजेंटेशन



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 के बारे में ज्ञान, प्रमोशनल योजनाएं, ग्राहक को खरीदने के लिए लाभ में तथ्यों का अनुवाद करना, बेचने के विभिन्न तरीके, सभी बिक्री प्रस्तुति के लिए आवश्यक हैं। आइए हम बेचने के विभिन्न तरीकों का अध्ययन करें जो प्रभावी बिक्री प्रस्तुति में मदद कर सकते हैं:

- 1. परामर्श:** जब कोई ग्राहक स्टोर में आता है, तो अधिकांश लक्जरी कॉस्मेटिक ब्रांड मानार्थ परामर्श प्रदान करते यह ग्राहक को उत्पाद का उपयोग करने के तरीके के बारे में शिक्षित करते समय बदलाव की पेशकश करने जैसा है और कौन सा उत्पाद और इसकी छाया ग्राहक के अनुरूप होगी। यह तत्काल निर्माण में मदद करता है विक्रेता और उपभोक्ता के बीच संबंध।
- 2. प्रमोशनल स्कीम या डिस्काउंट:** उन्हें खरीदारी करने के लिए स्वतंत्र महसूस कराने के लिए चल रही योजनाओं या छूट की पेशकश करें। छूट उन्हें अच्छा महसूस कराती है क्योंकि इससे उन्हें लगता है कि उन्होंने बहुत कम कीमत या पैसे के लिए उच्च गुणवत्ता वाला उत्पाद खरीदा है।



चित्र 4.6 योजनाएं और छूट

3. **स्थान:** इसमें आवेग खरीद का उपयोग करने के लिए सही समय पर काम पर रखना शामिल है। पसंदीदा स्थान ब्यूटी सैलून, त्यौहार, सामाजिक समूह आदि हैं जहां महिलाओं के पास कुछ समय लचीलापन है, उदाहरण के लिए, व्यस्त सैलून में इंतजार कर रहे ग्राहक।
4. **लिंक बेचना:** यह सबसे आम प्रथा है जिसका उपयोग विक्रेता द्वारा अक्सर अपने लिंक किए गए उपयोग को दिखाकर ग्राहक को विभिन्न उत्पादों को 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 एक पाउडर आदि।
5. **आगे की कार्रवाई करना:** यह एक खरीद के बाद एक बुनियादी अनुवर्ती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक खरीदारी या इमेजिंग से संतुष्ट है जब कोई नया उत्पाद लॉन्च किया जा रहा है, नई प्रचार योजनाएं या छूट फोन कॉल या ईमेल या एसएमएस द्वारा आ रही है।
6. **विश्वास अर्जित करना:** याद रखें कि आप ग्राहक से जो वादा करते हैं उसे बेचें। अस्पष्ट या झूठे वादे न करें या गलत वस्तुओं को न बेचें। किसी ग्राहक का विश्वास हासिल करने से आपको नियमित ग्राहक बनाने में मदद मिलेगी।
7. **ग्राहक का पूरक:** यह एक उत्पादक सौदे के लिए मंच निर्धारित करने में मदद करता है। ईमानदार रहें वरना ग्राहकों को शक होगा। प्रशंसा सबसे अधिक संभावना आपको लाभ देने की होनी चाहिए। ग्राहक के साथ बातचीत में हर शब्द मायने रखता है। जब आप सद्भावना का स्वर स्थापित करने की कोशिश कर रहे हों तो एक प्रशंसा का उपयोग करना आसान है। अच्छी इरादे से प्रशंसा का उपयोग करें, न केवल इसलिए कि आप नहीं जानते कि और क्या कहना है। अच्छी तरह से रखी गई प्रशंसा की कला का अभ्यास करें और आप अपनी बातचीत की गुणवत्ता और बिक्री जीतने की संभावनाओं को बढ़ाएंगे।
8. **प्रतिस्पर्धा के बारे में अधिक जानें:** यह आपको अपने प्रतिस्पर्धी फायदे और बाजार को जानने में मदद करेगा जहां उन फायदों से आपकी बिक्री को लाभ हो सकता है। यह आपको अपनी पहल के साथ प्रतिद्वंद्वी विपणन अभियानों का जवाब देने में भी मदद करेगा। आप मार्केटिंग रणनीतियां बना सकते हैं जो आपके प्रतिद्वंद्वियों की कमजोरियों का लाभ उठाती हैं और अपने स्वयं के व्यवसाय प्रदर्शन में सुधार करती हैं।

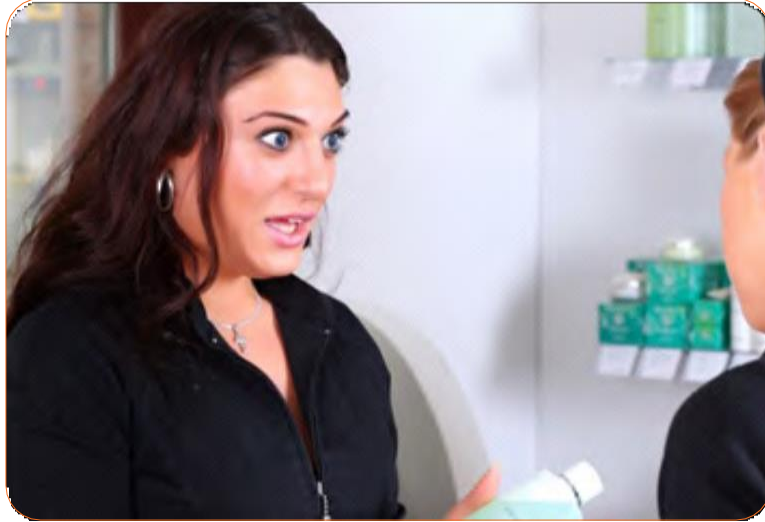


चित्र 4.7 सलाहकार ग्राहक को उत्पाद प्रदर्शित करता है

9. **उत्पाद प्रदर्शित करें:** जितना अधिक आप उत्पाद का प्रदर्शन करते हैं, बिक्री की संभावना उतनी ही अधिक होती है। 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 बेहतर कैसे होंगी। संभावित ग्राहकों को अपने उत्पाद के निः शुल्क नमूने दें।

4.1.6 आपत्ति से निपटना

इसमें प्रश्नों को संभालना, सक्रिय रूप से सुनना, सहानुभूति रखना और ग्राहकों के समझौते की मांग करना शामिल है। अधिकांश विक्रेता उत्पाद पर प्रश्नों से डरते हैं, लेकिन इन्हें एक अच्छा संकेत माना जाना चाहिए। यह दिखाता 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 व्यवधान न डालें।
- हर बार सफलतापूर्वक आपत्ति पर काबू पाने पर, आपने जो किया उसका एक नोट बनाएं।
- अन्य विक्रेताओं के साथ उन प्रतिक्रियाओं के बारे में बात करें जो उनके लिए काम करती हैं।
- हमेशा अपने ग्राहक को धन्यवाद दें जब वे आपके सामने आपत्ति डालते हैं क्योंकि यह इसे संबोधित करने और आपके सौदे के साथ आगे बढ़ने का अवसर है।
- सहानुभूति व्यक्तिगत स्तर पर अपने ग्राहक से जुड़ने का एक तरीका है, आपको परवाह दिखाएं और आप सुन रहे हैं। उदाहरण के लिए: "मैं इसे बहुत सुनता हूं, मुझे खेद है कि आप ऐसा महसूस करते हैं, ऐसा लगता है कि यह बहुत है निराशाजनक, मैंने सुना है कि आप क्या कह रहे हैं, और मुझे लगता है कि मैं मदद कर सकता हूं "।



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

- सीधे समापन कथन 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 हैं, इसलिए उस दबाव को उनसे दूर करें। इसके बजाय उन्हें समाधान खरीदने और परिणाम बनाने में मदद करें।
- 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 सेल्सपर्सन के साथ सही दिशा में जा रहे हैं।
- यदि आप आश्वस्त हैं कि समाधान ग्राहक के लिए सही होगा, तो आप उस आत्मविश्वास को साझा करेंगे और आपका ग्राहक इसे उठाएगा।

ग्राहक को हाँ कहने के लिए कुछ वादा न करें। यदि आप उस वादे को पूरा नहीं कर सकते हैं, तो आप अपना विश्वास और इसके साथ जाने वाली हर चीज को खोने का जोखिम उठाते हैं।

यदि आवश्यक हो, तो तात्कालिकता की भावना का परिचय दें। उन्हें दिखाएं कि वे त्वरित निर्णय लेकर कितनी बचत कर सकते हैं या त्वरित निर्णय लेने पर उनकी उत्पादकता कैसे बढ़ेगी।

ग्राहकों को ब्रांड की रिफंड और रिप्लेसमेंट पॉलिसी के बारे में बताएं। सुनिश्चित करें कि यह उत्पाद के अनुसार दिया गया है।

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

1. **सीधे द:** क्या मैं इसे पैक करूँ सर, क्या मैं बिल बनाऊँ ?
2. **अनुमानत पर द:** आप इसके लिए कैसे रूगतान करना चाहते हैं?
3. **सी र मत विकल्प द करें:** यह मैम, जनि सेजिंग या कायाक्लप क्रीम कौन सा होगा?
4. **सुझावतीपास पर:** अंतिम खर ीदनिर्णय की ओर कोमल धक्का- क्या मैं सुझाव दे सकता हूँ कि आप इसके लिए जाएँ क्योंकि इसे हर रंग केसाभपहना जा सकता है।

5. **सारांश बंद:** लाभों को संक्षेप में बताएं- यह मॉडस्चराइज़र आपकी त्वचा के प्रकार के लिए आदर्श है और पूरे दिन रहेगा, आधार पानी है न कि तेल जो तैलीय चेहरा बनाए बिना त्वरित अवशोषण की ओर जाता है। क्या मैं इसे आपके लिए पैक कर दूँ मैडम?
6. **आइसोलेशन स्टेज:** 2-3 सबसे उपयुक्त वस्तुओं को शॉर्टलिस्ट करें और अंतिम विकल्प पर लाएं।
7. **तात्कालिकता या आसन्न बंद:** ग्राहक से विनम्रतापूर्वक आग्रह करें कि खरीद के फैसले को टालने के बजाय कार्रवाई करें- मैडम, बाय टू गेट वन ऑफर केवल इस सप्ताह के लिए मान्य है।

बिक्री के बाद, दैनिक कार्रवाई सारांश प्रदान करके प्रबंधकों को अपडेट करें और यदि आपको कोई समस्या आती है तो देखें।

4.1.8 प्रतिपुष्टि

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 विकसित करें।

कैसे शालीनता से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए?

इनपुट देने वाले व्यक्ति को अपनी प्रशंसा दिखाने की कोशिश करें, वे प्रोत्साहित महसूस करेंगे। इसे स्वीकार करें या न करें, आपको प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

यहां तक कि आपके पर्यवेक्षक या बॉस को इनपुट देना भयानक लगता है। वे कभी नहीं जानते कि फीडबैक प्राप्त करने वाला व्यक्ति कैसे प्रतिक्रिया देगा।

यदि आप खुद को सुरक्षात्मक पाते हैं, तो गहरी सांस लेने और इसे धीरे-धीरे बाहर निकालने जैसे प्रबंधन विधियों को फैलाएं। अधिक बार संबोधित करके और दोहराकर इनपुट को समझने पर ध्यान केंद्रित करना आपके पास धमकी देने वाली खिंचाव या क्रोध की किसी भी भावना को कम नहीं करता है।

यदि आप वास्तव में इस विचार का विरोध करते हैं, क्रोधित या परेशान हैं, और उनकी राय के दूसरे व्यक्ति को रोकने की आवश्यकता है, तो तब तक पकड़ें जब तक कि आपकी भावनाएं बाद की तारीख में बात को फिर से खोलने के लिए नियंत्रण में न हों। प्रतिक्रिया के मिनट में ऐसा करना पूरी चर्चा के फ्लैट गिरने की संभावना के साथ जंगली है।

जब कोई आपको प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए पर्याप्त उदार हो रहा है, तो वे जो कहते हैं उसे ध्यान से सुनें। रक्षात्मक मत बनो, सांस लो, नोट्स लो और सुनते रहो।

अब जब आप अपनी कमियों से अवगत हैं, तो कार्रवाई करें अन्यथा यह बेकार है। प्रतिक्रिया को संबोधित करने के लिए एक योजना बनाएं।

इनपुट को सुनने से बेहतर कुछ भी नहीं कहता है "मैंने आपको सुना" किसी ने जो कुछ कहा, उन पर काम करना और फिर उनके साथ

वापस चक्कर लगाना यह देखने के लिए कि यह उनके दृष्टिकोण से कैसा चल रहा है। यह व्यक्ति के साथ एक बंधन बनाने में मदद करेगा।

