



AUTOR: Jelica Popić, dr. med. – osnivač i savjetnica za obrazovanje Učilišta Lovran – medical wellness akademije u Opatiji, [www.uciliste-lovran.hr](http://www.uciliste-lovran.hr)



# Etičnost u wellness i beauty industriji

Etičnost beauty industrije je posebno na udaru, jer se ponuđači kozmetičkih proizvoda i usluga nerijetko koriste nerealnim obećanjima i neistinitim tvrdnjama



**S**vjedočimo porastu potražnje za uslugama koje nude „vječnu mladost“ i „vrhunsko zdravlje i opuštanje“. Uz razvoj

tehnologije, a osobito društvenih mreža, ne čudi porast ponuđača kozmetičkih i wellness usluga, kojima je cilj kao i svakom poslovanju – profit. U ovom članku bih postavila pitanje svakom ponuđaču koliko su njihove poslovne prakse i kampanje etične i kakve posljedice mogu imati.

## Kako etičkim načelima privući klijente i potaknuti ih na lojalnost

Istovremeno pokušavati prikazati svoj proizvod u najboljem svjetlu i ostati realističan, nije nimalo lak zadatak sudionika beauty i wellness industrije. Etičnost beauty industrije je posebno na udaru, jer se ponuđači kozmetičkih proizvoda i usluga nerijetko koriste nerealnim obećanjima i neistinitim tvrdnjama. Koristeći izraze, u svojim promotivnim materijalima i reklamnim kampanjama, poput „zaustavlja starenje“, „uklanja bore“, „savršena koža“ ili „harmonija duše i tijela“, ponašaju se

neprofesionalno i neetično, znajući da je ta obećanja nemoguće ostvariti.

Nije nimalo etično prikazivanje nerealističnih fotografija ili videozapisi pojedinih osoba, jer time beauty industrija može negativno utjecati na samopercepciju i to osjetljivijih skupina, poput djece i mladih, jer njima su reklamni materijali, usljed razvoja tehnologije, dostupne na svakom koraku.

Zato je važno naglasiti da to dovodi u pitanje iskrenost i povjerenje prema svakoj tvrtki koja nudi proizvode i usluge kozmetičke njege i wellnessa, a time njezin ugled i profit mogu padati.

Zato preporučujem da uskladite svoje poslovne ciljeve i prakse, jer samo one tvrtke i obrti koji imaju ravnotežu između ostvarivanja prihoda, odnosno profitabilnosti i etike u poslovanju imaju dobar temelj za napredak i razvoj.

## Što je etički kodeks

Etički kodeks predstavlja skup pravila na kojima se temelje određene vrijednosti i pravila kojih se moraju pridržavati tvrtka i njeni zaposlenici. U protivnom, zaposlenici će se ponašati sukladno svojim uvjerenjima i vrijednostima te prilagođavati



svoja

ponašanja  
sukladno  
situaciji u  
kojoj se nađu.

Temeljna svrha etičkog kodeksa je davanje smjernica zaposlenicima i nadopunjavanje zakonskog okvira (ali ga ne zamjenjuje). Sastoji se od određenih smjernica koje pokazuju kakvo etičko ponašanje mora biti te na koji način se izbjegavaju određeni rizici vezani uz samu etiku poslovanja.

Iako se etički kodeks često poistovjećuje s kodeksom ponašanja, u njemu se navode obveze i odgovornosti tvrtke prema svojim zaposlenicima, klijentima i poslovnim partnerima, prema zajednici, dok kodeks ponašanja obično navodi obveze zaposlenika prema tvrtki i primarno je interni alat. Etički kodeks kao svrhu ima promicanje etičkih načela i vrijednosti kako bi se ostvarila zajednička dobra i javni interes, ali i steklo povjerenje krajnjih kupaca.

Kada se tvrtka i njeni zaposlenici ponašaju etično, može se privući klijente svojim uslugama i potaknuti ih na lojalnost. Stoga kozmetički saloni i wellnessi trebaju propisati Etički kodeks i kodeks ponašanja, kako bi promicale integritet među svojim zaposlenicima, stekle povjerenje svojih klijenata i šire javnosti.

## Primjeri dobre prakse

Danas gotovo sve međunarodne tvrtke imaju etičke kodekse. Prema istraživanju provedenom u Republici Hrvatskoj, etičke kodekse ima 52% tvrtki. Etičke kodekse tvrtke preuzimaju iz Hrvatske gospodarske komore, udruženja, a njih 47% su same sastavile etički kodeks.

