

單元十

壓力解除就看我

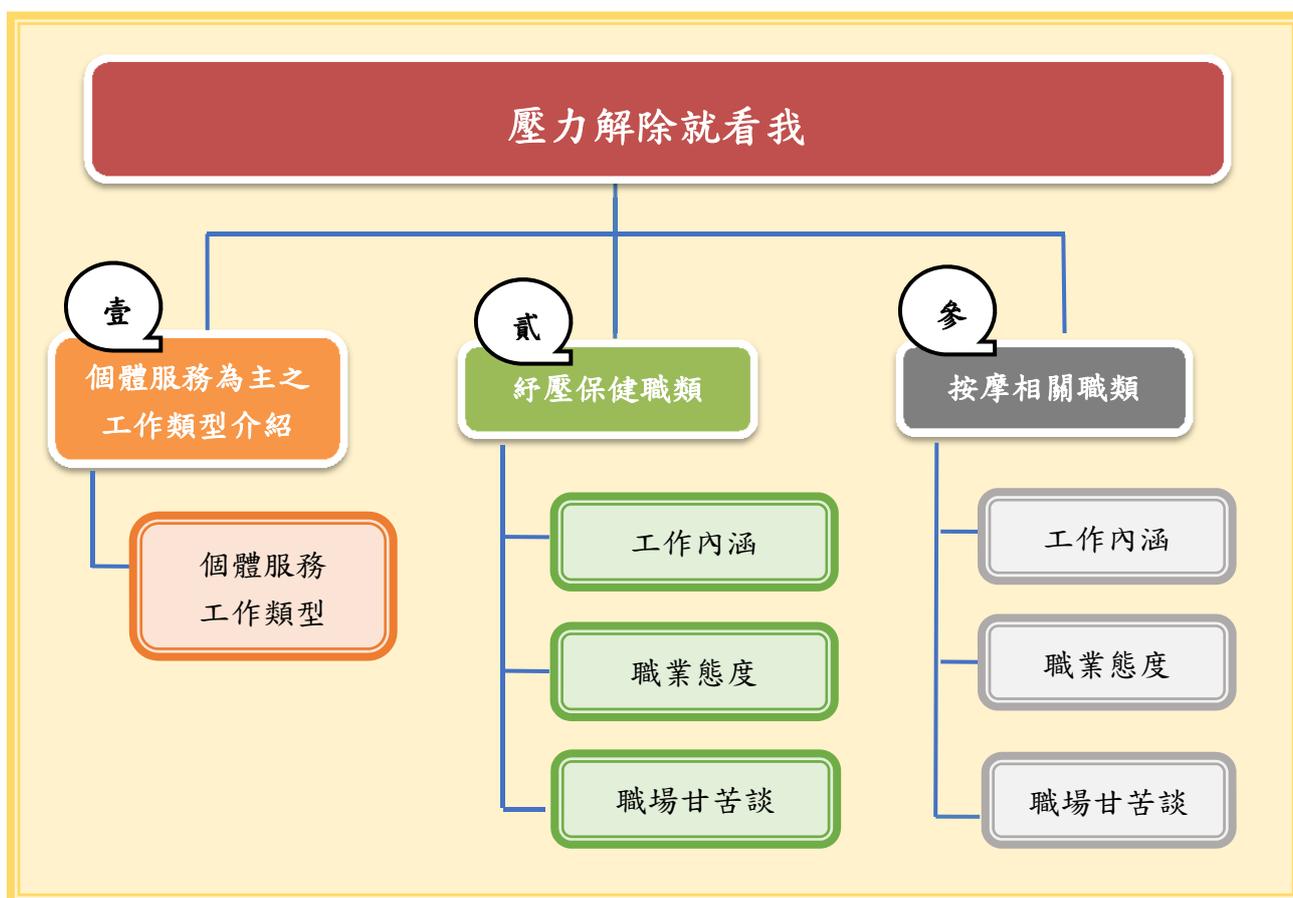


▲紓壓保健類的工作助人放鬆

單元學習目標

1. 瞭解個體服務為主的工作涵蓋之範圍與技能需求。
2. 瞭解個體服務為主的工作所需具備的職業態度。
3. 瞭解紓壓保健和按摩相關之職涯發展趨勢。

單元學習地圖



我將透過學習地圖解決的問題

1. 「個體服務」為主所涵蓋的工作職類為何？
2. 「個體服務」相關職類中需要的技能需求為何？
3. 「個體服務」相關職類中需具備的職業態度為何？
4. 「個體服務」各職類的職涯發展趨勢為何？