सारांश



1. बिक्री विक्रेता और संभावित खरीदार के बीच लेनदेन का एक रूप है।
2. प्री-सेल तैयारी में स्वयं को तैयार करने की सभी संभावनाएं शामिल हैं, कार्यस्थल उत्पादों को ठीक से प्रदर्शित करता है, आदि। यह तैयारी ग्राहक पर एक अच्छी छाप पैदा करती है।
3. सफलतापूर्वक बिक्री खोलना इस बात में है कि एक विक्रेता कैसे संपर्क करता है, अभिवादन करता है, स्वागत करता है, प्रतिक्रिया करता है और ग्राहक के साथ व्यक्तिगत रूप से कनेक्शन बनाता है।
4. बिक्री की प्रगति तुरंत खोलने का अनुसरण करती है और ग्राहक की जरूरतों में अधिक डाइविंग करने में मदद करती है। जांच विनम्र होनी चाहिए और ऐसा महसूस नहीं होना चाहिए कि इसे मजबूर किया जा रहा है।
5. बिक्री प्रस्तुति मुख्य रूप से यह है कि आप उत्पाद को ग्राहक की आवश्यकता के साथ कैसे जोड़ते हैं।
6. आपत्ति हैंडलिंग में प्रश्नों को संभालना, सक्रिय रूप से सुनना, सहानुभूति रखना और ग्राहकों के समझौते की मांग करना शामिल है।
7. बिक्री बंद करना: विभिन्न प्रकार के क्लोज जिनका उपयोग सौदे को बंद करते समय किया जा सकता है:
 - i. सीधे बंद
 - ii. धारणा बंद
 - iii. सीमित विकल्प बंद करें
 - iv. सुझाव बंद
 - v. सारांश बंद
 - vi. आइसोलेशन स्टेज
 - vii. तात्कालिकता या आसन्न बंद
8. फीडबैक सुधार के लिए हैं और जब ठीक से, इसका जवाब दिया जाता है तो हमें बहुत कुछ मिलता है। इसे सकारात्मक तरीके से स्वीकार करें और कमियों पर विकसित करें।

एक्सरसाइज

1. रिक्त स्थान भरें:

ए। उनकी अपेक्षाओं और चिंताओं को जानने के लिए ____ प्रश्न पूछें

बी। पहचानें कि खरीदार खरीदते हैं ____ कीमत के आधार पर नहीं

सी। अधिकांश शानदार कॉस्मेटिक ब्रांड मानार्थ प्रदान करते हैं _____ जब कोई ग्राहक अंदर जाता है डी। जितना अधिक आप उत्पाद _____ करेंगे, बिक्री की संभावना उतनी ही अधिक होगी।

इ। _____ व्यक्तिगत स्तर पर अपने ग्राहक के साथ जुड़ने का एक तरीका है।

2. किसी सौदे को बंद करते समय उपयोग किए जाने वाले किसी भी 5 प्रकार के क्लोज़ की व्याख्या करें।

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





5. कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखें

यूनिट 5.1 - कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखें



सीखने के प्रमुख पिरणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल में जोखिमों 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 जोखिमों 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

सौंदर्य और कल्याण एक रोमांचक, तेजी से आगे बढ़ने वाला उद्योग है, लेकिन जैसे ही यह कुछ महान अवसरों के साथ प्रस्तुत करता है, इसमें जिम्मेदारियां भी शामिल हैं। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार ग्राहकों के साथ काम करेगा और कुछ उपकरणों और उत्पादों का उपयोग करेगा। कुछ प्रक्रियाएं हैं जिनका आपको पालन करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपके कार्यों से कोई स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरे पैदा न हों और आप कार्यस्थल पर मौजूद लोगों को अनदेखा न करें।



चित्र 5.1 अच्छी तरह से रखी हुई अलमारियां

काकाम 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 जिम्मेदारियों 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 कार्यस्थल का मूल्यांकन करना
- स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून
- कार्यस्थल नीतियाँ

5.1.2 सैलून स्वास्थ्य और सुरक्षा

चूंकि सैलून में सभी सेवाएं ग्राहक के बाहरी शरीर से संबंधित हैं, इसलिए किसी भी संक्रमण के प्रसार के प्रति सतर्क और सावधान रहना महत्वपूर्ण है। सैलून की छवि को नुकसान पहुंचाने से ज्यादा, यह सैलून और उसके कर्मचारियों पर भरोसा करने वाले लोगों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को खतरे में डालता है। निम्नलिखित के बारे में सावधान रहें:-

हाथ और स्वच्छता:



चित्र 5.2 उपचार से पहले और बाद में एंटीसेप्टिक साबुन से हाथ धोएं

एक दिन के दौरान हाथ कई सतहों और वस्तुओं को छूते हैं, प्रत्येक स्पर्श के साथ रोगाणुओं और बाद के संक्रमणों को उठाने का खतरा बढ़ जाता है। यदि हमारे हाथ नियमित रूप से नहीं धोए जाते हैं, तो हम खुद को एक बड़े जोखिम में डाल रहे हैं। कार्यस्थल में जोखिम अधिक होता है क्योंकि ये संक्रमण स्पर्श के माध्यम से दूसरों से स्थानांतरित हो सकते हैं।



चित्र 5.3 हाथों की उचित सफाई/स्वच्छता के लिए कदम

काम की सतहें



चित्र 5.4 स्वच्छ और कीटाणुरहित कार्यसतह

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 निष्क्रिय और स्वच्छ भी बनाता है।

पेशेवर उत्पादों का उपयोग करें और सस्ते उत्पादों का नहीं जो न केवल अप्रभावी हो सकते हैं बल्कि किसी भी उद्देश्य की पूर्ति नहीं करेंगे। सतहों को साफ करने के लिए बाजार में उपलब्ध हार्ड सतह कीटाणुनाशक का उपयोग किया जाना चाहिए। वैकल्पिक रूप से, स्प्रे उत्पादों का उपयोग चश्मे और दर्पणों की सफाई के लिए किया जा सकता है।

कुर्सियां और सोफे



चित्र 5.5 साफ कुर्सी और सोफ़ा

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

उपकरणों और औजार



चित्र 5.6 स्वच्छ और कीटाणुरहित करना उपकरण और यंत्र

एक बार उपयोग किए जाने के बाद, सभी उपकरणों और उपकरणों को अच्छी तरह से साफ किया जाना चाहिए या जहां आवश्यक हो वहां सैनिटाइज 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 औजार सस्ते नहीं हैं, इसलिए खराब गुणवत्ता वाले कीटाणुनाशक समाधान का उपयोग नहीं करने। सुनिश्चित करें कि इसमें आपके धातु उपकरणों की रक्षा के लिए जंग अवरोधक शामिल हैं।

कुछ उपकरणों को कीटाणुनाशक समाधान जैसे नाखून फ्राइलों में डुबोया नहीं जा सकता है। बहस जारी है कि क्या प्रत्येक क्लाइंट के उपयोग के बाद फ्राइलों को कीटाणुरहित किया जाना चाहिए या क्या प्रत्येक क्लाइंट के पास एक नई फ्राइल होनी चाहिए। साधारण तथ्य यह है: यदि फ्राइल किसी भी शारीरिक तरल पदार्थ के संपर्क में नहीं आई है, तो स्वच्छता पर्याप्त है - एक अच्छी गुणवत्ता वाले व्यापक स्पेक्ट्रम कीटाणुनाशक स्प्रे का उपयोग करें। यदि फ्राइल किसी भी शारीरिक तरल पदार्थ के संपर्क में आई है, तो इसका निपटान करें और एक नए का उपयोग करें।

फर्श



चित्र 5.7 साफ फर्श

फर्श को दिनचर्या के रूप में साफ रखा जाना 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 उस पर मोम की सबसे छोटी बूंद गिरा दी गई हो और बाल कटवाने के बाद।

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

आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके कार्य कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिम पैदा न करें, कई चीजें दुर्घटनाओं, चोट या बीमारी का कारण बन सकती हैं यदि उन्हें पहचाना और सुरक्षित नहीं बनाया जाता है।

जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण

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

यह महत्वपूर्ण है कि आप 'खतरा', '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; खतरे के कारण कुछ खतरनाक होने का खतरा।
- नियंत्रण उन उपायों को संदर्भित करता है जिन्हें आप जोखिमों को दूर करने या उन्हें स्वीकार्य स्तर तक कम करने के लिए करते हैं।

लगभग कुछ भी खतरा हो सकता है लेकिन जोखिम बन सकता है या नहीं भी हो सकता है। कुछ खतरों को 'दुर्घटनाएं होने की प्रतीक्षा' के रूप में सोचा जा सकता है, क्योंकि वे इतने उच्च जोखिम पैदा करते हैं। अन्य खतरों में जोखिम कम होता है, लेकिन फिर भी पहचानने और नियंत्रित करने की आवश्यकता होती है।

उदाहरण के लिए, एक सैलून में, कई डिलीवरी की जाती हैं। यदि उत्पादों के कुछ बक्से वितरित किए गए थे और रिसेप्शन के बगल में फर्श पर सेट किए गए थे, तो ये बक्से एक खतरा होंगे। जोखिम यह मौका होगा कि कोई बक्से पर यात्रा कर सकता है और खुद को चोट पहुंचा सकता है। जोखिम अधिक होगा यदि बक्से फर्श के बीच में थे, सीधे सैलून में कर्मचारियों और ग्राहकों के रास्ते में, लेकिन बक्से को ऐसी जगह पर ले जाकर जोखिम को नियंत्रित किया जा सकता है जहां वे सैलून में घूमने वाले लोगों के रास्ते में होने की संभावना कम हैं।

सलाहकार को कार्यस्थल पर मौजूद खतरों के बारे में पता होना चाहिए, उन्हें आपको खतरों को खोजने में सक्षम होना चाहिए, उनके द्वारा उत्पन्न जोखिमों की पहचान करना होगा, और यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने होंगे कि वे आपको, आपके ग्राहकों या अन्य कर्मचारियों को कोई समस्या न हों।



चित्र 5.8 कार्यस्थल पर जोखिम

खतरा	जोखिम
फर्श पर पीछे चल रहे बिजली के सुराग	लीड पर ट्रिपिंग
एक प्रकाश बल्ब जो उड़ गया है	खराब रोशनी के कारण दुर्घटनाएं
अत्यधिक पॉलिश फर्श	फिसलन
बुरी तरह बिछाया कालीन	ट्रिपिंग
उपकरणों और उत्पादों के साथ अतिभारित ट्रॉली और डेस्क	फर्नीचर टिपिंग
प्लग जिनमें ढीले या फटे हुए लीड होते हैं	संभावित बिजली का झटका या आग लगने का खतरा

ध्यान केंद्रित किए बिना, बहुत अधिक भागना	लोगों से टकराना और चोट पहुँचाना
कर्मचारी वर्दी की जेब में औजार लिए	अगर कोई उससे टकराता है तो कट या घाव करता है
एक बार में बहुत अधिक ले जाना	नहीं देख सकते कि आप कहाँ जा रहे हैं जिसके परिणामस्वरूप दुर्घटना या पीठ खराब हो जाती है
टूटना या फैल 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 गर्म और ठंडे बहते पानी के साथ एक अलग सिंक होना चाहिए।

हालांकि, यदि एक बड़े उपचार कक्ष को पर्दे द्वारा सेवा खण्ड में अलग किया गया है, तो एक सिंक साझा किया जा सकता है। पानी की आपूर्ति का उपयोग हाथों और उपकरणों 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 जिम्मेदारियाँ

निम्नलिखित के मामले में तुरंत अपने पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें

अवरुद्ध सिंक, ताकि वे अतिप्रवाह न करें।

नल से असामान्य रंग में निकलने वाला पानी

कोई रिसाव, ढीला नल या फटा हुआ पाइ

क्या न करें:

नल को चलने दें, विशेष रूप से गर्म पानी का नल क्योंकि यह संगठन के लिए बेकार और बहुत महंगा है।

सिंक के नीचे प्लश मास्क उत्पादों या अन्य अर्ध-ठोस उत्पादों

कर्मचारी क्षेत्र

नियोक्ता का कर्तव्य है कि वह एक ऐसी जगह प्रदान करे जिसमें कर्मचारी आराम कर सकें और खा सकें। एक स्टाफ रूम या अलग क्षेत्र महत्वपूर्ण है क्योंकि रिसेप्शन या ग्राहक क्षेत्रों में खाना स्वीकार्य नहीं है। यहां तक कि सैलून में पेय भी चाहिए एक पेशेवर छवि बनाए रखने के लिए, ग्राहकों के लिए आरक्षित होना।



Scan this QR Code to access the related PPT

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

बाल और सौंदर्य उद्योग में, ग्राहकों को सेवा प्रदान की जानी है, इसलिए आराम करने के लिए ज्यादा समय नहीं है। यदि आप एक सफल सैल में काम करते हैं, तो आप अपने पैरों से उतर जाएंगे। वह क्षेत्र जो आपके नियोक्ता आपके आराम की अवधि के लिए प्रदान करता है इससे बहुत महत्वपूर्ण है।

5.1.5 कार्यस्थल पर आम खतरे

कुछ सामान्य कार्यस्थल सुरक्षा खतरों और उनकी प्रतिक्रियाओं को नीचे विस्तृत किया गया है:

धमकी	जवाब
आग: अधिकांश व्यवसायों के लिए आग एक महत्वपूर्ण खतरा है। इसके तीन मुख्य कारण हैं: - यह जानबूझकर शुरू किया गया है। - ऐसा इसलिए होता है क्योंकि लोग आग के खतरों के प्रति सतर्क नहीं होते हैं। - ऐसा इसलिए होता है क्योंकि लोग लापरवाह होते हैं।	- सामग्रियों का सुरक्षित भंडारण। - अग्नि निकास मार्गों को बनाए रखें। - नियमित जाँच/दिन की जाँच के अंत। - अग्निशमन / सुरक्षा उपकरण।
बिजली का झटका: विद्युत स्थापना ~ (निश्चित तारों, प्लग सॉकेट, बोर्डों पर वितरण, आदि) और पोर्टेबल विद्युत उपकरण (विद्युत स्थापना में प्लग करने वाले किसी भी उपकरण) द्वारा प्रस्तुत खतरे हैं।	- उपकरणों का नियमित निरीक्षण। - स्थापना की नियमित निरीक्षण - एक सक्षम व्यक्ति द्वारा निरीक्षण, रखरखाव और परीक्षण। - एक प्रभावी दोष रिपोर्टिंग प्रणाली।
शॉपलिफ्टिंग: यह ग्राहकों द्वारा पार्करों से उत्पादों की चोरी करने का कार्य है। महंगे ब्यूटी केयर प्रॉडक्ट्स खोने पर सैलून को नुकसान उठाना पड़ सकता है।	- ग्राहकों के किसी भी संदिग्ध व्यवहार का निरीक्षण करें - सीसीटीवी सर्विलांस की बार-बार जांच करें। - सुनिश्चित करें कि ऐसी घटना संज्ञान में आने पर गार्ड/सैलून प्रबंधक वहां मौजूद रहें।
हिंस: मौखिक या शारीरिक हो सकता है और इसके दौरान उत्पन्न हो सकता है डकैती, आतंकवादी गतिविधियाँ या ग्राहकों की शिकायतें,	- पैनिक अलार्म, ट्रेनिंग आदि प्रदान करें। - कैमरों। - तुरंत पुलिस/अधिकारियों को रिपोर्ट करें।

यह सामान्य खतरों की एक सूची है जो कार्यस्थल सुरक्षा को प्रभावित करती है; कई अन्य स्थितियां हैं जो कार्यस्थल की सुरक्षा को प्रभावित कर सकती हैं जैसे कर्मचारी, आक्रामक ग्राहक, बर्बरता और यहां तक कि आतंकवादी गतिविधियां। एक कर्मचारी को हर समय सतर्क रहना होगा और पर्यवेक्षकों या अधिकारियों को तुरंत किसी भी खतरे / स्थितियों की सूचना देनी होगी। उदाहरण के लिए, आग लगने की स्थिति में, कर्मचारी को तुरंत अग्निशमन विभाग को सूचित करना चाहिए या किसी भी हिंसा / डकैती / आतंकवादी कृत्य के मामले में पुलिस को सूचित करना होगा। इसके अलावा, यदि स्थिति में किसी व्यक्ति, अस्पताल या आपातकाल को शारीरिक नुकसान शामिल है, तो चिकित्सा सेवाओं को सूचित किया जाना चाहिए।

5.1.6 अग्नि सुरक्षा

कार्य क्षेत्र में, विभिन्न प्रकार के खतरे हैं जो आग लगने 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

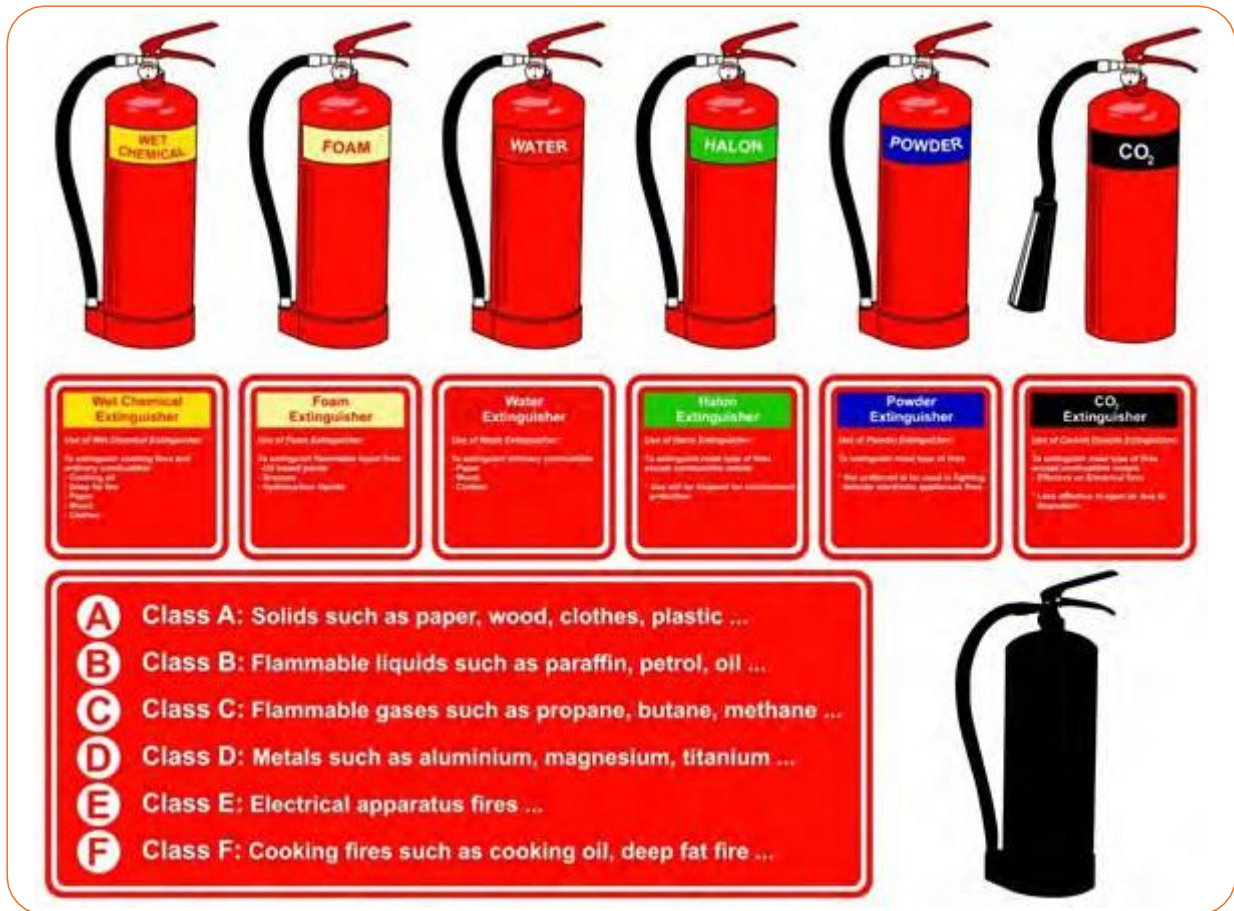
अग्नि सुरक्षा के बारे में सीखते समय पहली बात जो बहुत महत्व की है, वह यह जानना है कि सभी आग समान नहीं हैं। वर्गीकरण ईंधन पर आधारित है जो एक प्रकार की आग को ट्रिगर करता है। निम्नलिखित कक्षाएं हैं:

कक्षा ए	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 ऊर्जावान विद्युत उपकरण शामिल 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। पोटेशियम, सोडियम, एल्यूमीनियम, मैग्नीशियम और टाइटेनियम इस प्रकार की आग का कारण बनते हैं। इसे बुझाने के लिए पानी का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए बल्कि गर्मी को अवशोषित करके और इसे अच्छी तरह से दबाने का काम करने वाले सूखे पाउडर का उपयोग करना चाहिए।
कक्षा के	वे आमतौर पर खाना पकाने के तेल, ग्रीस, पशु वसा, वनस्पति वसा आदि द्वारा प्रज्वलित रसोई की आग होते हैं। इसे पर्पल के का उपयोग करके बंद किया जा सकता है जो रसोई के बुझाने वाले यंत्रों में पाया जाता है। गीले रासायनिक बुझाने वाले यंत्रों का भी उपयोग किया जा सकता है।

आग बुझाने वाले यंत्रों के प्रकार

विभिन्न प्रकार के ईंधन विभिन्न प्रकार की आग बनाते हैं, जिसके लिए विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों की आवश्यकता होती है। बुझाने वाले यंत्र अग्नि सुरक्षा प्रावधानों का एक अभिन्न अंग हैं और इस प्रकार, उन्हें सही ढंग से स्थापित करना और बनाए रखना आवश्यक है। अग्नि प्रज्वलित करने के लिए तीन महत्वपूर्ण तत्व हैं, **गर्मी, ऑक्सीजन और ईंधन**। अग्निशामक यंत्र इनमें से एक या दो तत्वों को नष्ट करके काम करते हैं।

मुख्य रूप से निम्नलिखित प्रकार के अग्निशामक यंत्र हैं:



चित्र 5.10 अग्निशामक प्रकार

- 1.पानी और झाग:** पानी गर्मी तत्व को खत्म करने का काम करता है। केवल क्लास ए की आग के लिए पानी का उपयोग करना बेहतर 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 फैल 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 डाइआक्साइड:** यह दो घटकों को दूर ले जाकर काम करता है, ठंड से ऑक्सीजन की आपूर्ति और गर्मी को काटता है साव। इसका उपयोग क्लास बी और सी की आग के मामले में किया जाता है और क्लास ए की आग के मामले में अप्रभावी है।
- 3.सूखा रसायन:** यह वर्ग ए, बी और सी की आग के लिए प्रभावी है, जो इसे बहुउद्देशीय शुष्क रासायनिक बुझाने की कल होने का दूसरा नाम देता है। यह ऑक्सीजन और ईंधन के बीच एक बाधा पैदा करता है और इसलिए आग को दूर करता है। एक साधारण शुष्क रासायनिक बुझाने की कल के मामले में, इसका उपयोग केवल वर्ग बी और सी की आग के लिए किया जाना चाहिए।
- 4.गीला रसायन:** वे कक्षा K की आग (खाना पकाने के तेल, वसा, ज़िद के कारण होने वाली आग) पर काम करते हैं। वे गर्मी को खत्म करके काम करते हैं और ऑक्सीजन और ईंधन के बीच एक अवरोध पैदा करते हैं। 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 हेलोन और हेलोकार्बन एजेंटों का उपयोग करता है। उनका उपयोग कक्षा बी और सी की आग के लिए किया जाता है और इस प्रकार के कुछ बड़े बुझाने वाले यंत्रों का उपयोग सभी तीन 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 कक्षा डी की आग के लिए प्रभावी हैं और किसी अन्य प्रकार की आग पर काम नहीं करेंगे

7. पानी की धुंध: वे गर्मी तत्व को हटाते हैं और साफ एजेंट के विकल्प के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। वे मुख्य रूप से क्लास ए आग के लिए उपयोग किए जाते हैं लेकिन क्लास सी की आग में भी इस्तेमाल किया जा सकता है।

8. कारतूस संचालित सूखा रसायन: मुख्य रूप से क्लास ए की आग के लिए, यह ईंधन को ऑक्सीजन की आपूर्ति में कटौती करता है और आग को बुझाता है।

प्राथमिक चिकित्सा

आग लगने पर, **रुकें, ड्रॉप करें, कवर करें और रोल करें**। कपड़ों पर आग बुझाने के लिए यह जरूरी गाइडलाइन है। जलने के मामले में, निम्नलिखित चरणों को अपनाएं:

1. जले हुए क्षेत्र को कम से कम 20 मिनट के लिए बहते ठंडे पानी के नीचे रखें।
2. यदि बहता पानी उपलब्ध न हो तो गीले कपड़े का प्रयोग करें।
3. बर्फ, क्रीम ओइद का प्रयोग न करें।
4. अधिक गर्मी से बचाने और रक्त प्रवाह को रोकने से रोकने के लिए कपड़े और गहने निकालें।
5. कोई फफोला न फोड़ें; यह दर्द और संक्रमण की संभावना को बढ़ा सकता है।
6. अन्य चोटों जैसे रक्तस्राव, फ्रैक्चर, सिर की चोटों आदि की जांच करें।
7. घायल व्यक्ति को चारों ओर से न घेरें और सांस लेने के लिए जगह प्रदान न करें।
8. तुरंत चिकित्सा सहायता के लिए पहुंचें।



चित्र.5.11 जले को ठंडे पानी से धोएं

5.1.7 बिजली के उपकरण

विद्युत उपकरण उपयोग करने के लिए सुरक्षित है और सुरक्षित रूप से बनाए रखा जाना चाहिए। सभी बिजली के उपकरणों की नियमित रूप से जांच की जानी 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 विशेष उपकरण के उपयोग में प्रशिक्षित और अनुभवी है, उदाहरण के लिए, कंपनी द्वारा नियोजित व्यक्ति जो उपकरण की आपूर्ति करता है। सभी बिजली की जाँच होनी चाहिए एक पुस्तक में लिखा है जो विशेष रूप से इस कारण से रखा गया है। चेक करने वाले व्यक्ति की तारीख और हस्ताक्षर को चेक के कारण के साथ दर्ज किया जाना चाहिए, उदाहरण के लिए, चाहे वह मरम्मत हो या सिर्फ रखरखाव की जांच हो। मरम्मत या जाँच 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 डोरियां अधिकतम दुर्घटनाओं का कारण बनती हैं क्योंकि उन्हें कम करके आंका जाता है, और अक्सर अतिभारित और गलत तरीके से संभाला जाता है। उन पर नज़र रखें और जब वे क्षतिग्रस्त हों या वायरिंग खराब हो जाए तो उन्हें बदल दें। स्विच बंद करने के बाद ही प्लग खींचें।