Među stavkama etičkog kodeksa i kodeksa ponašanja u industriji ljepote i wellnessa, proučavajući više primjera dobre prakse, posebno bih istaknula slijedeće stavke ili primjere dobre prakse koje sadrže njihovi etički kodeksi i kodeksi ponašanja:

- Ponuđači usluga u beauty i wellness industriji posvećeni su poboljšanju opće dobrobiti kroz različite profesionalne usluge koje potiču obnovu uma, tijela i duha.
- Pridržavamo se ovog etičkog kodeksa i kodeksa ponašanja – postupamo profesionalno, stručno i ponašamo se odgovorno. Svjesni smo da zdrav razum i osobna svijest mogu pomoći u osiguravanju vašeg (klijentovog) zadovoljstva, udobnosti i sigurnosti.
- Beauty i wellness djelatnici prakticiraju usluge za očuvanje i unaprjeđenje ljepote i zdravlja kompetentno i objektivno,

poštujući klijentove želje i potrebe – ne čineći nikakvu štetu.

- Kozmetičarke i wellness terapeuti mogu provoditi samo tretmane/usluge za koje su obučeni i kvalificirani, što znači da su stekli relevantne i priznate kvalifikacije u tim odabranim područjima.
- Klijenti imaju pravo znati kakvo je obrazovanje i posjedovanje potrebnih licenci osoblja – zato smo predložili dokaze o kvalifikacijama terapeuta, trenera, kozmetičara, pedikera i ostalog osoblja.
- Wellness i beauty stručnjaci su u obvezi čuvanja digniteta i časti profesije u svrhu poboljšanja njenog ugleda i širenja u javnosti njene korisnosti za pojedinca i društvo.
- Osoblje prilikom zapošljavanja dobiva priručnik za osoblje u kojem su definirana pravila ponašanja i odnosa prema radu, klijentima, suradnicima i nadređenima, a čiji se sadržaj pregledava i ažurira na godišnjoj bazi.
- Klijentima se pružaju jasne, precizne i točne informacije u svezi preporuke tretmana, opisa postupka i očekivanog rezultata tretmana.
- Prilikom uzimanja osobnih podataka od klijenata obavezujemo se na povjerljivost te se traži privola s pisanom izjavom da će se klijentovi osobni podaci koristiti samo za interne, stručne, administrativne i marketinške aktivnosti.
- Klijentima se nudi ispunjavanje jednostavnih zdravstvenih upitnika kako bi kozmetički saloni i wellnessi stekli uvid u kontraindikacije i rizike po klijentovo zdravlje i omogućili sigurnost kada preporučuju u i provode određeni tretman te koriste pojedini proizvod ili uređaj tijekom tretmana.
- Napisana su pravila o naplati, zakazivanju tretmana, otkazivanju istih, o ponašanju klijenata i njihovim pravima, o korištenju usluga sauna, bazena, fitnessa, o povjerljivosti i o tome kako će se postupati u kriznim situacijama.
- Osoblje se omogućava pristup redovito ažuriranim radnim uputama za provođenje usluge, korištenje proizvoda, pribora i opreme na siguran način za sve modalitete tretmana.
- Najmanje jednom godišnje ocjenjuje se radni učinak zaposlenika i provodi razgovor o razvoju karijere.
- Održavaju se redoviti zakazani timski sastanci kako bi sve osoblje bilo u toku s politikom tvrtke, procedurama te mogućnosti obuke i razvoja njihovih znanja i vještina.

I na kraju, budite dosljedni s propisanim etičkim kodeksom u cijelosti. Nemojte davati obećanja koja ne možete ispuniti. Jednostavno, učinite sve da održite riječ, budite realni i ne obećavajte čuda. Čuvajte dignitet i čast profesije i tvrtke u kojoj radite, jer se tako zadobiva ugled i povjerenje klijenata i javnosti.



**UČILIŠTE  
LOVRAN**

Medical wellness  
akademija

**MEDICINSKA ZANIMANJA  
sss/prekvalifikacije**

- DENTALNI ASISTENT
- FIZIOTERAPEUTSKI TEHNIČAR

**WELLNESS ZANIMANJA  
upis u E-radnu knjižicu**

- WELLNESS MENADŽER
- WELLNESS TERAPEUT
- MASER KUPELJAR
- KOZMETIČKA NJEGA LICA
- MANIKURA

• TEČAJEVI MASAŽA

• DERMOKOZMETIČKI

• TEČAJEVI TEČAJEVI KOZMETIKE

• SPECIJALISTIČKI TEČAJEVI

**VAUČER – HZZ EDUKACIJE**

- KNJIGOVODA
- INTERNETSKI MARKETING I  
BRENDIRANJE
- KLASIČNE RUČNE MASAŽNE  
TEHNIKE

**Tel:** +385 51 293 851

**Mob:** +385 91 7621 330

**Web:** [www.uciliste-lovran.hr](http://www.uciliste-lovran.hr)

**Mail:** [info@uciliste-lovran.hr](mailto:info@uciliste-lovran.hr)