壹、個體服務為主之工作類型介紹

「個體服務」為主的工作類型是「紓壓保健」以及「按摩相關」工作。

想想以下這幾種紓解壓力或身體不適的店家，他可能提供的服務項目有什麼呢？

	
足體按摩	禪繞畫課程
	
芳療精油課程	視障按摩

▲個體服務為主的各行各業

一、個體服務工作類型

(一) 紓壓保健

紓壓保健相關職類的工作有美容師、芳療師、健康促進師等，工作內容有美容保養、美體、精油芳療、壓力紓解、養生保健等內容。相關職類店家名稱可能會是 SPA 會館、芳療精油按摩館等，一般也有以個人工作室

的名義來接案服務，有時也會結合瑜珈、繪畫、演講等課程。

以 THE SPA 足體健康芳療會館營業項目為例，精油芳療也會跟按摩相結合，大多服務方式採電話預約制，服務人員通常必須事先與顧客溝通消費需求，說明各項服務產品的內容，產品項目可能有單堂課或是包套的組合，例如：購買足底按摩再加上全身指壓課程。在消費方式上，個體服務為主的職類，可能有單堂課和包套的差別，單堂課的消費方式通常符合一般消費模式，例如先接受服務人員的服務後結帳；包套的方式，則可能會先預付訂金、先付款後消費的方式，或是採繳納會員費等，這樣的消費方式不同於一般的消費模式，所以服務人員都會在推銷課程時詳細的說明產品、服務內容與消費方法。

在專業上，必須瞭解醫療衛生相關規定、清潔消毒、民俗調理相關理論、傳染病防治、人體各項系統基礎理論等內容。因此從事紓壓相關工作的從業人員，通常也必須具有芳療相關證書或證照、民俗調理、傳統整復推拿初級技術員的相關知能，才能在服務上給予顧客保障。

（二）按摩相關

按摩相關職類有理療師、按摩師、復健師、推拿師等，主要是針對人體實施傳統的按摩與指壓，但不涉及醫療方面的營業內容，工作內容上主要有針對顧客實施經絡按摩、身體調理、經絡疏通、臉部、足部與腳底按摩等。

要從事按摩業，首先注重的是按摩師的技術，不僅在經絡調理上的按摩技巧，對於與顧客間的溝通也十分重視，其中在專業課程上會注重背脊

調理按摩、足部與腳底按摩技巧、基本行銷概念、穴位反射理論、經絡按摩要領、臉部撥筋技巧，以及潛能開發與探索。

整體而言，紓壓保健類的職業類別可涵蓋精油芳療、繪畫（例如：禪繞畫）、心靈成長課程（例如：辦理工作坊、講座）、運動（例如：瑜珈）等領域；有時會有異業結合，涉及的行業範圍較大。按摩相關職類則會較要求以按摩為主的專業技巧，對顧客的生理基礎、肌理運作機能等醫療相關知識也會要求較高，例如：養生會館、整復所、國術會館、整脊調理館、傳統推拿整復館都是很常見的店面。



課堂活動 ①

《個體服務知多少？》

說明：

請依據以下業別的描述，填填看他們可能屬於哪種職類。

描述一

小英在一間 SPA 館上班，進公司後要先打掃公司，整理一下今日預約客人的時間表和資料。今日有客人預約了 10：00～11：00 芳香精油按摩、11：00～12：00 的手工皂搭配精油薰香課程、13：00～15：00 有岩盤浴放鬆課程，要準備的物品非常多。請問她可能從事哪個職類呢？

答：()

描述二

宇傑的老闆安排他在星期日要去上民俗調理進階課程，因為在推拿及整復已相當有技巧的宇傑，老闆希望他可以更精進專業，並著重在生理結構、肌理機能等，若顧客受傷部位在手部、腰椎、腳部者，也可以獲得更好的服務。請問他可能從事哪個職類呢？