चित्र 5.12 ओवरलोडेड एक्सटेंशन डोरियां

1. बिजली के उपकरणों को हमेशा पानी से दूर रखने की जरूरत है। सिंक के पास कोई भी उपकरण न रखें और न ही उनका उपयोग करें और उन पर कभी भी पानी न छिड़कें। गीले हाथों से किसी भी डिवाइस को न छुएं।
2. सुनिश्चित करें कि सभी सर्किट ग्राउंडेड हैं।
3. अपने दम पर किसी भी उपकरण की मरम्मत करने की कोशिश न करें। इलेक्ट्रीशियन को मरम्मत कार्यों को संभालने दें।
4. सॉकेट में उंगलियों को सम्मिलित न करें या सॉकेट में प्लग के बिना तारों को सम्मिलित करने का प्रयास न करें। नंगे हाथों से तार को न छुएं, यह करंट का संचालन कर सकता है।
5. उपयोग में न होने पर और बिजली कटौती के समय उपकरणों को अनप्लग रखें।

करना:

उपयोग के बाद सभी मशीनों को बंद और अनप्लग करें।
जांचें कि सभी उपकरण ट्रॉलियां स्थिर हैं और असमान फर्श पर नहीं हैं।
तारों और केबलों को बड़े करीने से हवा दें।

नहीं करना:

गीले हाथों से बिजली के उपकरण प्लग या स्विच स्पर्श न करें या पास में पानी के कटोरे न रखें।
अनुगामी तारों को न छोड़ें।
दोषपूर्ण के रूप में रिपोर्ट किए गए किसी भी उपकरण को प्लग इन या उपयोग न करें।

बचाव तकनीक और घटना के बाद के कदम

1. करंट लगने पर पीड़ित को हाथ न लगाएं। उसे स्रोत से अलग करने की कोशिश करें।
2. बचाव सुरक्षित है जब बिजली काट दी गई है और बचावकर्ता कुछ इन्सुलेट सामग्री पर खड़ा है। इलेक्ट्रोक्व्यूशन के स्रोत को जानें और फिर पीड़ित को बचाने की कोशिश करें।
3. आपातकालीन नंबरों पर तुरंत कॉल करें और सहायता प्राप्त करें।
4. सावधानीपूर्वक निर्णय और किसी व्यक्ति को बचाने की योजना बनाना बहुत महत्वपूर्ण है। यदि सुनिश्चित नहीं है तो आगे न बढ़ें।
5. उसे तब तक हिलाने की कोशिश न करें जब तक कि तत्काल खतरा न हो।
6. चोटों की जाँच करें। रक्तस्राव, जलन या फ्रैक्चर के रूप में दृश्यमान या छिपी हुई चोटें हो सकती हैं।
7. शरीर के तापमान को विनियमित करने के लिए पीड़ित को कंबल से ढक दें। लेकिन बड़े घावों या जलने के मामले में कवर न करें।
8. शांत रहें और पीड़ित की स्थिति की निगरानी करें।

5.1.8 मुद्रा, उठाना और ले जाना

जो लोग लंबे समय तक खड़े होकर काम करते हैं, उन्हें दोहराए जाने वाले तनाव की चोटों का खतरा होता है जिसमें मस्कुलोस्केलेटल विकार शामिल होते हैं, खासकर गर्दन और कंधों में। इसके अलावा, लगातार खड़े होने और झुकने से पीठ के निचले हिस्से और घुटनों में दर्द हो सकता है। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार अक्सर हो सकता है काम करते समय लंबे समय तक खड़े रहने की आवश्यकता होती है, इसलिए उन्हें इसके बारे में सावधान रहना चाहिए।

चोट के कारण हो सकता है:

उठाने के गलत तरीके

खराब मुद्रा

शरीर के एक ही हिस्से पर नियमित और निरंतर तनाव

बल द्वारा वस्तुओं को ले जाना जो बहुत भारी हो सकते हैं

सैलून में, आपको सावधान रहने की ज़रूरत है कि आप स्टॉक कैसे उठाते हैं 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 का हो आपके लिए सही ऊंचाई। काम करते समय आपके शरीर को नियमित रूप से स्थिति बदलने में सक्षम बनाने के लिए, बेहतर है कि आप विभिन्न प्रकार के उपचार करें। इसके अलावा, आपको यह जानने की ज़रूरत है कि उपकरणों को सही ढंग से कैसे पकड़ना है, और उपचार के बाद अपने हाथों को आराम करने का मौका दें।

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

ऊंचाई-समायोज्य सोफे और काटने के स्टूल का उपयोग करें।

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

हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए एक्सरसाइज करें।

अच्छी मुद्रा बनाए रखें।

कोशिश करें और शरीर के किसी विशेष हिस्से पर लगातार तनाव से बचें।

सेवाओं के बीच या हर आधे घंटे के बाद शरीर को स्थानांतरित करें और फैलाएं

विभिन्न प्रकार की सेवाओं को पूरा करके शरीर की मुद्रा को बदलने की कोशिश करें।

सर्विस देते समय कुर्सी का सही ऊंचाई पर होना ज़रूरी है।

शरीर को लचीला बनाए रखने के लिए एक्सरसाइज करें।

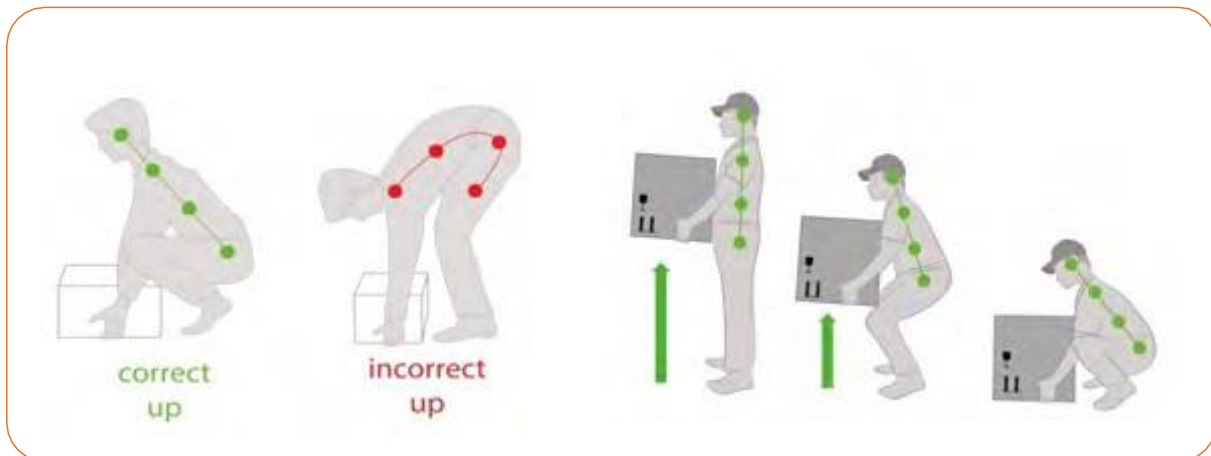
सुरक्षित उठाने की विधि

कर्मचारियों के सदस्य के रूप में, आपके पास एक स्थिति में झुकने और खड़े होने का जीवनकाल होगा और यह आवश्यक है कि आप अपनी पीठ की देखभाल करें। उठाने की विधि नीचे दिखाई गई है; सुनिश्चित करें कि आप इसका पालन करें।

भार उठाने और ले जाने के दौरान समस्याओं से बचने के लिए निम्नलिखित विधियों को अपनाएं:

भारी और बड़े भार उठाते समय सहायता प्राप्त करें।

उठाते समय घुटनों के बल झुककर बैठ जाएं, भार को पकड़ने के लिए दोनों हाथों का उपयोग करें, उठाने के लिए पैरों में ताकत का उपयोग करें, 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 पैरों और पैरों को हिलाएं, कमर घुमाने से बचें।

लोड उठाते समय हमेशा पैर और नितंबों की मांसपेशियों का उपयोग करें क्योंकि वे बहुत शक्तिशाली हैं। पीठ के निचले हिस्से की मांसपेशियां कमजोर होती हैं और इस प्रकार, झूठ बोलते समय उन्हें तनाव देने से बचें।

हाथ ट्रक या कांटे रहित 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 ऐसे किसी उपकरण का उपयोग न करें जिसके लिए आपने प्रशिक्षण प्राप्त नहीं किया है।
हमेशा अनुशंसित सुरक्षात्मक कपड़े पहनें।

सभी उत्पाद जो हानिकारक हो सकते हैं, वे चाहिए:

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

फैलने पर सुरक्षित रूप से साफ किया गया

हानिकारक वस्तुओं को सुरक्षित रूप से फेंक दिया जाना चाहिए

आपको अपने द्वारा उपयोग किए जाने वाले सभी उत्पादों को लिखना होगा, उनका उपयोग कैसे किया जाता है, संग्रहीत किया जाता है, साफ किया जाता है और फेंक दिया जाता है (सफाई एजेंटों सहित)। आपको ऐसा करना चाहिए क्योंकि आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों:

ज्वलनशील होना
निगलने पर जहरीला हो
जलन पैदा करना
मजबूत धुआं बाहर दे
सांस लेने पर खतरनाक हो सकता है
छींटाकशी होने पर फिसलन होना

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

उत्पाद	खतरा	सही उपयोग	गोदाम	कचरे का निस्तारण	सावधानी
सोडियम हाइपोक्लोराइट (ब्लीच)	संक्षारक दूषित होने पर हिंसक प्रतिक्रिया करते हैं	असंगत रसायनों के साथ मिश्रण न करें	अन्य रसायनों से अलग रखा जाना चाहिए	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	कानूनों, विनियमों का पालन करें। उत्पाद लेबल और सामग्री सुरक्षा डेटा पत्रक देखें

तालिका - 5.1 खतरनाक उत्पादों के बारे में जानकारी तालिका

सारांश



1. एक अच्छी कार्यस्थल छवि बनाए रखने के साथ-साथ स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए आवश्यक होने में अच्छी हाउसकीपिंग बहुत महत्वपूर्ण है।
2. अग्नि प्रज्वलित करने के लिए तीन महत्वपूर्ण तत्व हैं, गर्मी, ऑक्सीजन और ईंधन अग्निशामक यंत्र इनमें से एक या दो तत्वों को नष्ट करके काम करते हैं।
3. यदि आग पर, रुकें, ड्रॉप करें, कवर करें और रोल करें। कपड़ों पर आग बुझाने के लिए यह जरूरी गाइडलाइन है।
4. आपातकाल के समय, रक्षा की पहली पंक्ति भाग रही है। रास्ता बनाते समय और आग में किसी को बचाने की कोशिश करते समय परिवेश से सावधान रहें।
5. बड़ी या भारी वस्तु उठाते समय:
 ए। घुटने के बल झुकें।
 बी। वस्तु को पकड़ने के लिए दोनों हाथों का प्रयोग करें।
 सी। वजन उठाने में मदद करने के लिए अपने पैरों में ताकत का उपयोग करें।
 डी। कमर से कभी न झुकें, क्योंकि इससे आपकी पीठ के निचले हिस्से को नुकसान हो सकता है।
6. यह एक अच्छा विचार है:
 ए। ऊंचाई-समायोज्य सोफे और काटने की कुर्सियों का उपयोग करें।
 बी। बड़ी, भारी या अजीब चीजें ले जाते समय सहायता प्राप्त करें।
 सी। यदि आप लंबे समय तक एक ही स्थिति में रहते हैं तो अपने शरीर को नियमित रूप से हिलाएं और स्ट्रेच करें।
 डी। हाथों को लचीला बनाए रखने के लिए एक्सरसाइज करें।
 इ। अच्छी मुद्रा बनाए रखें।
7. विद्युत मशीनों को संभालते समय ध्यान रखने योग्य महत्वपूर्ण बातें:
करना:
 ए। उपयोग के बाद सभी मशीनों को बंद और अनप्लग करें।
 बी। जांचें कि सभी उपकरण ट्रॉलियां स्थिर हैं और असमान फर्श पर नहीं हैं।
 सी। तारों और केबलों को बड़े करीने से लपेटें।
नहीं करना:
 ए। गीले हाथों से बिजली के उपकरण प्लग या स्विच को स्पर्श न करें या पास में पानी के कटोरे रखें।
 बी। ढीले तार छोड़ दें।
 सी। दोषपूर्ण के रूप में रिपोर्ट किए गए किसी भी उपकरण को प्लग इन या उपयोग न करें।
8. मशीनरी या उजागर केबलों के आसपास काम करते समय सावधान बरतने की जरूरत है।
9. जब कोई व्यक्ति वर्तमान प्रवाह का कारण बनने के लिए पर्याप्त उच्च वोल्टेज के संपर्क में आता है, तो वह एक सदमे का अनुभव करता है और जब यह मृत्यु का कारण बनता है, तो इसे इलेक्ट्रोक्यूशन कहा जाता है। मानव शरीर द्वारा अनुभव किया जाने वाला न्यूनतम वर्तमान 1 एमए है और यदि यह 100 एमए या उससे अधिक की धारा का अनुभव करता है तो यह घातक हो सकता है।
10. ग्राहकों के साथ-साथ कर्मचारियों के लिए सैलून कितना साफ और स्वच्छ है, इस बारे में सावधान रहना चाहिए।

व्यायाम



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

ए। सभी कंटेनरों को ढक कर रखें और लेबल लगा दें

बी। नाखून बफिंग में अत्यधिक घर्षण से बचें

सी। साफ करने के लिए एक तेज नुकीला उपकरण फाइल न करें करें

डी। ऊपर के सभी

2. रिक्त स्थान भरें:

ए। _____ 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 को सूचीबद्ध करें।

4. सुरक्षित उठाने के तरीके क्या हैं?

