PREMIUM TRAINING HANDBOOK

महिला वेलनेस मसाज बिज़नेस

5 मॉड्यूल की प्रोफेशनल ट्रेनिंग • तकनीक से ग्राहक रिटेंशन और सुकेलिंग तक

यह गाइड पेशेवर कौशल, ग्राहक अनुभव, सुरक्षा और बिज़नेस संचालन के लिए व्यावहारिक सिस्टम देती है। हर सेवा में ग्राहक की सहमति, सहजता, गरिमा और स्थानीय नियमों का पालन सर्वोपरि रखें।

आय और बुकिंग की कोई गारंटी नहीं है। परिणाम कौशल, शहर, कीमत, मार्केटिंग, उपलब्ध समय और ग्राहक मांग पर निर्भर करते हैं।

मॉड्यूल 1: प्रोफेशनल मसाज टेक्निक्स

एक अच्छा वेलनेस सेशन केवल हाथों की तकनीक नहीं है। इसमें ग्राहक से बातचीत, स्वास्थ्य-संबंधी सावधानियाँ, साफ-सुथरा वातावरण, सही प्रेशर, समय प्रबंधन और सेशन के बाद की देखभाल शामिल होती है। ग्राहक को शुरुआत से अंत तक महसूस होना चाहिए कि सेवा व्यवस्थित, सम्मानजनक और उसकी सुविधा के अनुसार है।

1.1 सेशन से पहले तैयारी: कमरे का तापमान आरामदायक रखें। साफ चादर, तौलिया, तकिया, टिश्यू, हैंड सैनिटाइज़र और आवश्यक उत्पाद पहले से तैयार रखें। हर ग्राहक के बाद लिनेन बदलें और सतहों को साफ करें। ग्राहक से पूछें कि किस क्षेत्र में तनाव है, किस तरह का प्रेशर सहज लगता है और क्या किसी तेल या सुगंध से एलर्जी है।

1.2 बैक वेलनेस रूटीन: ग्राहक को आरामदायक पोज़िशन में रखें और पीठ पर काम शुरू करने से पहले अनुमति लें। रीढ़, हड्डियों के उभरे हिस्सों और चोट वाले स्थानों पर सीधे गहरा दबाव न डालें। हल्के, सतत और नियंत्रित स्ट्रोक से शुरुआत करें। ग्राहक की प्रतिक्रिया के आधार पर ही दबाव बदलें। दर्द, जलन, झनझनाहट या असहजता होने पर तुरंत रुकें।

1.3 नेक और शोल्डर केयर: गर्दन संवेदनशील क्षेत्र है। गर्दन के सामने, गले, रीढ़ के जोड़ और सिर के आधार पर तेज या गहरा दबाव न दें। केवल प्रशिक्षित, हल्की और आरामदायक तकनीक अपनाएँ। हाथ में सुन्नपन, चक्कर, सिरदर्द या तेज दर्द हो तो सेशन रोक दें।

1.4 फुल-बॉडी सेशन का ढाँचा: फुल-बॉडी का अर्थ यह नहीं कि हर क्षेत्र पर काम करना अनिवार्य है। ग्राहक की सहमति, आराम, स्वास्थ्य और चुने गए पैकेज के अनुसार क्षेत्र तय करें। सामान्य फ्लो में स्वागत और कंसल्टेशन, तैयारी, सहमति की पुष्टि, चुने गए क्षेत्रों पर काम, समापन और आफ्टर-केयर शामिल हो सकते हैं।

• हाथ धोएँ और नाखून छोटे व साफ रखें।

• उत्पाद की सामग्री और एलर्जी संबंधी जानकारी दें।

• ग्राहक की अनुमति के बिना किसी क्षेत्र को टच न करें।

• हर समय पर्याप्त ड्रेपिंग और निजता बनाए रखें।

• फोटो या वीडियो केवल स्पष्ट, लिखित अनुमति से लें।

1.5 अभ्यास और कौशल जाँच: पहले डमी, मॉडल या प्रशिक्षक की निगरानी में अभ्यास करें। हर तकनीक के लिए हाथ की स्थिति, शरीर की मुद्रा, दबाव, गति और प्रतिक्रिया नोट करें। अपनी कलाई, कंधे और पीठ पर अनावश्यक दबाव न डालें।

