

DIN EN 16708

ICS 03.080.30

Einsprüche bis 2014-04-30

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

Beauty Salon Services –
Requirements and recommendations for the provision of service;
German version prEN 16708:2014

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2014-02-28 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN, 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 25 Seiten

Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16708:2014) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 409 „Projektkomitee – Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NSAI (Irland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der NA 159 BR „Beirat des Normenausschusses Dienstleistungen (NADL)“ im DIN. Die Erarbeitung dieser Norm erfolgt ohne deutsche Mitarbeit.

Dienstleistungen in Kosmetiksalons — Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung

Xxx — Xxx

Beauty Salon Services — Requirements and recommendations for the provision of service

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D

STD Version 2.5a

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

Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16708:2014) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 409 „Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NSAI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Einleitung

Die Entscheidung hinsichtlich der Umsetzung der in dieser Europäischen Norm angegebenen Anforderungen und Empfehlungen sollte von allen Dienstleistern getroffen werden, in deren professionellen Kosmetiksalons die Sicherheit und Zufriedenheit des Kunden einen hohen Stellenwert hat.

In einigen europäischen Ländern wird zwischen Wellnessbehandlungen und Kosmetikbehandlungen unterschieden, während andere Länder diese Behandlungsarten miteinander kombinieren. Diese Europäische Norm gilt für alle diese Behandlungen, wenn sie Teil von erbrachten Dienstleistungen in Kosmetiksalons sind.

Diese Europäische Norm kann unternehmensintern und von Dritten, einschließlich Zertifizierungsstellen, angewendet werden, um Kosmetiksalons hinsichtlich der Fähigkeit zu beurteilen, für potentielle Kunden eine sichere Dienstleistung erbringen zu können.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm enthält Anforderungen an und gibt Empfehlungen für die Erbringung von Dienstleistungen in Kosmetiksalons. Diese Dienstleistungen beziehen sich auf die Erbringung von Kosmetikbehandlungen unabhängig davon, wo die Dienstleistungen erbracht werden.

Die Europäische Norm enthält Anforderungen an und gibt Empfehlungen für das Durchführen von sicheren Kosmetikbehandlungen durch einen Kosmetiker. Es werden Empfehlungen bezüglich des Kundenmanagements zur Verfügung gestellt, um die Sicherheit von Kunden bei jeglichen Kosmetikbehandlungen sicherzustellen. Der Dienstleistungsumfang von Kosmetiksalons ist durch die Qualifikation der einzelnen Kosmetiker begrenzt, die von einem akkreditierten Bildungsanbieter erhalten wurde.

Medizinische Verfahren, einschließlich ästhetisch-chirurgischer Eingriffe, sowie Verfahren mit kosmetischer Injektion, einschließlich der Sklerotherapie, sind nicht im Anwendungsbereich enthalten.

Der Anwendungsbereich enthält ebenfalls keine Damen-, Herrenfriseur- und Tattoodienstleistungen.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

2.1

Kosmetiksalon

Unternehmen, das Kosmetik- und Wellnessbehandlungen anbietet und in Verbindung mit den Behandlungen stehende Kosmetikprodukte verkauft

Anmerkung 1 zum Begriff: In einigen Ländern ist zum Betreiben eines Kosmetiksalons eine Lizenz erforderlich.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Begriffe „Wellness“ und „Wohlbefinden“ sind austauschbar und haben die gleiche Bedeutung bzw. verfolgen den gleichen Zweck.

2.2

Dienstleistung(en) in Kosmetiksalons

Behandlungen und Dienstleistungen, die Kosmetiker an Kunden durchführen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dienstleistungen in Kosmetiksalons umfassen keine chirurgischen Eingriffe oder ärztliche Behandlungen.

2.3

kosmetische Behandlung

durch einen Kosmetiker auf der Haut durchgeführte Behandlungen, die der Haut zugute kommen und zur Wellness und/oder Schönheit des Kunden beitragen

Anmerkung 1 zum Begriff: Behandlungen können manuell und/oder mithilfe von Werkzeugen und/oder Geräten und/oder kosmetischen Mitteln erbracht werden.

2.4

Kosmetiker

Person, die für die Erbringung von Dienstleistungen innerhalb eines Kosmetiksalons qualifiziert ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff des Kosmetikers kann sich auch auf Schönheitspfleger, Kosmetologen und andere in der Industrie verwendete Berufsbezeichnungen beziehen, die die erforderlichen Qualifikationsanforderungen dieser Europäischen Norm erfüllen.

