E DIN EN 16708:2014-03 (D)

Erscheinungsdatum: 2014-02-28

Dienstleistungen in Kosmetiksalons - Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung; Deutsche Fassung prEN 16708:2014

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3

Einleitung ... 4

1 Anwendungsbereich ... 5

2 Begriffe ... 5

3 Kompetenz und Qualifikationen ... 6
3.1 Allgemeines ... 6
3.2 Berufliche Weiterbildung und Berufsausbildung ... 6

4 Dienstleistungen in Kosmetiksalons ... 7
4.1 Behandlungsbezogene Risikobeurteilungen ... 7
4.2 Berufsethik beim Umgang mit Kunden ... 7
4.3 Körperpflege von Kosmetikern ... 7
4.4 Terminplanung und Terminverwaltung ... 8
4.5 Kundenbesuch ... 8
4.5.1 Allgemeines ... 8
4.5.2 Kundenberatung ... 8
4.5.3 Prüfung vor der Behandlung ... 9
4.5.4 Überweisung des Kunden und Empfehlungen für alternative Behandlungen ... 10
4.6 Erbringung der Dienstleistung ... 10
4.7 Erbringung der Behandlung — Privatsphäre des Kunden und Sicherheit des Kundeneigentums ... 11
4.8 Behandlungsnachbereitung ... 11
4.9 Kundenzufriedenheit ... 12
4.10 Beschwerden ... 12

5 Kosmetiksalons ... 12
5.1 Allgemeines ... 12
5.2 Dienstleistungskatalog und Benennung der verantwortlichen Person ... 12
5.3 Allgemeine Anforderungen an die Gründung und Risikobeurteilungen ... 13
5.4 Empfangsbereich ... 13
5.5 Ausstattung des Behandlungsraumes ... 13
5.6 Wartung und Hygiene des Behandlungsraumes ... 14
5.7 Hygiene für bei der Erbringung der Dienstleistung verwendeten Geräte, Materialien und Instrumente ... 15

6 Management von Kosmetiksalons ... 16
6.1 Allgemeines ... 16
6.2 Pflege, Überprüfung und Nutzung des Kosmetikalons, der Instrumente und Geräte ... 16
6.2.1 Allgemeines ... 16
6.2.2 Handhabung und Benutzung elektrischer Geräte ... 16
6.2.3 Überprüfung elektrischer Geräte ... 16
6.2.4 Verwaltung des Lagerbestandes ... 17
6.3 Umgang mit Chemikalien und gefährlichen Stoffen ... 17
6.4 Reinigung und Hygiene des Salons ... 18

7 Überprüfung und Verbesserung von Dienstleistungen ... 18
7.1 Allgemeines ... 18
7.2 Überprüfung der Dienstleistung ... 18
7.3 Leistungsbeurteilung und Beurteilung der Mitarbeiter ... 19
7.4 Pläne zur Verbesserung ... 19
7.5 Führen von Aufzeichnungen ... 19

Anhang A (informativ) Beispiele für in Kosmetiksalons durchgeführte Behandlungen.....20
Anhang B (informativ) Formular zur Risikobeurteilung — Dienstleistungen in Kosmetiksalons.....22
Anhang C (informativ) Beispiel für eine allgemeine Kundeneinverständniserklärung.....23