

DIN 77600**DIN**

ICS 03.080.30

Kosmetik-Dienstleistungen in Parfümerien

Cosmetic services in perfumeries

Services cosmétiques dans les parfumerie

Gesamtumfang 12 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

Inhalt

Seite

Vorwort.....	3
1 Anwendungsbereich.....	3
2 Begriffe	3
3 Anforderungen	4
3.1 Organisation.....	4
3.1.1 Terminplanung	4
3.1.2 Personaleinsatzplanung	4
3.1.3 Behandlungsvorbereitung	5
3.1.4 Behandlungsdurchführung (Kundenbezogener Ablauf)	5
3.1.5 Behandlungsnachbereitung	6
3.1.6 Beschwerdemanagement	6
3.1.7 Kosmetische Dienstleistungen im Verkaufsraum der Parfümerie	7
3.1.8 Diskretion und Schutz der Intimsphäre.....	7
3.2 Ausstattung und Einrichtung	8
3.2.1 Ausstattung des Behandlungsplatzes im Verkaufsraum	8
3.2.2 Räumliche Ausstattung und Einrichtung des Behandlungsraumes	8
3.2.3 Geräteausstattung	9
3.2.4 Aufenthaltsbereich für Kundinnen.....	10
3.3 Erbringung der Dienstleistung	10
3.3.1 Soziale Kompetenz	10
3.3.2 Fachliche Kompetenz.....	11
Anhang A (informativ) Beispiele für Elemente einer Gesichtsbehandlung.....	12

Vorwort

Diese Norm wurde vom Arbeitsausschuss NAGD-AA 4.10 „Kosmetik-Dienstleistungen“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN erarbeitet.

ANMERKUNG Aufgrund des sehr hohen Anteils von Frauen sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeitern in dem Dienstleistungsbereich, auf den sich diese Norm bezieht, wird überwiegend die weibliche Ausdrucksform (z.B. Kundin, Kosmetikerin) verwendet.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm legt Anforderungen fest und gibt Empfehlungen für

- die Organisation und Erbringung von Kosmetik-Dienstleistungen in Parfümerien (insbesondere Kundinnenbetreuungsmanagement);
- die damit verbundene Mindestqualifikation des Fachpersonals, das Kosmetik-Dienstleistungen in Parfümerien erbringt;
- die räumlichen Voraussetzungen und technische Ausstattung von Kosmetikeinrichtungen in Parfümerien.

Diese Norm gilt nicht nur für die Kabinenbehandlung, sondern auch für die Kurzbehandlung in Zusammenhang mit dem Kosmetikproduktverkauf. Diese Norm legt keine Ausbildungsinhalte fest.

ANMERKUNG Die Erfüllung der Norm soll qualitätsverbessernd nach „innen“ wirken. Die Festlegungen dieser Norm geben ein nicht zu unterschreitendes Mindestniveau der Kosmetik-Behandlung und Beratung vor. Die Kosmetik-Dienstleistung wird dabei als Ergänzung des Produktverkaufs angesehen.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieser Norm gelten die folgenden Begriffe.

2.1

Parfümerie

Einzelhandels-Fachgeschäft, dessen wirtschaftlicher Schwerpunkt der Vertrieb von Parfums und Duftwässern sowie pflegender und dekorativer Kosmetika im Rahmen selektiver Vertriebs-Systeme ist, oder die entsprechende Fachabteilung in Mehrbranchenunternehmen, wie Parfümerien, Drogerien, Warenhäuser, Hotels

2.2

kosmetische Dienstleistung in der Parfümerie

Anwendungen von dekorativer und pflegender Kosmetik am Menschen, die in diesem Zusammenhang stehende Beratung und die manuelle und apparative Behandlung zur Pflege und Verschönerung der Haut sowie die Beratung in Fragen der Ästhetik und des äußeren Erscheinungsbildes

ANMERKUNG Kosmetische Dienstleistungen in der Parfümerie sind auch auf das seelische und körperliche Wohlbefinden gerichtet, mit dem Zusatznutzen der emotional empfundenen Vorteile.