答：()

貳、紓壓保健職類

紓壓保健職類經常要能使顧客獲得放鬆與休養生息的機會，因此不管是在店面布置或是顧客服務，皆首重顧客的滿意度，而紓壓保健工作最常見的就是美容美體與芳療相關內容，因此本單元以美容美體及芳療來做詳細介紹。



▲《美容師》介紹

一、工作內涵

(一) 美容美體相關產業的工作內容

1. 肌膚檢測與分析，並據以提出美容課程及產品專業建議。
2. 提供顧客各部位美容、美體、精油芳療技術服務。
3. 提供美容美體保養、精油芳療等養生保健知識。
4. 進行皮膚保養、面部頸部按摩、修描睫毛及眉毛、去除不必要之毛髮和化妝。
5. 進行相關美容儀器檢測、使用和保養。
6. 維繫顧客關係，瞭解顧客需求與接受服務後的滿意度，並經常進行顧客聯繫與意見追蹤。

(二) 芳療按摩相關產業的工作內容

1. 提供芳香課程的說明與芳療課程操作，讓顧客選擇適合的課程。
2. 進行顧客諮詢，調配適合的精油，協助顧客可以在家進行 Home SPA。

(三) 從事紓壓保健工作的必備條件

1. 進修課程

生理學、經營管理學、芳療精油理論、SPA 護理知識、按摩技法等。職訓局亦結合大學進修推廣部開設美容美體 SPA 課程，以實務為導向，培養產業人才；另外有關芳療按摩相關產業在台灣還沒有國家證照的考照，但私人機構常開設許多專業性的進修課程，這些專業課

程的目的是讓從事芳療工作或自我療癒者可以增進對芳療的知識。以下讓我們來看看影片中的介紹。



▲當芳療師的專業精進

2. 相關證照

如男子理髮乙丙級、女子美髮乙丙級，以及美容乙丙級檢定。

(四) 常見的紓壓保健職場

1. 被雇用

一般連鎖的美容美髮店，如沙龍、美容美髮院、SPA 按摩館、美容美體會館等。

2. 自行開業或接案

如新娘秘書大多是自行接案的方式進行，或是自己開業成為美容師、美甲師、精油按摩師等。

二、職業態度

(一) 能積極聆聽顧客的需求

能理解顧客在心理及生理上的需求，須配合店裡的 SOP 評估流程，服務人員需仔細聆聽顧客在身體各部位或生活上的細節與情況，才能評估出

適合顧客的產品。

(二) 能適切的表達專業上的見解

由於服務人員在第一線面對顧客，有時要表達的訊息內容可能涉及顧客肌膚的敏感狀況、身體不適的原因與現象，在用語和說明的態度上，需照顧到顧客的立場，有時可能有陪同人員，涉及隱私的內容可能也要進一步先詢問顧客是否可一併在他人面前說明，因此在整體的口語表達須重視顧客的感受，以及對專業術語的理解程度。

(三) 能視顧客的反應提供適切的調整

顧客在接受服務的過程中，可能有身體過敏、肌膚出油、紅腫等現象，也有可能碰到顧客有需要情緒抒發的狀況，因此從事紓壓保健類工作的服務人員，需要有一顆敏銳觀察的心，可以隨時觀察與同理顧客的情形，有時可能會碰到需要調整服務的狀況，例如：孕婦需要的調整事項在精油按摩上須避開不適合的精油，此時必須先與顧客做調整服務必要性的評估與溝通，服務人員自身也必須注意使用美容用品、精油產品等接觸肌膚的注意事項，在獲得顧客同意的情況下，提供適切的調整，使顧客在接受服務時也能感受到服務人員的貼心。

三、職場甘苦談

紓壓保健從業人員經常需要面對較長的工時，手部容易肌肉痠痛或腰痠背痛，而面對顧客時也經常必須處理顧客的突發狀況，抗壓性要高，碰到困難要能時時讓自己轉念，才能在面對顧客時保持平常心。以下讓我們來看看《2018 最感人工

作貢獻獎的得主-賴秀惠的故事》。



▲2018 最感人工作貢獻獎-美容師



課堂活動 2

《紓壓保健搜查廳》

說明：

以下三個關鍵字都是屬於紓壓保健職類的相關工作，請利用 Google 搜尋以下三個關鍵字，挑選一個最重要的搜尋結果寫在下方空白欄中。

芳療師課程

A large, empty speech bubble with a blue outline, positioned below the '芳療師課程' header. It is intended for students to write their search results.