अभ्यास रिकॉर्ड	आज का नोट
तकनीक / क्षेत्र	_____
अभ्यास की अवधि	_____
प्रेशर और गति पर प्रतिक्रिया	_____
किस बात में सुधार चाहिए	_____
अगले अभ्यास की तारीख	_____

महत्वपूर्ण: यह सामान्य वेलनेस शिक्षा है, चिकित्सा उपचार नहीं। तीव्र दर्द, सूजन, हाल की सर्जरी, फ्रैक्चर, बुखार या अन्य मेडिकल समस्या में सेवा रोकें और चिकित्सकीय सलाह लेने को कहें।

मॉड्यूल 2: होम सर्विस बिज़नेस

होम-सर्विस मॉडल में ग्राहक के घर जाकर निर्धारित वेलनेस सेवा दी जाती है। इसमें सुविधा अधिक है, लेकिन यात्रा, समय, सुरक्षा, उपकरण, बुकिंग और रद्दीकरण का प्रबंधन भी आवश्यक है। शुरुआत सीमित क्षेत्र और सीमित स्लॉट से करें ताकि गुणवत्ता पर नियंत्रण बना रहे।

2.1 सही ग्राहक कैसे ढूँढें: सबसे पहले सर्विस एरिया स्पष्ट करें। आसपास के आवासीय क्षेत्र, कामकाजी महिलाएँ, परिवार, वरिष्ठ नागरिक और वेलनेस में रुचि रखने वाले संभावित ग्राहक हो सकते हैं। गलत दावे या दबाव वाले संदेश न भेजें। प्रोफाइल में सेवा का प्रकार, उपलब्ध समय, शहर/एरिया, बुकिंग प्रक्रिया, स्वच्छता मानक और संपर्क विवरण दें।

2.2 WhatsApp Business: प्रोफाइल फोटो, बिज़नेस नाम, सेवा क्षेत्र, काम के घंटे और संपर्क विवरण अपडेट रखें। कैटलॉग में पैकेज, अवधि, कीमत और शामिल सेवाएँ साफ लिखें। पूछताछ का जवाब देने के लिए तैयार संदेश रखें और बुकिंग का रिकॉर्ड सुरक्षित रखें।

2.3 प्राइसिंग: दिए गए बिज़नेस प्लान में ₹2,000–₹5,000 की रेंज दिखाई गई है। यह संभावित पैकेज रेंज है, तय बाजार दर या कमाई की गारंटी नहीं। कीमत तय करने से पहले शहर, यात्रा दूरी, सेशन अवधि, सामग्री, कौशल, प्रतिस्पर्धा और ग्राहक की अपेक्षा देखें।

लागत का प्रकार	अपना अनुमान
यात्रा और आने-जाने का समय	₹ _____
तेल, लिनेन और सामग्री	₹ _____
प्लेटफॉर्म / मार्केटिंग खर्च	₹ _____
कुल समय	_____ मिनट
लक्षित शुद्ध मार्जिन	₹ _____

2.4 पैकेज डिजाइन: बेसिक पैकेज में सीमित अवधि और स्पष्ट रूप से तय क्षेत्र रखें। स्टैंडर्ड पैकेज में अतिरिक्त समय या ग्राहक की पसंद का सुरक्षित वेलनेस विकल्प जोड़ें। प्रीमियम पैकेज में बेहतर सुविधा या उपकरण तभी शामिल करें जब आप वास्तव में उपलब्ध करा सकते हों।

2.5 बुकिंग संचालन: तारीख, समय, पता, पैकेज, अवधि, कीमत, भुगतान और रद्दीकरण नियम की पुष्टि भेजें। यात्रा से पहले किसी विश्वसनीय व्यक्ति के साथ अपना शेड्यूल साझा करें। समय पर पहुँचना, साफ उपकरण, पेशेवर कपड़े और विनम्र भाषा ब्रांड पहचान का हिस्सा हैं।