5. कॉलम 'ए' का कॉलम 'बी' से मिलान करें

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



B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS
SECTOR SKILL COUNCIL

6. कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना

यूनिट 6.1 - कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना

यूनिट 6.2 - व्यावसायिक कौशल

यूनिट 6.3 - भाषा कौशल

यूनिट 6.4 - पर्सनल ग्रूमिंग



सीखने के प्रमुख पिरणाम



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. जानकारी संप्रेषित करें और रिकॉर्ड करें

6. कार्यस्थल पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करना (BWS/N9003)

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रितभागी 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 कीजिए।
5. टीम वर्क के महत्व की व्याख्या करें

6.1.1 परिचय

सैलून में जाने वाले ग्राहक को उम्मीद होगी कि यह साफ-सुथरा होगा। रिसेप्शन क्षेत्र संपर्क का पहला बिंदु है। सुव्यवस्थित स्वागत ग्राहक को खुश महसूस कराएगा और सर्वोत्तम सेवाओं का आश्वासन दिया जाएगा।

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

सेवा क्षेत्र

रिसेप्शन क्षेत्र

सलाहका/सेवा के
साथ बातचीत

सेवा की गुणवत्ता

भुगतान प्रक्रिया

6.1.2 स्वागत क्षेत्र

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

- रिसेप्शन डेस्क हमेशा साफ सुथरा रहती है।
- सप्ताह में कम से कम एक बार फूलों को बदला जाता है।
- खाली कप को जल्द से जल्द हटा दिया जाता है।



चित्र 6.1 रिसेप्शन पर क्लाइंट का स्वागत करें

6.1.3 सैलून स्टाफ

स्टाफ रूम का उपयोग करने के बाद, कृपया सुनिश्चित करें

- सभी ब्रोशर और कैटलॉग को सही जगहों पर रख दिया गया है।
- आपके बर्तन धोए गए हैं और दूर 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। वे यह सोचना पसंद करते हैं कि आप उनसे और उनकी जरूरतों से संबंधित हैं। एक ग्राहक को सहज महसूस करने के लिए, सलाहकार का व्यवहार वास्तविक और ईमानदार होना चाहिए। खैर संचार, देखभाल, शिष्टाचार और क्षमता उन्हें एक नियमित ग्राहक बनने के लिए प्रोत्साहित करेगी।

देखभाल का माहौल

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

- काम और अन्य लोगों के प्रति एक प्रत्यक्ष दृष्टिकोण प्रदर्शित करें।
- साफ-सुथरा रूप रखें।
- एक दूसरे के लिए और ग्राहकों के लिए एक दोस्ताना और विनम्र रवैया दिखाएं। हमेशा ग्राहक को स्वीकार करें, भले ही आप फोन पर हों या किसी और के साथ हों।
- व्यवहार और आचरण के उच्च व्यक्तिगत मानक हैं।
- समय के पाबंद, भरोसेमंद और कुशल बनें। यदि आप काम के लिए देर से चल रहे हैं, तो तुरंत सैलून को कॉल करें। यदि आप शेड्यूल से पीछे चल रहे हैं, तो अपने ग्राहक को देरी समझाएं; ज्यादातर लोग समझेंगे।
- असुविधा के लिए माफी मांगें और किसी को दोष न दें।

ग्राहक को आश्वस्त करें और इस तरह से व्यवहार करें जो उन्हें आराम से रखता है। इसमें ग्राहक पर पूरा ध्यान देना शामिल है। ग्राहक में भाग लेने के दौरान अन्य कर्मचारियों के साथ चैट करना अशिष्ट है, हालांकि सहकर्मियों के साथ पेशेवर चर्चा की अनुमति है।

ग्राहक को सहज बनाना

ग्राहक का फिजिकल आराम भी ग्राहक सेवा का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। एक पेशेवर होना 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।
- सुनिश्चित करें कि यदि आवश्यक हो तो हीटिंग / एयर कंडीशनिंग हर सुबह चालू है।

6.1.5 संचार

सभी जीव आपस में संवाद करते हैं। मनुष्य एकमात्र जीवित प्राणी हैं जो विभिन्न तरीकों से संवाद करते हैं। 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। मैसेज देने की यह प्रक्रिया तभी पूरी मानी जाती है जब मैसेज रिसीव करने वाला व्यक्ति मैसेज को पूरी तरह से समझ चुका हो। एक सलाहकार के रूप में, आपका काम ग्राहक के साथ उनकी जरूरतों को जानने और तदनुसार उत्पादों को बेचने के लिए प्रभावी ढंग से संवाद करना है। संचार की प्रक्रिया के चार प्रमुख घटक हैं।



चित्र 6.2 संचार के तत्व

टेलीफोन का जवाब देना

ऑपरेटर की टेलीफोन तकनीक से सैलून की राय बनाई जा सकती है और खराब टेलीफोन सेवा के माध्यम से ग्राहकों को खोदिया जा सकता है। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप ग्राहक सेवा का एक उच्च मानक 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 थोड़ा अलग है। फोन पर, आप सुन सकते हैं (आवाज का स्वर, इंटोनेशन, वॉल्यूम), लेकिन आप नहीं देख सकते (चेहरे के भाव, इशारे, शरीर की भाषा)।



चित्र 6.3 कॉल का उत्तर देना

टेलीफोन संचार लगभग 25% शब्द और 75% टोन या शब्दों को कहने का तरीका है। इसलिए, जब आप फोन पर संचार कर रहे हैं, तो आपको जो आप नहीं देख सकते हैं, उसके लिए क्षतिपूर्ति करने की आवश्यकता होगी।

एक टेलीफोन आवाज का उपयोग कर संचार

जब आप टेलीफोन पर बात कर रहे हों:

- सीधे मुखपत्र में बोलें
- यदि आप बैठे हैं, तो झुकें नहीं, आपकी मुद्रा आपकी आवाज को प्रभावित कर सकती है
- कुशल बनें लेकिन मिलापनसार और मुस्कुराएं

शब्दों

अपने शब्दों को ध्यान से चुनें क्योंकि श्रोता आपको नहीं देख सकता है। नाम, दिनांक और फ़ोन नंबर दोहराएं और जाँचें।

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। अपने आप को घोषणा करते समय मुस्कुराते हुए आपको कॉल प्राप्त करने के लिए प्रसन्न करने में मदद मिल सकती है।

- बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करें, भले ही इसे देखा न जा सके।
- मुस्कुराओ भले ही इसे नहीं देखा जा सकता है, यह सुना जाएगा।
- आंखों को किसी ऐसी चीज पर केंद्रित करें जो संचार पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करेगी।
- शरीर की भाषा के सुनो, उदाहरण के लिए, विराम और श्वास पैटर्न।

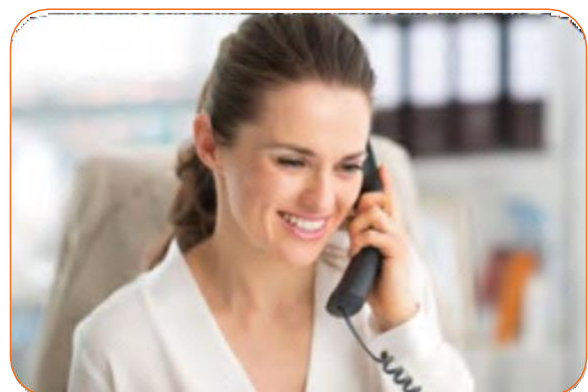
टेलीफोन संचार किठनाइयाँ

टेलीफोन संचार के कुछ किठनाइयाँ हैं:

- दूसरे व्यक्ति को नहीं देख रहे हैं
- शोर-बैकग्राउंड में या लाइन पर
- ध्यान भटकाना - कोई व्यक्ति फोन पर रहते हुए ध्यान आकर्षित करने की कोशिश कर रहा है।
- भाषा - खराब संचार या एक अपरिचित उच्चारण

इन किठनाइयों को कम करने के तरीके

- सक्रिय रूप से सुनें।
- किसी भी व्याकुलता पर अपनी पीठ घुमाएं।
- अपने आस-पास शोर कम से कम रखें।
- केवल फोन कॉल पर ध्यान दें।
- स्पष्ट रूप से बोलें
- समझने के लिए जाँच करें।



चित्र 6.4 अभिवादन का आदान-प्रदान

फोन का जवाब देना - खुद की घोषणा करें

एक अच्छा अभिवादन है: सुप्रभात/दोपहर, यह है xyz सैलून, (आपका नाम) बोल रहा हूँ। क्या मेरे द्वारा आपकी कोई सहायता हो सकती है?"

कॉल का तुरंत जवाब दें

एक अच्छा अभ्यास जहां भी संभव हो तीन रिंगों के भीतर फोन का जवाब देना है।

तीन रिंग आपको देगी

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

फ़ोन पर कुशलता से उत्तर दें, जब फ़ोन पर:

- मुस्कुराना!
- "गुड मॉर्निंग" या "गुड आफ्टरनून" कहें
- अपने आप को और सैलून का नाम स्पष्ट रूप से घोषणा करें
- नोट्स लेने के लिए पेन और पेपर तैयार रखें
- फोन करने वाले को ध्यान से सुनें
- कॉलर की जरूरतों को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें
- यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रासंगिक जानकारी दोहराएं कि सभी विवरण स्पष्ट रूप से नोट किए गए हैं
- याद रखें, आप नहीं जानते कि फोन के अंत में कौन है और पहले इंप्रेशन गिनती करते हैं।

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

अच्छी टेलीफोन तकनीकों में आपकी बातचीत की संरचना और नियंत्रण के लिए प्रश्नों 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	जानकारी स्थापित करने या पुष्टि करने के लिए	"क्या आप सामान्य त्वचा प्रकार के लिए XYZ चाहते थे?"
जांच	आवश्यकताओं के विशिष्ट विवरण एकत्र करना	"वास्तव में आप क्या चाहते हैं त्वचा को तैयार करना?"
परावर्तक	के लिए जाँच करना और समझ दिखाना	"तो मैं लिख रहा हूँ कि श्रीमती शर्मा आप लहराते बालों के लिए एबीसी हेयर स्प्रे और तैलीय त्वचा के प्रकार के लिए एक्सवाईजेड टोनर बुक करना चाहेंगी। आप
बंद	बातचीत खत्म करना	"क्या श्रीमती शर्मा मैं आपकी और कुछ मदद कर सकता हूँ? फोन करने के लिए धन्यवाद।

उसी "तरंग दैर्घ्य" पर जाओ। अपने कॉलर की आवश्यकताओं के अनुसार ट्यून 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।
शिकायत है, समझ और कार्रवाई चाहता है।
व्यथित है, आपकी सहानुभूति की आवश्यकता है।

संदेश लेना

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

सभी संदेशों को बड़े करीने से और सटीक रूप से लिखा जाना चाहिए। सटीक संदेश लेना बहुत सरल है और इसमें शामिल होना चाहिए

- उस व्यक्ति का नाम जिसके लिए संदेश छोड़ा गया है
- फोन करने वाले का नाम
- एक वापसी फोन नंबर संदेश
- संदेश का विवरण
- कॉल का समय
- कॉल की तारीख

कॉल लेने वाले का नाम

कर्मचा कर्मचारियों के लिए व्यक्तिगत टेलीफोन कॉल नैतिकता



चित्र 6.5 संदेश लेना

- मैसेज लेकर रिसेप्शन डेस्क पर रखा जाएगा। ब्रेक में उनकी जांच करना कंसल्टेंट की जिम्मेदारी होगी।
- आपातकालीन कॉल स्वीकार किए जाते हैं; हालाँकि, कृपया दोस्तों और परिवार को तब तक कॉल न करने के लिए कहें जब तक कि
- कृपया अपनी कॉल को कम से कम रखें ताकि आप सैलून को न रोकेँ या उन ग्राहकों को असुविधा न पहुंचाएं जो फोन लाइन को व्यस्त पा सकते हैं यदि कोई व्यक्तिगत कॉल ले रहा है।
- लंच ब्रेक में किसी भी अन्य व्यक्तिगत कॉल के लिए मोबाइल फोन का उपयोग किया जाना चाहिए। कृपया इसे ज्यादातर समय बंद रखें और इसे स्टाफ में रखें

6.1.6 आचार संहिता

एक सैलून में सभी कर्मचारियों को एक उचित आचरण के मानकों के अनुरूप होने की उम्मीद है जो व्यावसायिकता को प्रतिबिंबित करेगा:

- सम्मान दिखाएं, दूसरों के प्रति निष्पक्ष और विनम्र रहें।
- अन्य कर्मचारियों या सैलून की आलोचना न करें।
- र्दमानदार 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 आएंगे और वे हमेशा सहमत नहीं होंगे और उनके कई मूल्यों को समझेंगे। हालांकि, उन्हें विभिन्न मूल्यों को पहचानना सीखना चाहिए और किसी भी व्यक्ति के अधिकारों का सम्मान करना चाहिए जो अलग तरह से सोचता है। यह महत्वपूर्ण है कि कोई पूर्वाग्रह न दिखाएं, जैसे, नस्लीय या धार्मिक असहिष्णुता।

