

# 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

---

| <b>Inhalt/Contents</b>  | <b>Seite</b> |
|---|--------------|
| 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           |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| <b>6</b>   | <b>Management von Kosmetiksalons</b> .....  | <b>19</b> |
| 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        |
| <b>E</b>   | <b>DIN EN 16708:2015-04 <sup>2</sup> (QWZXUI <sup>2</sup> prEN 16708:2015 (D) 6.2.3 Überprüfung elektrischer Geräte</b> ..... | <b>20</b> |
| 6.2.4  | Verwaltung des Lagerbestandes .....   | 21        |
| 6.3  | Umgang mit Chemikalien und gefährlichen Stoffen .....   | 21        |
| 6.4  | Reinigung und Hygiene des Salons .....  | 22        |
| <b>7</b>   | <b>Überprüfung und Verbesserung von Dienstleistungen</b> .....  | <b>22</b> |
| 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 |