• एक दिन में उतने ही स्लॉट लें जितने सुरक्षित रूप से पूरे कर सकें।

• अनजान या संदिग्ध बुकिंग पर अतिरिक्त सत्यापन करें।

• असुरक्षित स्थिति में सेवा छोड़कर सुरक्षित स्थान पर जाएँ।

• अतिरिक्त शुल्क पहले से स्पष्ट करें।

मॉड्यूल 3: सेफ्टी और बाउंड्रीज़

सुरक्षा कोई अतिरिक्त सुविधा नहीं, बल्कि सेवा का मूल हिस्सा है। ग्राहक और सेवा प्रदाता—दोनों की सुरक्षा, सम्मान और स्पष्ट सीमाएँ हर बुकिंग में लागू होनी चाहिए।

3.1 ग्राहक की सुरक्षा: सेशन से पहले एलर्जी, त्वचा की समस्या, चोट, गर्भावस्था, हाल की सर्जरी और ऐसी स्थिति के बारे में पूछें जिसमें मसाज उपयुक्त न हो। संदेह होने पर सेवा शुरू न करें और योग्य स्वास्थ्य पेशेवर की सलाह लेने को कहें।

3.2 सहमति: ग्राहक को बताएं कि वह किसी भी समय रुकने, दबाव बदलने या किसी क्षेत्र को सेवा से बाहर रखने के लिए कह सकती/सकता है। सहमति निरंतर होनी चाहिए। शुरुआत की सहमति हर गतिविधि की अनुमति नहीं होती।

3.3 सेवा प्रदाता की सुरक्षा: पहली बार ग्राहक से मिलने से पहले बुकिंग विवरण की पुष्टि करें। दिन के समय स्लॉट रखें, भरोसेमंद व्यक्ति को लोकेशन और वापसी समय बताएं तथा फोन चार्ज रखें। ग्राहक का व्यवहार अनुचित, धमकीपूर्ण या असुरक्षित लगे तो सेवा रोकें।

3.4 प्रोफेशनल बाउंड्रीज़: यह सेवा केवल पेशेवर वेलनेस और रिलैक्सेशन के लिए है। किसी भी प्रकार की यौन सेवा, अनुचित स्पर्श, निजी प्रस्ताव या अस्पष्ट अतिरिक्त सेवा स्वीकार न करें। सेवा की सीमा बुकिंग से पहले समझा दें।

• ग्राहक का नाम और संपर्क दर्ज करें।

• लोकेशन और समय विश्वसनीय व्यक्ति से साझा करें।

• साफ लिनेन, उपकरण और हाथों की स्वच्छता सुनिश्चित करें।

• ग्राहक की निजता और निजी जानकारी सुरक्षित रखें।

• अनुचित व्यवहार पर सेवा समाप्त की जा सकती है।

चेक	सेवा से पहले पुष्टि
☐	बुकिंग, पता और संपर्क की पुष्टि
☐	स्वास्थ्य सावधानियाँ और एलर्जी पूछी
☐	सेवा, अवधि और कीमत स्पष्ट
☐	सहमति, ड्रेपिंग और फोटो नीति स्पष्ट
☐	साफ लिनेन और उपकरण
☐	अपनी लोकेशन विश्वसनीय व्यक्ति से साझा
☐	भुगतान और रद्दीकरण नियम तय

मेडिकल समस्या, तीव्र दर्द, सूजन, हाल की सर्जरी या अन्य जोखिम होने पर मसाज न दें। अपनी ट्रेनिंग और योग्यता के दायरे में ही सेवा दें।

मॉड्यूल 4: क्लाइंट रिटेंशन

नए ग्राहक लाना महत्वपूर्ण है, लेकिन अच्छी सेवा के बाद ग्राहक का दोबारा बुक करना व्यवसाय को स्थिर बना सकता है। रिटेंशन का आधार दबाव डालना नहीं, बल्कि समय पर सेवा, स्पष्ट संवाद, भरोसा और लगातार गुणवत्ता है।

4.1 नियमित ग्राहक: सेशन के बाद सरल फीडबैक लें—क्या आरामदायक था, क्या बदलना चाहिए और अगली बार कौन-सा स्लॉट सुविधाजनक रहेगा। ग्राहक की अनुमति से पसंद और आवश्यक सावधानियाँ नोट करें। रीबुकिंग का सुझाव तभी दें जब ग्राहक रुचि दिखाए।

4.2 फॉलो-अप सिस्टम: हर ग्राहक का रिकॉर्ड रखें—पहली बुकिंग, सेवा, अवधि, भुगतान, फीडबैक, अगली संभावित बुकिंग और संपर्क की अनुमति। निजी जानकारी केवल आवश्यक सीमा तक रखें। बार-बार अनचाहे संदेश भेजना भरोसा कम करता है।