6.1.7 कुछ चीजें से बचें

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

शराब

यह वह प्रवृत्ति है जिसमें कोई कठिनाइयों का सामना करने या उदासी से बचने के लिए शराब का सेवन करता है। शराब के दुष्प्रभाव हैं:

- हृदय रोग, कैंसर, बिगड़ा हुआ प्रतिरक्षा प्रणाली, यकृत संक्रमण (सिरोसिस) आदि का खतरा बढ़ जाता है। कम काम फोकस और प्रदर्शन में गिरावट।
- काम का फोकस कम होना और प्रदर्शन में गिरावट।
- सामाजिक और आर्थिक स्थिति में गिरावट
- चिंता, कांपना, थकान, सिरदर्द, अवसाद आदि जैसे वापसी के लक्षणों को प्रेरित करता है।



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:

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

गुटखा

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

स्वास्थ्य पर गुटखा का प्रभाव:

- जीभ में स्वाद की हानि
- विकृत मुँह
- गर्मी, ठंड और मसालों के प्रति संवेदनशीलता में वृद्धि
- मुंह खोलने में असमर्थता

- सूजन, गांठ, मसूड़ों पर या मुंह के अंदर अन्य स्थानों पर खुरदरे धब्बे
- मुंह में अस्पष्टीकृत रक्तस्राव
- निगलने में कठिनाई और अंत में मुंह का कैंसर



चित्र 6.7 तंबाकू का प्रभाव

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

किसी भी ब्यूटी सैलून का लक्ष्य एक स्वस्थ और खुशहाल सैलून वातावरण के भीतर ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाना और 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 से 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 की कोशिश करना महत्वपूर्ण है।

एक टीम भी विभिन्न व्यक्तित्वों से बनी होगी और एक टीम के हिस्से के रूप में एक साथ काम करते समय सभी के लिए आगे बढ़ना महत्वपूर्ण है। टीम केवल तभी प्रभावी होगी जब हर किसी को लगता है कि वे समान रूप से काम कर रहे हैं, अगर टीम के कुछ सदस्य दूसरों की तरह कड़ी मेहनत नहीं कर रहे हैं तो असंतोष बढ़ेगा। किसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे जितना संभव हो उतना कठिन काम करके एक प्रभावी टीम के सदस्य बनें।

नियमित टीम की बैठकें (आदर्श रूप से साप्ताहिक) एक अच्छा कामकाजी संबंध बनाए रखने में मदद करेंगी, क्योंकि किसी भी समस्या को व्यवसाय जैसे मंच में हल किया 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:

- स्पष्ट उद्देश्य और दिशा की भावना होनी चाहिए
- योजना और कार्रवाई का अच्छा संतुलन
- लोगों की सही संख्या
- अच्छा कम्युनिकेशन
- लचीलापन और सहिष्णुता



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:

- यदि समूह का एक सदस्य अपने दम पर काम करता है, अर्थात्, टीम के हिस्से के रूप में नहीं
- यदि संचार में ब्रेकडाउन होता 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 करते हैं जिन्हें उन्हें नहीं करना चाहिए

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

- सैलून के सभी स्टाफ सदस्य
- किस बात के लिए कौन जिम्मेदार है?
- जानकारी 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 है कर्मचारियों के अन्य सदस्यों को समझाएं कि वे कैसे मदद कर रहे हैं। हर समय विनम्र और पेशेवर होने से टीम भावना को बढ़ावा मिलेगा
- जब कोई सहकर्मी मदद मांगता है तो व्यक्ति को अनुरोध के लिए स्वेच्छा से और विनम्रता से जवाब देना चाहिए।
- दूसरों की जरूरतों का अनुमान लगाना और त्वरित सहायता प्रदान करना
- सक्षम होने का मतलब है नौकरी करना और साथ ही आपको करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। नौकरी के माध्यम से रास्ता झांसा देने का प्रयास न करें यह किसी ग्राहक या सहकर्मी को जोखिम में डाल सकता है।
- कार्यों के लिए जिम्मेदार होने के नाते, किसी भी गलती की जिम्मेदारी लेना और किसी भी आगे के नुकसान को कम करने के लिए उचित कार्रवाई करना शामिल है।
- दूसरों के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा कि एक व्यक्ति व्यवहार करना चाहता है।
- कभी भी ऐसा काम करने का प्रयास न करें जिसे करने के लिए किसी को प्रशिक्षित नहीं किया गया हो।
- कभी भी गलतियों को कवर करने की कोशिश न करें यह केवल चीजों को बदतर बना देगा।
- अनिश्चित होने पर कभी भी कोई कार्य न करें।
- हमेशा एक सहकर्मी के साथ जांच करें जिसके पास अधिक अनुभव है या चीजों को सही करने के लिए अधिकार में है।
- हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उससे क्या पूछा जा रहा है। ध्यान से सुनने की क्षमता एक महत्वपूर्ण कौशल है।
- किसी को हमेशा यह दिखाना चाहिए कि वह सिर हिलाकर समझता है।

6.1.10 जिम्मेदारी की सीमा के भीतर कार्य करना

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

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

- ग्राहक की पसंद और निर्णय शीर्ष पर होना चाहिए। कभी भी किसी को एक विशिष्ट उत्पाद लेने के लिए मजबूर 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 किसी को बुरा महसूस नहीं करना चाहिए और यह उस सेवा को प्रभावित नहीं करना चाहिए जो वे दे रहे हैं।
- ग्राहक के साथ कभी भी व्यक्तिगत न हों।
- सहकर्मियों के साथ या फोन पर व्यक्तिगत बातचीत में कभी भी शामिल न हों, जबकि ग्राहक आपकी खरीद में सहायता करने की प्रतीक्षा कर रहा हो।
- यदि कोई ग्राहक शिकायत करता है तो शांत रहें। ज्यादा रक्षात्मक न हों। कोई भी हमेशा माफी मांग सकता है और उत्पाद को मुफ्त या छूट पर या पर्यवेक्षक के साथ चर्चा के अनुसार दे सकता है।

आकार में बने रहना: शारीरिक स्थिति की कमी चोट के लिए एक जोखिम कारक है। लंबे समय तक स्वस्थ रहने के लिए, काम की शारीरिक मांगों को बनाए रखने के लिए आवश्यक शारीरिक स्थिति होनी चाहिए।

सामान्य स्वास्थ्य की देखभाल: पर्याप्त नींद लेना, अच्छी तरह से खाना और अस्वास्थ्यकर आदतों से बचना जैसे नींद की गोलियां आदि चोट के बिंदु तक बढ़ने से पहले काम और स्वास्थ्य समस्या के नुकसान के तनाव और तनाव का सामना करने की क्षमता में मदद कर सकते हैं।

यह लोहे का नियम है: पहली भूमिका किसी भी नुकसान का कारण नहीं होना चाहिए। उसके बाद ही मेहमानों को एक्टिव सेवाएं देने की कोशिश करें। यह वह जगह है जहां एक व्यक्ति का पूरा ज्ञान तस्वीर में आता है।

- मेहमानों की जरूरतों पर ध्यान दें, यानी मेहमानों के साथ हमेशा काम करें।
- ज्यादा वादा न करें।
- ग्राहक को कोई खास 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 एक एटीट्यूड नहीं है, यह काफी महत्वपूर्ण है!!!

एक पेशेवर सलाहकार के गुण करुणा, विनम्रता, सक्रिय और त्वरित सेवा हैं। हमेशा अपने आप को देखें, साथ-साथ देखें, अपने विचारों और भावनाओं का निरीक्षण करें, यदि कमी हो तो इन गुणों को विकसित करने की कोशिश करें।

यूनाट 6.2: प्रोफेशनल स्किल्स

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. एक ग्राहक के प्रति एक पेशेवर दृष्टिकोण बनाएं

6.2.1 परिचय

सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के रूप में कैरियर शुरू करते समय, पेशेवर नैतिकता विकसित करना आवश्यक है। मजबूत कार्य नैतिकता से पता चलता है कि एक व्यक्ति आत्म-प्रेरित है, पेशेवर तरीके से काम करता है, अपने प्रदर्शन का मूल्यांकन करने में सक्षम है, और संशोधन करता है और जहां आवश्यक हो वहां मदद मांगता है। इन गुणों को धारण करना आवश्यक है क्योंकि वे सफलता का निर्धारण करेंगे जो किसी को इस उद्योग में मिल सकती है। एक मजबूत कार्य नैतिकता का पहला महत्वपूर्ण मौलिक आत्म-प्रेरणा है। आत्म-मोटोवेशन किसी अन्य व्यक्ति द्वारा ऐसा करने के लिए प्रभावित हुए बिना इच्छा, अपेक्षा या लक्ष्य को संतुष्ट करने की क्षमता है। आचार संहिता का विकास और पालन करने से आपको अन्य सहकर्मियों के लिए टोन सेट करने में मदद मिलती है, ग्राहकों को आश्वस्त करते हैं कि उन्हें पेशेवर कर्मचारियों द्वारा परोसा जा रहा है और अच्छी देखभाल में हैं और अपने सैलून को एक प्रतिष्ठित कार्यस्थल के रूप में स्थापित करते हैं।



चित्र 6.9 प्रदर्शन के घटक: ज्ञान, कौशल और योग्यता

6.2.1 निर्णय लेने और समस्या को सुलझाने

समस्या को सुलझाना हर नौकरी की भूमिका का एक अनिवार्य हिस्सा है। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के रूप में आपको विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ेगा जहां आपको निर्णय लेने की आवश्यकता होगी। उदाहरण के लिए, एक उपकरण का टूटना और खराबी, असुरक्षित और खतरनाक काम करने की स्थिति, सुरक्षा उल्लंघन और चोरी, आदि।

निर्णय लेने और समस्या को सुलझाने में कदम:

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 सर्वोत्तम समाधान पर निर्णय लें।
5. चुने हुए समाधान को लागू करें।
6. समाधान का मूल्यांकन करें।



चित्र 6.10 समस्या समाधान के चरण

निम्न परिदृश्य की कल्पना करें:

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

- सहानुभूति रखें और ग्राहक को ध्यान से सुनें।
- उसे विनम्रता से एक सीट लेने के लिए कहें, जबकि वे उससे बात करने के लिए अधिकार में किसी को ढूंढते हैं।
- नियोक्ता या कर्मचारियों के सबसे वरिष्ठ सदस्य को सूचित करें कि रिसेप्शन पर एक ग्राहक है जो चर्चा करना चाहता है क्योंकि कोई समस्या प्रतीत होती है।
- फिर आपको स्थिति को यथासंभव विस्तार से समझाना चाहिए, ताकि आपका वरिष्ठ ग्राहक से जानकारी बात करने में सक्षम हो।

- व्यक्ति को निम्नलिखित चर्चा में उपस्थित होना चाहिए ताकि वह देख सके कि सटीक समस्या क्या 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।
- असभ्य 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

नियोजन में उद्देश्यों को निर्धारित करना और उन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कार्रवाई का एक कोर्स निर्धारित करना शामिल है। नियोजन के लिए, कार्यों को समय पर पूरा करने के लिए प्राथमिकता देना बहुत महत्वपूर्ण है।

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 कार्य जोड़ें जब भी ये दिए जाएं। इस सूची को बनाकर, 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। ग्राहक का बिल बनवाना आपके सहकर्मियों से बात करने से 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 सेटिंग। इसे अपने कार्यों को प्राथमिकता देना कहा जाता है।

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

- योजना और नमूना उत्पाद प्रतिक्रिया फ़ाइलों / दस्तावेजों का आयोजन।
- ब्यूटी सैलून प्रक्रिया के आधार पर काम की दिनचर्या की योजना बनाना और प्रबंधित करना।
- मांग को पूरा करने के लिए कार्य क्षेत्र, उपकरण और उत्पाद स्टॉक को बनाए रखने में सक्षम।
- सटीक रिकॉर्ड रखना, ग्राहकों का, उनके उपचार, उत्पाद स्टॉक स्तर, ग्राहक प्रतिक्रिया और प्रतिक्रिया, आदि।
- सकारात्मक तरीके से प्रतिक्रिया स्वीकार करना और कमियों पर विकसित करना।

6.2.4 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन समय को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए संदर्भित करता है ताकि सही गतिविधि के लिए सही समय आवंटित किया जा सके। प्रभावी समय प्रबंधन व्यक्तियों को उनके महत्व के अनुसार गतिविधियों के लिए विशिष्ट समय स्लॉट असाइन करने की अनुमति देता है। समय प्रबंधन समय का सबसे अच्छा उपयोग करने के लिए संदर्भित करता है क्योंकि यह हमेशा सीमित होता है।

प्रभावी समय प्रबंधन में शामिल हैं:

लक्ष्यों और उद्देश्यों को निर्धारित करने के लिए प्रभावी योजना।

गतिविधियों को प्राथमिकता देना और उत्तरदायित्वों का प्रत्यायोजन।



चित्र 6.11 समय प्रबंधन

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

इनमें शामिल हैं:

- अव्यवस्थित होना - किसी कार्य को शुरू करने से पहले पर्याप्त सोच या योजना नहीं बनाना।
- 'ना' नहीं कह पाना। बहुत अधिक लेने का मतलब यह हो सकता है कि कुछ भी नहीं किया जाता है।
- काम पर व्यक्तिगत टेलीफोन कॉल करना। कॉल को तत्काल या आपातकालीन कॉल तक सीमित किया जाना चाहिए।
- निर्देशों को सुनने और समझने में विफल रहना।
- कार्यों को अधूरा छोड़ दें। ऐसा करने या ऊब जाने का मन नहीं करता है।
- आसानी से विचलित होना या अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ व्यक्तिगत विषयों के बारे में बात करने में बहुत अधिक समय बिताना।
- एक व्यस्त सैलून में एक व्यक्ति को कई अलग-अलग सेवाओं को पूरा करने के लिए कहा या निर्देश दिया जाएगा। नौकरी सूची में कई आइटम और निर्देश हो सकते हैं जिन्हें त्वरित उत्तराधिकार में आप पर निकाल दिया जा सकता है।

यहाँ मदद करने के लिए कुछ दिशानिर्देश दिए गए हैं:

- उन कामों की सूची बनाएं जिन्हें करने के लिए कहा गया है।
- प्रासंगिक व्यक्ति के साथ जांचें कि उन्होंने उन सभी को नीचे लिखा है।
- पूछें कि कौन सी प्राथमिकताएं हैं, अर्थात्, कौन सा पहले किया जाना चाहिए।
- किए जाने के बाद सूची से कार्य/सेवाओं को बंद कर दें।
- यदि कोई व्यक्ति किसी भी कार्य के बारे में अनिश्चित है जो उसे करने की उम्मीद है, तो उन्हें शुरू करने से पहले टीम के किसी अन्य सदस्य के साथ पुष्टि करने की आवश्यकता है।
- यदि कोई सूची सलाहकार के लिए है और वे लेखन को समझ नहीं सकते हैं, तो एक सहयोगी को एक नज़र डालने के लिए कहा जा सकता है।

तत्काल और महत्वपूर्ण मैट्रिक्स



चित्र 6.12 अत्यावश्यक और महत्वपूर्ण मैट्रिक्स

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

यह मैट्रिक्स उन्हें समझने में मदद करता है:

- क्या किया जाना चाहिए?
- क्या योजना बनाई जानी चाहिए?
- किस बात का विरोध किया जाना चाहिए?
- क्या अस्वीकार किया जाना चाहिए?

1. तत्काल और महत्वपूर्ण कार्य- अभी करें

- आपात स्थिति और ग्राहकों से शिकायतें
- वरिष्ठों की मांग
- नियोजित कार्य
- वरिष्ठ अधिकारियों/सहयोगियों के साथ बैठके

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

- दूसरों से तुच्छ अनुरोध
- स्पष्ट आपात स्थिति
- काम में दिख रही गलतफहमियां
- व्यर्थ दिनचर्या या गतिविधियाँ

3. गैर-महत्वपूर्ण लेकिन जरूरी कार्य- उन्हें करने की योजना बना

- स्टोर में उत्पादों को प्रदर्शित करने की योजना
- दैनिक गतिविधियों का शेड्यूलिंग
- इन्वेंट्री का आयोजन
- ग्राहक के विवरण प्रबंधित करना

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

- आरामदायक 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 दिनचर्या कार्यों को पूरा करना नहीं है जैसे कि वहां रहना, स्टोर खोलना, उत्पादों को व्यवस्थित करना और स्टॉक करना और पैसे इकट्ठा करने के लिए किसी को रखना। 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 की सेवा की जाती है, वह ग्राहकों और सैलून में उनके अनुभव पर केंद्रित है और यह दृष्टिकोण न केवल बाहरी ग्राहकों (दैनिक ग्राहकों, लगातार ग्राहकों, ग्राहकों आदि) तक सीमित है, बल्कि आंतरिक ग्राहकों (अन्य सहयोगियों आदि) के लिए भी है।

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

- सेवा उत्कृष्टता, विनम्र, सुखद व्यक्तित्व के लिए प्रतिबद्ध।
- उन ग्राहकों के साथ संबंधों को प्रबंधित करने में सक्षम जो तनावग्रस्त, निराश, भ्रमित या क्रोधित हो सकते हैं
- ग्राहक संबंध बनाने और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग करने में सक्षम।
- पेशेवर वर्दी पहनना जो साफ है।
- साफ-सुथरे और कंधी वाले बाल होना, क्लोज्ड-इन फुटवियर पहनना, उच्च व्यक्तिगत स्वच्छता और स्वच्छता (शॉवर / स्नान), अच्छी मौखिक स्वच्छता (साफ दांत, ताजा सांस) बनाए रखना।
- कार्य क्षेत्र को स्वच्छ और स्वच्छ रखना। यह सुनिश्चित करना कि हम सैलून और लागू कानूनी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन कर रहे हैं
- हाथों को सैनिटाइज करना और सभी काम की सतह को साफ करना।
- डिस्पोजेबल उत्पादों और निष्फल उपकरणों का उपयोग करना।
- उत्पादों के उपयोग के भंडारण / निपटान / सावधानी, अग्नि सावधानियों, घटनाओं, स्वच्छता अभ्यास, अपशिष्ट के निपटान और पर्यावरण संरक्षण का प्रबंधन करने में सक्षम
- निर्माता के निर्देशों को पूरा करने के लिए उत्पादों, उपकरणों और उपकरणों को सुरक्षित रूप से संभालना, उपयोग करना और स्टोर करना।

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

असिस्टेंट ब्यूटी एंड वेलनेस कंसल्टेंट ग्राहक केंद्रित नौकरी की भूमिका है। इसलिए ग्राहक के बोलने, सुनने और समझने का तरीका बहुत महत्वपूर्ण है। यह खंड "सुनना, बोलना, पढ़ना और लिखना (एलएसआरडब्ल्यू) कौशल" को समझने और बनाने पर केंद्रित है।

सुनना: यह ग्राहक से जानकारी प्राप्त करने का सबसे अच्छा तरीका है। किसी को ग्राहक पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए कि वे जितना जानकारी दे रहे हैं और दिखा रहे हैं, उसके बारे में जितना संभव हो उतना अवशोषित करें। इसके अलावा, ग्राहकों को अपनी नौकरी, गतिविधियों और गृह जीवन के बारे में बात करते हुए सुनना ग्राहकों की प्राथमिकताओं को उजागर करेगा और इसलिए, यह संकेत देगा कि उनके लिए सबसे अच्छा क्या काम करता है। 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 सुनने की मदद से आपको यह समझने में सक्षम होना चाहिए कि वह किस तरह के मेकअप उत्पादों की मांग कर रही है।

बोलना: यह आपकी आवाज़ और शब्दों का उपयोग करके दूसरे व्यक्ति को अपने विचारों और राय को संप्रेषित करने का तरीका है। एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के लिए, प्रभावी बोलने से ग्राहकों को समझाने, उन्हें उत्पादों और सेवाओं के बारे में सूचित करने और प्रभावी और अनन्य सेवाओं के बारे में शब्दों के माध्यम से सुनिश्चित करने में मदद मिलती है।

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

- कार्य सूची और कार्य भार सहित सहकर्मियों के साथ विभिन्न मामलों पर चर्चा करें
- ग्राहकों से उचित रूप से पूछताछ करने और सही निदान के लिए स्पष्टीकरण मांगने सहित विभिन्न मामलों पर बात करें
- ग्राहकों को प्रोडक्ट अपडेट, प्रमोशनल स्कीम, ऑफर्स आदि के बारे में जानकारी देते रहें
- उपयुक्त भाषा का उपयोग करते हुए ग्राहकों से बात करें, जब तक कि यह आवश्यक न हो, संवाद करते समय शब्दजाल, कठबोली या पिरवर्णी शब्दों से बचें।
- टोन और तरीके, पेशेवर, सहायक, सम्मानजनक, ग्राहक के प्रति संवेदनशील स्पष्ट और सटीक रूप से बोलें।
- ग्राहक के साथ एक पेशेवर संबंध विकसित करें।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय स्थानीय भाषा को सुनें और समझें।
- ग्राहकों और अन्य लोगों के साथ संवाद करते समय ग्राहक और संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें।



चित्र 6.13 प्रभावकारी संचार

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

एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार की जरूरत है:

1. उनके व्यवसाय और कार्य क्षेत्र के बारे में जानकारी के नियमित पढ़ने के माध्यम से अपने ज्ञान को अपडेट करें। इसमें ब्रोशर, पैम्फलेट और इसमें ब्रोशर, पैम्फलेट और उत्पाद सूचना पत्र पढ़ना शामिल हो सकता है।
2. लिखित में भेजे गए ग्राहक प्रश्नों को पढ़ें और उन्हें सटीक रूप से व्याख्या करें।
3. किसी भी बिलिंग के दौरान चालान और कूपन पढ़ने और विश्लेषण करने और किसी भी विसंगति को खोजने के लिए पढ़ने के कौशल का उपयोग करें
4. अपने काम के लिए प्रासंगिक नए उत्पादों और सेवाओं के बारे में विभिन्न स्रोतों से पढ़ें, जैसे कि वेबसाइटों, पत्रिकाओं और ब्लॉगों के बारे में पढ़ें।
5. प्रक्रियाओं, तकनीकों, रिकॉर्ड, नीतियों और प्रक्रियाओं को समझने, संवाद करने और उनका पालन करने के लिए पढ़ें और लिखें

समझना: ग्राहक से प्राप्त जानकारी को वापस दोहराने से उन्हें अपनी समझ को संप्रेषित करने में मदद मिलती है। एक पेशेवर के रूप में आप सुनते हैं और अपने साथ परामर्श करते हैं। यदि चीजें अभी भी पूरी तरह से स्पष्ट नहीं हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप पर्याप्त प्रश्न पूछें और स्पष्ट करें। इसके अलावा, अपने ग्राहकों को आपको समझने में मदद करने के लिए स्पष्ट रूप से बोलना और विशिष्ट और उचित शब्दों का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। स्लैंग और शब्दजाल का उपयोग करने से बचें। गलत व्याख्या और जानकारी स्पष्ट नहीं करने के परिणामस्वरूप बहुत गंभीर घटना या असंतुष्ट ग्राहक हो सकता है।

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

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

- ग्राहकों, उपचार, ऑपरेटिंग और क्लोजिंग चेकलिस्ट, उत्पाद स्टॉक और स्थिति के सटीक रिकॉर्ड बनाए रखें।

यूनिट 6.4: व्यक्तिगत सौंदर्य

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 आवश्यकता की व्याख्या करें
5. बालों की देखभाल प्रक्रियाओं को अपनाएं
6. अच्छा स्वास्थ्य बनाए रखें
7. पेशेवर समानता का प्रदर्शन करें

6.4.1 परिचय

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



चित्र 6.15 अच्छी तरह से तैयार सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार

संवारने से हमारा क्या तात्पर्य है?

सरल शब्दों में, सौंदर्य को परिभाषित किया गया है जिस तरह से हम अपने शरीर की देखभाल करते हैं और हम खुद को कैसे प्रस्तुत करते हैं।

व्यक्तिगत सौंदर्य

1. बुनियादी स्वच्छता

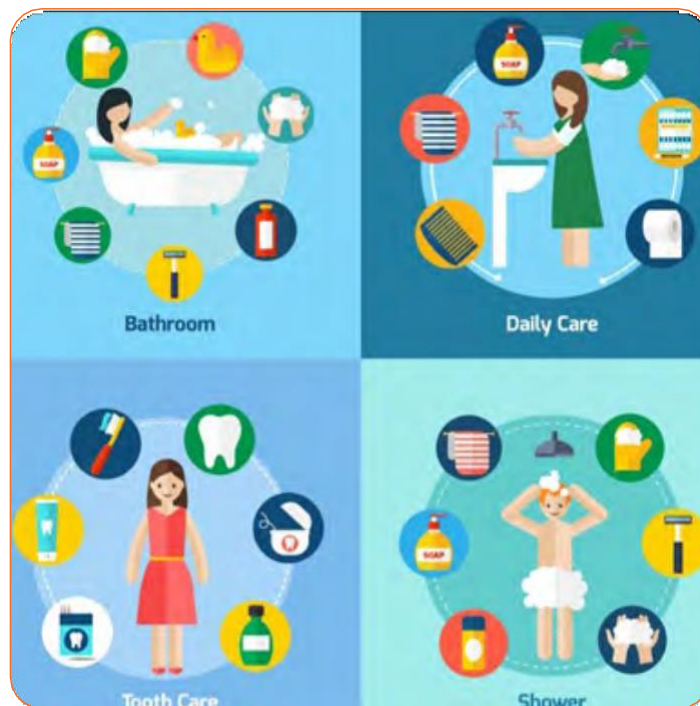
2. बाल
3. नाखून
4. सहायक उपकरण
5. दांत
6. वस्त्र
7. मेकअप

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

6.4.2 व्यक्तिगत सौंदर्य

हम अपनी त्वचा को कैसे मेंटेन कर सकते हैं?

