

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 Kosmetiksalons, 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