美容業的發展

精油按摩注意事項

參、按摩相關職類

現代人因工作繁忙、壓力大，經常有腰痠背痛的情況產生，如果加上平日少運動，或是姿勢不良、運動時暖身不足等因素，身體的病痛難免因日積月累而越來越嚴重。此時民俗調理的方法經常是一般民眾會選擇的調理方式，有許多人常

會求助整復師、復健師、推拿師傅等的協助。下面就讓我們來看看有關按摩相關職類的介紹吧！



▲《經絡整復師》介紹

一、工作內涵

(一) 按摩相關職類的工作內容

1. 評估顧客身體狀況

協助顧客瞭解身體狀況，評估傷病、疲勞、痠痛、紅腫等情形。

2. 基礎包紮

針對顧客受傷部位進行必要的包紮與初步處理。

3. 實施按摩內容

經由瞭解顧客的生理情形後，針對需求與評估適合的技法後實施按摩。

(二) 從事按摩相關工作的必備條件

1. 進修課程

運用傳統整復推拿與按摩技術實施按摩，要從事按摩相關工作必須通過專業的民俗調理課程與訓練，常見按摩課程內容如下：

- (1) 整骨技術。
- (2) 筋膜肌肉學理。
- (3) 物理治療、肌肉筋膜放鬆。
- (4) 養身推拿指油壓。
- (5) 足底按摩。
- (6) 美容撥筋。
- (7) 藉由儀器或器具協助顧客減緩身體肌肉痠痛、緊繃之症狀。
- (8) 指導顧客基本的復健方式。
- (9) 其他理療(例如：拔罐)等傳統療法之實施。

2. 相關證照

丙級按摩士及乙級按摩士，專業內容課程有解剖學、生理學、病理學、醫療法律與按摩倫理學、經絡腧穴學和按摩技術。

(三) 常見的按摩相關職場

足體養生館、SPA 養生館、整復館、國術館都是經常以按摩為主的職場，然而各種按摩又有許多不同的派別與著重的重點。如下表的整理：

種類	內涵
日式按摩	日式按摩和中式按摩類似。按摩師跪在體驗者背上，用膝蓋進行按摩。主打功效為止痛，可以通過肌肉牽張反射直接抑制痙攣、緩解疼痛症狀。
中式	以保健、治病為目的，是中國傳統醫學的重要組成部分。透過

種類	內涵
按摩	刺激特定的穴位、經絡，可放鬆肌肉、解除疲勞。
泰式按摩	所有按摩中最為大動作、激烈的按摩，按摩師會利用兩手、兩臂、兩腳及全身重量滾壓、伸展、拉伸體驗者的身體，刺激肌肉和結締組織，如同進行了高強度的運動。
歐式按摩	手法輕柔，以推、按、觸摸為主，搭配使用多種芳香油，沿著肌纖維走行方向、淋巴走行方向、血管走行方向進行按摩，給人放鬆舒適的感覺。功效為改善肌肉營養代謝，放鬆被牽拉的肌肉，同時提高肌肉的耐受力。
熱石按摩	主要功效為深層排毒。熱石本身除了刺激穴位，還能增加皮膚對精油的吸收，可淨化內臟、調節神經、緩解疲勞。體驗者會躺在預熱的長榻上，按摩師會塗上精油，將預先加熱的按摩石放在身上不同能量中心部位，如額頭、前頸、腹部、手部、足部等，接著結合手技用按摩石做深層肌肉按摩。



▲整骨師實施治療情形

二、職業態度

(一) 態度須積極，以耐心和同理心面對顧客

顧客多半都具有身體的病痛才會上門尋求協助，服務人員的體貼與關心、耐心解釋可能的發生原因、同理顧客的身體疼痛與不適都更能讓顧客感受到支持。

(二) 重視時間觀念

在按摩業工作，因許多服務項目都設有固定的預約和服務時間，除了服務人員需守時以外，遵守對顧客的預約時間和服務時間也相當重要，因此特別看重服務人員對時間的觀念，有延遲或臨時取消預約的狀況也必須通知顧客。