1. त्वचा की देखभाल करने की तकनीक जैसे सफाई, टोनर और मॉइस्चराइज़र का अनुप्रयोग त्वचा को ताजा और चमकदार रखता है
2. हर व्यक्ति को दिन में कम से कम एक बार स्नान करना चाहिए। दैनिक स्नान आक्रामक शरीर की गंध को रोकता है।
3. डिओडोरेंट या एंटीपर्सपिरेंट का इस्तेमाल करें।
4. तौलिये और साबुन साझा करने से बचें।



चित्र 6.16 व्यक्तिगत स्वच्छता

हाथों और पैरों की देखभाल

- कीटाणुनाशक का उपयोग करके उपचार से पहले और बाद में अपने हाथों को धोएं



चित्र 6.17 हाथों को साफ करना

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



चित्र 6.18 हाथ धोने के चरण

- नाखूनों को अच्छी तरह से काटा जाना चाहिए।



चित्र 6.19 नेल क्लिपर का उपयोग करके नाखूनों को काटना

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



चित्र 6.20 फुट स्क्रबर

श्रृंगार

- एक उपयुक्त नींव का उपयोग करें जो आपकी त्वचा की टोन के अनुरूप हो।
- अच्छे फीचर्स को हाइलाइट करें
- मेकअप नेचुरल होना चाहिए।
- माथे पर काले घेरे और रेखाओं को ढंकने के लिए हल्के रंगों का उपयोग करें।
- लिपस्टिक लगाने से पहले लिप को आउटलाइन कर लें।
- अपने होंठों को मॉइस्चराइज करने के लिए लिप बाम का उपयोग करें।
- सुनिश्चित करें कि भौहें आकार की हों।



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 संवारे और लंबे बालों से बचें।

जबड़े की रेखा से अधिक लंबे बालों को बन में बांधना चाहिए।

अपने बालों को तीन से चार बार ब्रश करें, नरम ब्रिस्टल ब्रश या एक विस्तृत दांतेदार कंघी के साथ

सप्ताह में कम से कम एक बार खोपड़ी में तेल लगाएं, अधिमानतः बाल धोने से एक घंटे पहले।

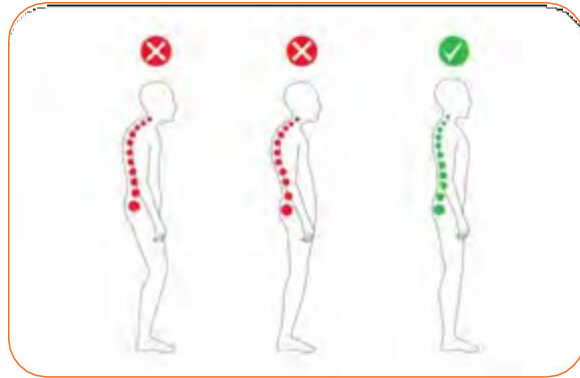
बालों को जगह में रखने के लिए हेयर स्प्रे / क्लिप उपयोग किए।

वर्दी और कार्य सहायक उपकरण

- हमेशा साफ वर्दी पहनें।
- सैलून मानकों के अनुसार अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करें।
- कार्यस्थल पर हार, लंबे झुमके, भारी आभूषण आदि का उपयोग करने से बचें।
- सैलून द्वारा अनिवार्य रूप से कपड़े पहनें।
- आरामदायक और ढके हुए जूते पहनें।
- यदि आवश्यक हो तो हल्के इत्र का उपयोग करें

6.4.3 अच्छा स्वास्थ्य और मुद्रा बनाए रखें

- पीठ दर्द को रोकने के लिए ऊंचाई समायोज्य सोफे और स्टूल्स का उपयोग करें।
- हाथों को लचीला रखने के लिए नियमित रूप से व्यायाम करें
- हमेशा अच्छा बॉडी पोस्चर बनाए रखें।
- हेल्दी खाना खाएं।



चित्र 6.23 शरीर की सही मुद्रा



चित्र 6.24 झुकने का व्यायाम



चित्र 6.25 स्वस्थ आहार

6.4.4 व्यावसायिक शिष्टाचार

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

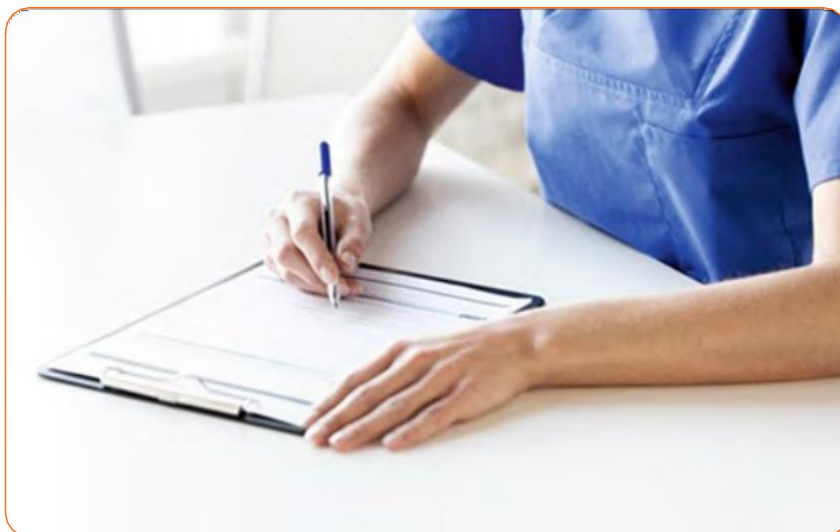
- विनम्र बनो।
- शालीनता से संवाद करें।
- सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करें।
- ग्राहक को उनकी आवश्यकता को पूरा करने के लिए सर्वोत्तम सेवा का सुझाव दें।
- सहकर्मियों, पर्यवेक्षक और ग्राहकों के प्रति सम्मान दिखाएं।
- ग्राहकों के साथ एक अच्छा तालमेल विकसित करें।
- अच्छे और नैतिक व्यवहार का प्रदर्शन करें।

- गोपनीय जानकारी का खुलासा कभी न करें।
- कार्यस्थल को साफ-सुथरा रखें।
- हर समय स्वच्छता का अभ्यास करें।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा मानदंडों का पालन करें।
- कार्यस्थल पर संभावित जोखिमों और खतरों की पहचान करें और आवश्यक कार्रवाई करें।
- मुस्कुराते रहें और उत्साह दिखाएं।
- समय के पाबंद और भरोसेमंद बनें।
- तनाव और क्रोध को संभालें।



Click/Scan this QR Code to access the related video

- प्रक्रियाओं, तकनीकों, रिकॉर्ड, नीतियों और प्रक्रियाओं को समझने, संवाद करने और उनका पालन करने के लिए स्पष्ट रूप से और सटीक रूप से पढ़ें और लिखें।



चित्र 6.14 अभिलेखों का रखरखाव

सारांश



1. व्यावसायिक सेवा ऑपरेटर की प्रभावशीलता पर निर्भर करती है और यह भी कि सैलून कितनी कुशलता से चल रहा है। प्रभावी सैलून प्रक्रियाएं सुसंगत मानकों को बनाए रखती हैं, नौकरी की जिम्मेदारियों को आवंटित करती हैं और यह सुनिश्चित करने में मदद करती हैं कि व्यस्त होने पर नियमित नौकरियों को भुलाया न जाए
2. सैलून में आने वाला ग्राहक सैलून के साफ-सुथरे होने की उम्मीद करेगा। रिसेप्शन क्षेत्र संपर्क का पहला बिंदु है। सुव्यवस्थित स्वागत ग्राहक को खुश महसूस करेगा और सर्वोत्तम सेवाओं का आश्वासन देगा।
3. एक सहायक सौंदर्य और कल्याण सलाहकार के रूप में आपको विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ेगा जहां आपको निर्णय लेने की आवश्यकता होगी। निर्णय लेने और समस्या को सुलझाने में निम्नलिखित चरणों को याद रखें:
 - i. पहचानें कि कोई समस्या है।
 - ii. समस्या की पहचान करें
 - iii. वैकल्पिक समाधान उत्पन्न करें।
 - iv. प्रत्येक समाधान के पेशेवरों और विपक्षों का वजन करें और सर्वोत्तम समाधान पर निर्णय लें।
 - v. चुने गए समाधान को लागू करें।
 - vi. समाधान का मूल्यांकन करें।
4. यहां कुछ चीजें 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 भी नहीं है जो उससे निपट 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 सूचना साझा करने/संप्रेषित करने की प्रक्रिया या गतिविधि है।
7. यह महत्वपूर्ण है कि आप ग्राहक सेवा का एक उच्च मानक 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 कुछ नहीं देख सकता है उसकी भरपाई करने की जरूरत है।
9. स्वयं की घोषणा करते समय मुस्कुराते हुए कॉल प्राप्त करने के लिए खुद को प्रसन्न करने में मदद मिल सकती है।
10. एक अच्छा अभ्यास जहां भी संभव हो तीन रिंगों के भीतर फोन का जवाब देना है।
11. कभी-कभी लोग सैलून को एक ऑपरेटर से बात करने के लिए कॉल करेंगे जो अनुपलब्ध है या संदेश छोड़ना चाहेगा। इन स्थितियों में, एक संदेश लिखना आवश्यक होगा।
12. एक टीम भी विभिन्न व्यक्तित्वों से बनी होगी और एक टीम के हिस्से के रूप में एक साथ काम करते समय सभी के लिए आगे बढ़ना महत्वपूर्ण है।
13. एक ग्राहक यह भी उम्मीद करता है कि उनके सेवा प्रदाता को अच्छी तरह से तैयार किया जाएगा।
14. ग्रूमिंग को परिभाषित किया गया है जिस तरह से हम अपने शरीर की देखभाल करते हैं और हम खुद को कैसे प्रस्तुत करते हैं।

15. स्किन केयर तकनीक जैसे क्लीजिंग, टोनर और मॉइश्चराइजर लगाने से स्किन फ्रेश और ग्लोइंग रहती है।
16. कीटाणुनाशक का उपयोग करके उपचार से पहले और बाद में अपने हाथों को धोएं
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 किठनाइयाँ आती हैं और आप उन्हें कैसे कम कर सकते हैं?

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

4. व्यक्तिगत सौंदर्य के महत्व को बताएं।

5. आप एक अच्छा स्वास्थ्य कैसे बनाए रखेंगे?

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

7. रिक्त स्थान भरें:

ए। _____ और _____ के उच्च व्यक्तिगत मानक हैं।

बी। टेलीफोन संचार _____ शब्द और _____ स्वर है।

सी। _____, _____, ओड के बारे में बोलना अनुपयुक्त है।

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

ए। रिसेप्शन डेस्क हमेशा साफ-सुथरा रहता 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:

ए। जीभ में संवेदना 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:

ए। स्पष्ट उद्देश्य और दिशा की भावना।

बी। योजना और कार्य का अच्छा संतुलन।

सी। लोगों की सही संख्या

डी। ऊपर के सभी

11. निर्णय लेने और समस्या को सुलझाने में क्या कदम उठाए गए हैं?

12. ग्राहक केंद्रितता का क्या मतलब है?



7. रोजगार कौशल





Scan this QR Code to access the Employability skills module

<https://www.skillindiadigital.gov.in/content/detail/1-10d218cd-31f0-41d0-a276-b41ec3b52013>

8. अनुलग्नक



अनुलग्नक

क्रमांक	मॉड्यूल	इकाई सं.	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या	यूआरएल	क्यूआर कोड
1	1	1.1	व्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर के बारे में	3	https://youtu.be/7nDm_myL6B4	 Click/Scan this QR Code to access the related video
2		1.3	व्यूटी एंड वेलनेस पर अंतर्दृष्टि	11	https://www.youtube.com/watch?v=32GZa4RCBg0	 Click/Scan this QR Code to access the related video
3	3	3.1	कार्यक्षेत्र को बनाए रखें	61	https://www.youtube.com/watch?v=9sgp1XGESuU	 Click/Scan this QR Code to access the related video
4			कार्य क्षेत्र तैयार करना और बनाए रखना		https://youtu.be/m2vchOfkvho	 Click/Scan this QR Code to access the related video
	4	4.1	विकी कौशल:	86		
5			सौंदर्य प्रसाधन व्यवसाय के लिए टिप्स		https://www.youtube.com/watch?v=B9XYjKHPuVo	 Click/Scan this QR Code to access the related video
6	5	5.1	स्वास्थ्य स्वच्छता पर दिशानिर्देश	97	https://youtu.be/ltAYvoSEKhM	 Click/Scan this QR Code to access the related video
7			हाथ सैनिटाइजेशन		https://youtu.be/x9IMOLyqHRIU	 Click/Scan this QR Code to access the related video
	6	6.3	भाषा कौशल:	133		
8			ग्राहक के साथ कैसे बात करें		https://www.youtube.com/watch?v=tbykzdC6DOU	 Click/Scan this QR Code to access the related video
9		6.4	कार्यस्थल पर एक सकारात्मक प्रभाव डालना	142	https://youtu.be/XGVvWE88EUA	 Click/Scan this QR Code to access the related video
10			रोजगार योग्यता कौशल		https://www.youtube.com/watch?v=3LFn4jvmtY	 Click/Scan this QR Code to access the related video

It is recommended that all trainings include Employability Skills Module. Content for the same is available here:

<https://www.skillindiadigital.gov.in/content/detail/1-10d218cd-31f0-41d0-a276-b41ec3b52013>



Scan this QR Code to access the Employability skills module



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



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
वेबसाइट: www.bwssc.in

Price: ₹



978-1-11-22222-45-7