

对于女人来说,美容师是自己生活中“最熟悉的陌生人”。她不像同事和家人,因为生活交集太多而不敢走太近;她不是陌生人,不敢以诚相待;因此,有人说,美容师是女人最安全的知心人。也许在美容师面前,你才是最真实的!记者经过采访了解到,南京大多女人在做美容时最喜欢聊孩子和婆媳关系,而情感和职场话题则是“禁忌”。

现代快报记者 王苏颖

做美容时 你跟美容师聊些什么?

孩子、婆媳是热门 最不愿谈感情和工作

阿姨们爱在美容院里聊天

家住江宁区的蒋阿姨,十多年来,每周风雨无阻地跑到珠江路某家老牌美容院,带上自制的午餐,一聊就是一天!她今年已经六十三岁,儿子成家后很少陪伴在她身边,“来找熟悉的技师做做美容、养生,不仅仅是为了健康年轻,更为了找人聊聊天,享受一下被人关心呵护的感觉。”她这

样解释自己的“习惯”。

芳疗师小王告诉记者,像蒋阿姨这样热衷于跟美容师聊天的顾客,在这家老牌美容院非常多。店里三分之一的女性顾客年龄在60岁以上,大多有着不错的经济实力,儿女多已工作、成家,边养生美容边话家常,成了她们一种享受退休生活的特殊方式。

白领精英女性最不爱谈工作

记者走访多家美容机构,了解爱美女性们的热衷话题。结果发现,基础的护肤、保养知识最受欢迎,技师们通常从这方面入手,建立起与顾客的初步信任关系。不过,顾客更希望这个话题的主导权掌握在自己手里,以免陷入被推销美容产品和项目的境地。

不少因胸部问题(平胸、产后萎缩等)而去美胸机构求助的女顾客,内心非常敏感,往往回避夫妻关系等情感话题。虽然没有人会承认“因为胸部不好,被异性嫌弃了,我才来做丰胸”,而实际上,美胸技

师深知这是大多数顾客的主要丰胸动机。为了照顾她们的情绪,美胸技师不会主动提起这个话题。

除此以外,女人们的话题就五花八门、各擅所长了:从孩子教育一路跑到婆媳关系。奇怪的是,无论这些女性在职场上多么精明能干,都不愿把社会角色带入美容院,宁可闭目养神,也不想谈起工作。南京解蒙心理教育培训学校校长李萍解释,美容院是休息和放松的特殊场合,顾客需要在这里释放压力,回归女性角色,帮助身心恢复平静。

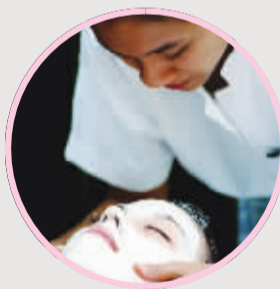
美容师的聊天能力尚待提高

中医养生讲究“身心合一”,太多糟心事都结于心,自然会投射到身体乃至皮肤上,如色斑、眼袋、肥胖、肤色暗沉、胸部问题都与心理息息相关。与顾客愉快地沟通,使其心情放松、舒畅,美容效果自然事半功倍。从美容家的角度来说,感情一旦到位,顾客对美容机构的产品和服务项目接受度也高,办卡、做项目、买产品也就水到渠成了。

与顾客愉快地聊天,却是个技术活。“成为优秀的美容师并非易事……有的顾客希望到美容院休憩身心,护理中不想被

打扰;有的顾客则希望和美容师或顾问交流一些感兴趣的话题,而有的则想获得高度的尊重……这就要求美容师或顾问不但要有专业的知识与技能,还得具备一定的心理咨询与社交能力。”一家知名美容院的内部刊物上如此写道。

实际上,美容行业门槛偏低,美容师年龄较小,学历大多在专科及以下,使得他们心理咨询技巧与能力十分有限。很多技师觉得想触摸顾客的内心非常困难,一直处于“你追我跑”的拉锯状态。



国外兴起“心理美容师” 美容跨界融入心理学

正当国内的美容师苦恼于如何突破顾客心理防线时,国外已经开设了相当数量的“大笑”美容院,培养起一批心理美容师。心理美容师的任务,就是对每一位来美容的顾客进行心理疏导与暗示,让他们心情开朗、精神愉快。如此一来,顾客们的面部肌肉放松,血液循环加快,不仅有利于脸部皮肤细胞的生长,而且还可以激发皮肤细胞的活力,从而预防皱纹的产生,进而达到美容的目的。

在南京,单纯的“大笑”美容院还未出现,相关的心理学课程仅是偶尔出现在部分机构中层管理人员的培训之中。在心理专家李萍看来,心理咨询需要高素质的专业人才,美容机构培养自己的“心理美容师”需要花费大量的时间和精力。但将心理咨询带入美容业,已不只停留在设想阶段。因为肥胖与压力、情绪等心理问题息息相关,目前已经有减肥机构把压力管理、情绪管理、激发内驱力等心理课程引入减肥领域。也许在不久的将来,你也能在南京找到自己的“心理美容师”。

延伸阅读

美容院里的话题

■“点赞”话题

八卦、时事新闻

娱乐八卦、时事新闻、美食,甚至电视剧,这些琐碎的事都是可以谈来道去。做美容时闲着也是闲着,除了睡觉,顾客也愿意找点话题打发时间。

家居保养方法

想变美,光靠仪器或美容师按摩肯定达不到最佳效果。如果美容师能给出家居保养、美容的一些不花钱的小方法,那么顾客会欣然接受。

孩子和解惑

已经有了孩子的女顾客,一般都愿意跟美容师聊聊自己家宝贝。不过,许多美容师还只是90后的小姑娘,这话题只能浅尝辄止。年纪较大的美容顾客常常把年轻的美容师当做自己的晚辈,当美容师遇到困惑时,他们很乐意帮忙答疑解惑。

■“拉黑”话题

化妆品

“我家的化妆品是进口的、自己研制的、市场上独一无二的。”美容师说着说着就开始推销化妆品或年卡。这是大部分人对在美容院聊天的感受。

见面就叫“姐”

一进门都叫姐,不论你年纪多大。“我正趴在那做肩颈按摩,进来一个人直接就喊我姐。”23岁的汪小姐说,“喊我姐的人应该30好几了。”

个人隐私

有些技师十分好奇顾客的职业、收入等隐私,顾客对此十分反感。情感方面的隐私话题可以聊,但话匣子一定要由顾客先打开。

其他美容院的劣势

夸赞自家仪器和化妆品的同时,不忘对其他美容院评头论足,这样的竞争方式会让顾客对这家美容机构的好感度大打折扣。

现代快报记者 彭莉