4.3 रेफरल सिस्टम: संतुष्ट ग्राहक से पूछें कि क्या वह सेवा किसी परिचित को सुझाना चाहेंगी। रेफरल लाभ देते हैं तो शर्तें स्पष्ट रखें। नकली रिव्यू या खरीदे हुए प्रशंसापत्र का उपयोग न करें।

• सेशन के 12–24 घंटे में धन्यवाद संदेश भेजें।

• ग्राहक की पसंद और सीमाएँ सुरक्षित रूप से रिकॉर्ड करें।

• अगली बुकिंग के विकल्प दें, दबाव न डालें।

• वास्तविक समीक्षा अनुमति से लें।

• हर महीने रेफरल से आए ग्राहकों की संख्या मापें।

मेट्रिक	लक्ष्य / वास्तविक
नई पूछताछ	लक्ष्य: _____ वास्तविक: _____
पुष्ट बुकिंग	लक्ष्य: _____ वास्तविक: _____
दोबारा बुकिंग	लक्ष्य: _____ वास्तविक: _____
रेफरल पूछताछ	लक्ष्य: _____ वास्तविक: _____
ग्राहक फीडबैक	लक्ष्य: _____ वास्तविक: _____

प्रो टपि: ग्राहक की अनुमतिके बनिा उसे मार्केटगि संदेश न भेजें। ग्राहक के संपर्क वकिल्प और नजिी जानकारी का सम्मान करें।

मॉड्यूल 5: स्केलगि रोडमैप

स्केलगि का अर्थ केवल अधकि बुकगि नहीं है। इसका अर्थ है ऐसी प्रक्रयिा बनाना जो गुणवत्ता, सुरक्षा और ग्राहक अनुभव को बनाए रखते हुए धीरे-धीरे बढ़ सके। स्क्रीनशॉट में दए गए ₹0 से ₹30k (30 दनि) और ₹30k से ₹60k+ (2–3 महीने) को लक्ष्य-उदाहरण की तरह देखें, नश्चिति परणिाम की तरह नहीं।

5.1 पहले 30 दनि: पहले सप्ताह में सेवा, सर्वसि एरयिा, पैकेज, कीमत, बुकगि प्रक्रयिा और सुरक्षा नीतलिखिति रूप में तैयार करें। दूसरे सप्ताह में प्रोफाइल, WhatsApp Business, फोटो और जानकारी व्यवस्थति करें। तीसरे और चौथे सप्ताह में सीमति मार्केटगि करें, पूछताछ रकिॉर्ड करें और फीडबैक लें।

5.2 अगले 2–3 महीने: शुरुआती प्रक्रयिा स्थरि हो जाए तभी स्लॉट बढ़ाएँ। देखें कौन-सा पैकेज पसंद कयिा जा रहा है, कसि एरयिा में यात्रा समय कम है और कौन-सा मार्केटगि चैनल वास्तवकि बुकगि दे रहा है। प्रशक्षिति सहायता लेने से पहले गुणवत्ता, सुरक्षा, ग्राहक डेटा और जम्मिेदारयिों का लखिति सस्टिम बनाएं।

5.3 बज़िनेस डैशबोर्ड: हर सप्ताह पूछताछ, बुकगि, पूरी हुई सेवाएँ, रद्द बुकगि, कुल आय, खर्च, यात्रा समय, दोबारा बुकगि और रेफरल दर्ज करें। इससे वास्तवकि डेटा के आधार पर नर्णिय लए जा सकेंगे।

साप्ताहकि रपिोर्ट	राशि / संख्या
कुल पूछताछ	_____
पुष्ट बुकगि	_____
पूरी हुई सेवाएँ	_____
कुल प्राप्त आय	₹ _____
कुल खर्च	₹ _____
शुद्ध ऑपरेटगि राशि	₹ _____
दोबारा बुकगि / रेफरल	_____

- दनि 1–7: प्रशक्षिण, सुरक्षा, पैकेज और प्रक्रयिा।
- दनि 8–14: प्रोफाइल, कैटलॉग, बुकगि संदेश और नेटवर्क।
- दनि 15–21: कंटेंट, रेफरल और ग्राहक अनुभव।
- दनि 22–30: समीक्षा, खर्च/आय का हसिाब और सुधार।