2.5

verantwortliche Person

benannte Person, die für die Sicherstellung des Durchführens von sicheren Kosmetikbehandlungen verantwortlich ist

3 Kompetenz und Qualifikationen

3.1 Allgemeines

Kosmetiker, die Dienstleistungen in Kosmetiksalons erbringen, müssen über Qualifikationen verfügen, die von einer nationalen Bildungsbehörde anerkannt sind.

Mit dieser Qualifikation sollten die theoretischen und praktischen Fertigkeiten in Bezug auf das Durchführen von Dienstleistungen in Kosmetiksalons erworben/behandelt worden sein. Während der theoretischen Ausbildung und Schulungen sollte mindestens Folgendes behandelt werden: Anatomie und Physiologie, Kenntnisse hinsichtlich des allgemeinen Hautzustands, Funktion von Kosmetikpräparaten, Hygiene, Sterilisation und Mikrobiologie, Arbeitsschutz, für Kosmetiksalons geltende Gesetzgebung und Vorschriften, Kommunikationsfähigkeiten, Kundenbetreuung, Fähigkeiten hinsichtlich der Beratung, Dokumentation, die bei der Erbringung von Dienstleistungen in Kosmetiksalons unterstützend wirken.

Nationale Qualifikationen sollten dem Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) zugeordnet werden. Sind keine nationalen Qualifikationen vorhanden, muss eine Akkreditierung der Qualifikation von einer Organisation durchgeführt werden, die in diesem Bereich die Interessen der professionellen Kosmetikbranche vertritt.

Das Mindestkompetenzniveau in jedem Behandlungsbereich muss durch eine Auszeichnung, ein Zertifikat oder Diplom bestätigt werden, die/das von einer nationalen Bildungsbehörde ausgestellt wurde. Kann das Niveau dem EQR zugeordnet oder mit diesem abgestimmt werden, muss das Qualifikationsniveau für einfache Kosmetikbehandlungen mindestens EQR-Niveau 3, für elektrische Kosmetikbehandlungen und Massagen mindestens EQR-Niveau 4 und für weitergehende Kosmetikbehandlungen mindestens EQR-Niveau 5 sein.

ANMERKUNG 1 Behandlungen auf EQR-Niveau 3 können beispielsweise Wimpern- und Augenbrauenbehandlungen, Wachsen, Maniküre und Gesichtsbildungen umfassen.

ANMERKUNG 2 Behandlungen auf EQR-Niveau 4 können beispielsweise Körpermassagen, Gesichtsbildungen mit elektrischen Geräten und Elektrolysen umfassen.

ANMERKUNG 3 Weitergehende Kosmetikbehandlungen auf EQR-Niveau 5 können beispielsweise die Mikropigmentierung, Laser- und IPL-Bildungen umfassen.

Eine Übersicht über mögliche Bildungen, die von Kosmetiksalons erbracht werden können, wird in Anhang A gegeben.

Sämtliche Auszeichnungen, Zertifikate oder Diplome der Kosmetiker müssen im Salon ausgestellt oder jederzeit verfügbar sein. Über sämtliche durchgeführte Schulungen müssen Aufzeichnungen geführt werden.

3.2 Berufliche Weiterbildung und Berufsausbildung

Die verantwortliche Person muss alle Kosmetiker, die im Kosmetiksalon Dienstleistungen erbringen, nach 7.3 beurteilen und alle Ausbildungspläne zur Unterstützung der beruflichen Weiterbildung ausarbeiten.

Sind Kosmetiker eigenständig tätig, müssen sie eine Selbstbeurteilung ihrer Leistung nach 7.3 vornehmen und jeglichen Ausbildungsbedarf bezüglich der beruflichen Weiterbildung benennen. Die berufliche Weiterbildung ist eine Verbesserung von bereits bestehenden Qualifikationen.

Kosmetiker müssen jährlich an beruflichen Weiterbildungen teilnehmen und diese dokumentieren. Durch die Aufzeichnungen über die berufliche Weiterbildung müssen durchgeführte Tätigkeiten nachgewiesen werden, die als berufliche Weiterbildung angesehen werden können. Diese können umfassen, sind jedoch nicht beschränkt auf: Schulungen zum Thema Kosmetikbehandlung (Kosmetik-, Produkt-, Geräteschulungen) und nichttechnische Schulungen (z. B. IT- oder unternehmerische Fähigkeiten, Teilnahme an Fachaussstellungen, Verfassen von Artikeln für Zeitschriften sowie Forschungstätigkeiten).

ANMERKUNG Herstellerschulungen zu Produkten/Geräten dürfen als Teil der beruflichen Weiterbildung angesehen werden.