

E DIN EN 16708:2015-04 (D/E)

Dienstleistungen in Kosmetiksalons - Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung; Deutsche und Englische Fassung prEN 16708:2015

Beauty Salon Services - Requirements and recommendations for the provision of service; German and English version prEN 16708:2015

Inhalt/Contents	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Begriffe	6
3 Kompetenz und Qualifikationen	7
3.1 Allgemeines	7
3.2 Berufliche Weiterbildung und Berufsausbildung	8
4 Dienstleistungen in Kosmetiksalons	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Parameter für weitergehende kosmetische Behandlungen	9
4.2.1 Chemische Peelings	9
4.2.2 Mikropigmentierung/semipermanentes Make-up	9
4.2.3 Mikro-Needling	9
4.2.4 IPL-, Laser- und Lichtbehandlungen	10
4.3 Handlungsbezogene Risikobeurteilungen	10
4.3.1 Allgemeines	10
4.3.2 Versicherung	10
4.4 Berufsethik beim Umgang mit Kunden	10
4.5 Körperpflege von Kosmetikern	11
4.6 Terminplanung und Terminverwaltung	11
4.7 Kundenbesuch	12
4.7.1 Allgemeines	12
4.7.2 Kundenberatung	12
4.7.3 Prüfung vor der Behandlung	13
4.7.4 Überweisung des Kunden und Empfehlungen für andere mögliche Behandlungen	13
4.8 Erbringung der Behandlung -- Hygiene	14
4.9 Erbringung der Behandlung -- Privatsphäre des Kunden und Sicherheit des Kundeneigentums	15
4.10 Behandlungsnachbereitung	15
4.11 Kundenzufriedenheit	16
4.12 Beschwerden	16
5 Kosmetiksalon	16
5.1 Allgemeines	16
5.2 Verpflichtung zur Dienstleistung und Benennung der verantwortlichen Person	16
5.3 Allgemeine Anforderungen an die Gründung und Risikobeurteilungen	17
5.4 Empfangsbereich	17
5.5 Ausstattung des Behandlungsraumes	17
5.6 Wartung und Hygiene des Behandlungsraumes	18
5.7 Hygiene für bei der Erbringung der Dienstleistung verwendeten Geräte, Materialien und Instrumente	19

6	Management von Kosmetiksalons	19
6.1	Allgemeines	19
6.2	Pflege, Überprüfung und Nutzung des Salons, der Instrumente und Geräte	20
6.2.1	Allgemeines	20
6.2.2	Handhabung und Benutzung von zur Erbringung von Dienstleistungen im Kosmetiksalon benutzten elektrischen Geräten	20
E	DIN EN 16708:2015-04 ² (QWZXUI ² prEN 16708:2015 (D) 6.2.3 Überprüfung elektrischer Geräte	20
6.2.4	Verwaltung des Lagerbestandes	21
6.3	Umgang mit Chemikalien und gefährlichen Stoffen	21
6.4	Reinigung und Hygiene des Salons	22
7	Überprüfung und Verbesserung von Dienstleistungen	22
7.1	Allgemeines	22
7.2	Überprüfung der Dienstleistung	22
7.3	Leistungsbeurteilung und Beurteilung der Mitarbeiter	23
7.4	Pläne zur Verbesserung	23
7.5	Führen von Aufzeichnungen	23
Anhang A (informativ) Beispiele für in Kosmetiksalons durchgeführte Behandlungen		24
Anhang B (informativ) Formular zur Risikobeurteilung -- Dienstleistungen in Kosmetiksalons		25
Anhang C (informativ) Beispiel für eine Einverständniserklärung		26
Anhang D (informativ) A-Abweichungen		27

Contents

Page

Foreword.....	3
Introduction	4
1 Scope	5
2 Terms and definitions	5
3 Competence and qualifications.....	6
3.1 General.....	6
3.2 Continuing professional development (CPD) and professional training.....	7
4 Beauty salon services	7
4.1 General.....	7
4.2 Parameters for advanced beauty treatments.....	8
4.3 Treatment risk assessments	8
4.4 Professional ethics in dealing with clients	9
4.5 Personal hygiene of beauty therapists.....	9
4.6 Scheduling and appointment management	10
4.7 Client visit.....	10
4.8 Delivery of treatment – Hygiene	12
4.9 Delivery of treatment – Client privacy and security of client’s property	13
4.10 Post treatment procedure	13
4.11 Client satisfaction.....	14
4.12 Complaints	14
5 Beauty salon.....	14
5.1 General.....	14
5.2 Service level commitment and appointment of responsible person.....	14
5.3 General set-up requirements and risk assessments	15
5.4 Reception area	15
5.5 Establishment of the treatment area.....	15
5.6 Maintenance and hygiene of the treatment area	16
5.7 Hygiene for equipment, materials and instruments used in the delivery of the service.....	16
6 Beauty salon service management.....	17
6.1 General.....	17
6.2 Maintenance, inspection and use of the salon, instruments and equipment	17
6.3 Handling of chemicals and hazardous substance	18
6.4 Salon cleaning and hygiene	19
7 Review and improvement of service.....	19
7.1 General.....	19
7.2 Review of service	19
7.3 Performance and staff appraisals	20
7.4 Planning for improvements	20
7.5 Maintenance of records	20
Annex A (informative) Examples of beauty salon service treatments.....	21
Annex B (informative) Template for risk assessment – Beauty salon services	23
Annex C (informative) Example of consent form	24
Annex D (informative) A-deviations.....	25