अगले 7 दनिों में तीन काम चुनें: (1) सेवा और सुरक्षा नीतलिखिें, (2) स्पष्ट पैकेज और बुकगि संदेश तैयार करें, (3) ग्राहक रकिॉर्ड और खर्च ट्रैकर शुरू करें।

परशिष्टि: प्रोफेशनल सेवा मानक

सम्मानजनक स्वागत, साफ-सुथरा वातावरण, समय पर पहुँचना, सेवा और कीमत की पारदर्शति, स्पष्ट सहमति, ग्राहक की नजिता, बनिा दबाव के संवाद और सेशन के बाद उचति देखभाल—ये सभी भरोसेमंद ब्रांड की पहचान हैं।

- झूठे मेडकिल दावे न करें।
- ग्राहक की फोटो या समीक्षा बनिा अनुमतिसाझा न करें।
- अनुचति अनुरोध पर अपनी सीमा स्पष्ट करें।
- अपनी ट्रेनगि और योग्यता के दायरे में ही सेवा दें।

व्यक्तगित योजना	नोट्स
मेरी सबसे मजबूत स्कलि	_____
जसि स्कलि का अभ्यास करना है	_____
मेरे सर्वसि एरयिा	_____
मेरा पहला पैकेज	_____

व्यक्तगित योजना	नोट्स
मेरी सुरक्षा प्रक्रयिा	_____
इस सप्ताह का एक्शन	_____

साप्ताहकि संचालन समीक्षा: सप्ताह के अंत में अपनी बुकगि डायरी देखें। कतिनी पूछताछ आई, कतिनी बुकगि में बदली, कतिनी सेवाएँ पूरी हुई और कतिनी रद्द हुई—इन सभी संख्याओं को दर्ज करें। यदि पूछताछ अधकि है लेकनि बुकगि कम है, तो पैकेज की जानकारी, जवाब देने का समय, यात्रा क्षेत्र या कीमत की स्पष्टता जाँचें।

गुणवत्ता नयिंत्रण: हर सेशन के बाद उपकरणों की सफाई, लनिेन बदलना, उत्पादों की मात्रा और अगले ग्राहक के लिए तैयारी की जाँच करें। एक ही गुणवत्ता बनाए रखने के लिए चेकलस्टि का उपयोग करें। कसिी उत्पाद की एक्सपायरी, पैकेजगि या सामग्री संदग्धि हो तो उसका उपयोग न करें।

ग्राहक अनुभव: ग्राहक को शुरुआत में बताएं कि सेशन कैसे चलेगा, कतिनी देर चलेगा और कनि क्षेत्रों को शामलि कयिा गया है। ग्राहक को पानी, आरामदायक तापमान और शांत वातावरण दें। सेशन के दौरान अनावश्यक बातचीत न करें; ग्राहक की पसंद के अनुसार संवाद रखें।

समस्या समाधान: यदि ग्राहक को सेवा के दौरान असुवधिा हो, तो पहले रुकें और उनकी बात सुनें। बहस न करें और कसिी समस्या को छपिाने की कोशशि न करें। यदि आवश्यक हो तो सेवा समाप्त करें, घटना का तथ्यात्मक रकिॉर्ड रखें और उचति सहायता लेने का सुझाव दें।

व्यवसाय की सीमाएँ: अपनी सेवा को चकित्सिा उपचार, फजियिोथेरेपी या कसिी रोग के इलाज के रूप में प्रस्तुत न करें जब तक आपके पास संबंधति मान्यता और योग्यता न हो। वज्ञिापन, पोस्ट और संदेश में वही जानकारी दें जसिे आप वास्तवकि रूप से पूरा कर सकते हैं।

अगले 30 दनिों का व्यक्तगित लक्ष्य: एक कौशल सुधारें, एक सुरक्षा प्रक्रयिा लखिति करें, एक पैकेज स्पष्ट करें, एक स्थानीय मार्केटगि चैनल नयिमति रूप से चलाएँ और हर सप्ताह वास्तवकि परणिाम दर्ज करें। छोटे कदमों को लगातार दोहराना कसिी भी अस्थरि वस्तिार से बेहतर है।