(三) 重視個人衛生

由於對顧客實施的是按摩和理療，亦可能有儀器或工具的輔助，服務人員對顧客接觸的部分要遵守配戴口罩、手部清洗與消毒等動作，服裝上要能維持清潔與整齊，儀器與用具亦要在顧客使用前進行清潔和消毒，以確保下一位使用者的衛生安全。

三、職場甘苦談

整復師、推拿師、整骨師等名稱都是指利用民俗調理的方法，使顧客能達到身體舒緩狀態的從業人員。以下的影片是一位美式紓壓保健服務人員 Adam 老師，要來解答許多人對整骨的迷思或一些錯誤認知。也請你思考看看，從 Adam 老師

的回答中，有沒有澄清一些你對這個行業懵懵懂懂的地方呢？



▲Adam 老師訂閱破萬 QA

課堂活動 3



《按摩業迷思小澄清》

說明：

以下是小華在上完本單元之後的一些小迷思，請各位同學看看如何把這些迷思改成正確的陳述呢？

迷思一

紓壓保健人員的行業不需要守時，想上班的時候才上班。

正確的概念是：

迷思二

按摩業的人不需要有專業知識就可以開業。

正確的概念是：

迷思三

按摩業不需注重個人衛生。

正確的概念是：

自我評量

《紓壓保健/按摩職類知多少?》

說明：請將以下有關紓壓保健和按摩相關職類的相關描述，連連看是屬於哪一個職類呢？

紓壓保健職類

按摩職類

芳療精油可以跟其他課程混搭，例如：芳療與臉部美容。

按摩相關職類必須通過專業的民俗調理課程與訓練。

美容、美體、SPA等課程都是屬於讓顧客紓壓放鬆的行業之一。

民俗調理行業雖然有不同的派別與調理方式，只要能協助顧客舒緩疼痛，都該給予尊重。

參考資料

一、網站

1. 勞動力發展署台灣就業通(2017年11月24日)。美容師_現代美容中心 | 職場達人的一天 - 賈伯斯時間。取自：<https://www.youtube.com/watch?v=PjW8EwYmx4E>
2. 精油姐妹說(2020年4月18日)。精油教室 | 成為專業的芳療師一定得考芳療證照嗎。取自：https://www.youtube.com/watch?v=ZVKT6_TDjAc
3. 1111人力銀行(2018年11月27日)。最感人工作【美容師】賴秀惠從菜鳥到處長 遇挫折不放棄 笑看最美風景。取自：<https://www.youtube.com/watch?v=fo7slumDWmk>
4. 勞動力發展署台灣就業通(2016年8月15日)。經絡整復師_協安健康天地|職場達人的一天-賈伯斯時間。取自：<https://www.youtube.com/watch?v=ppUsExtxyYs>
5. 森田小姐(2020年6月19日)。【桃園按摩推薦】評價最好的5家按摩店！全身、局部、油壓、女按摩師、養生館、腳底按摩、指壓、價格、費用、價錢。取自：<https://kikinote.net/125531>
6. 國家級按摩技術士函授實習班招生簡章(無日期)。取自：http://sundayshiu.blogspot.com/2011/02/blog-post_2872.html
7. 民俗調理業傳統整復推拿初級技術員職能基準(無日期)。取自：<https://reurl.cc/kVgxlr>
8. 東喬西喬(2020年6月6日)。訂閱破萬 Q&A 時間! Adam 老師來解答囉! | 【東喬西喬】Ep.07。取自：<https://www.youtube.com/watch?v=t4IIN3QkUYQ>

二、圖片來源

1. 第3頁。足體養生館。取自：<https://www.gomaji.com/store/73614>
2. 第3頁。禪繞畫課程。取自：<https://gislearning.com.tw/product/zentangle/>
3. 第3頁。芳療精油課程。取自：<https://reurl.cc/Xeyd2e>
4. 第3頁。盲人按摩。取自：<http://www.touchmedia.tw/?p=531568>
5. 第14頁。整骨師實施治療情形。取自：<https://nathan5588.pixnet.net/blog/post/31078462>