

Contribuire allo sviluppo di rapporti di lavoro efficaci

[illegible]

Per coprire tutti i requisiti viene raccomandato di insegnare le conoscenze e le comprensioni dell'intera unità in un periodo di 40 ore.
Coloro che richiedono requisiti speciali di apprendimento potrebbero aver bisogno di una tempistica maggiore e/o di un supporto extra.

- 1.1 il ruolo e le responsabilità lavorative ed il modo in cui queste sono collegate al ruolo degli altri membri del team**
- 1.2 Quando il candidato deve cercare accordi o permessi da altri e perché è importante lavorare in base alle responsabilità del proprio lavoro e cosa potrebbe accadere qualora i candidati non lo facciano**
- 1.3 gli standard di comportamento previsti quando si lavora in un salone, incluso la presenza e la puntualità**
- 1.4 Gli standard del salone sull'apparenza personale, le linee guida del salone per la cura del cliente e perché bisogna seguire queste indicazioni**

Note 

[illegible]

Note 

Sessione 1

Requisiti legali e del salone

1.1 il ruolo e le responsabilità lavorative ed il modo in cui queste sono collegate al ruolo degli altri membri del team

Rif: Dispensa G3.1.1

Spiegare ai candidati che un buon salone viene considerato tale quando lo staff lavora come una squadra.

Quando i colleghi lavorano come una squadra e si aiutano l'un l'altro, creano un ambiente lavorativo felice.

Comunicare ai candidati di controllare la descrizione del loro ruolo lavorativo per essere a conoscenza di ciò che ci si aspetta da loro.

Chiedere loro se ci si aspetta di:

- Fare lo shampoo e applicare il condizionatore ai capelli del cliente?
- Applicare il decolorante o il colore sui capelli del cliente?
- Mantenere il salone pulito spazzando e riordinando le stazioni di lavoro degli stilisti?
- Mantenere il salone pulito lavando il pavimento?
- Prendere appuntamenti con il cliente?
- Rispondere alle domande del cliente relativamente e ciò che possono fare sui loro capelli?

NOTE:

Seguire ogni candidato che lavora fuori dai requisiti del livello 1 NVQ/SVQ

Rif: Attività G3.1.1

Stampare questo modulo e chiedere ai candidati di completare l'esercizio 1.

Enfatizzare ai candidati che devono sapere a chi rivolgersi se necessitano di consigli o di aiuto. Devono inoltre sapere chi è la persona responsabile per le varie tipologie di lavori nel salone

Sessione 1

spiegare i seguenti esempi:

- Per avere informazioni sulla rimozione del colore, devono chiedere allo stilista.
- Per ottenere il permesso di assentarsi dal lavoro, ad esempio per un matrimonio, devono parlare con il manager
- Per ottenere un aiuto nel prendere gli appuntamenti per i clienti devono chiedere al receptionist o allo stilista

Rif: Attività G3.1.1 (continua)

Stampare per ciascun candidato una copia della seconda pagina dell'attività G3.1.1 (tabella organizzativa) . Stampare alcune copie extra in caso ci siano più di 8 lavoratori nel salone (incluso se stessi ed i manager/titolari del salone).

Chiedere ai candidati di completare l'operazione 2 del foglio dell'attività. Essi devono indicare il ruolo di lavoro di ciascun membro del salone.

I colleghi del salone potrebbero chiedersi perché i candidati pongono loro domande relative al loro ruolo. Comunicare ai candidati di spiegare loro che è parte del loro programma NVQ/SVQ e che, sapendo chi fa cosa nel salone, verranno a conoscenza della persona più indicata a cui chiedere consiglio nelle diverse situazioni.

Stabilire una data per il completamento dell'attività.

1.2 Quando il candidato deve cercare accordi o permessi da altri e perché è importante lavorare in base alle responsabilità del proprio lavoro e cosa potrebbe accadere qualora i candidati non lo facciano.

Rif: Dispensa G3.1.2

Comunicare ai candidati che per accertarsi che il lavoro proceda tranquillamente devono sempre seguire le istruzioni dello stilista, anche se potrebbero presentarsi delle occasioni che pensano di poter svolgere autonomamente, ma non gli è stato detto di farle.

Note 

[illegible]

Note



Sessione 1

Enfatizzare ai candidati che devono fare attenzione a dove, come e quando porre domande allo stilista.

Il lavoro del parrucchiere richiede molte conoscenze e capacità. Comunicare ai candidati che i prodotti chimici usati sono forti e potrebbero causare danni ai capelli ed alla pelle. Spiegare che alcuni clienti hanno subito bruciature chimiche serie ed hanno subito danni permanenti.

Comunicare loro che altri clienti hanno avuto reazioni allergiche a certi prodotti chimici perché non gli sono stati eseguiti i test necessari prima di applicare i prodotti chimici.

Spiegare che se una qualsiasi persona senza una formazione adeguata dovesse effettuare una permanente, un colore o un taglio su una testa il servizio risulta generalmente scarso ed è visibile che è un lavoro svolto da un amatore.

Comunicare ai candidati che un membro del salone potrebbe chiedere loro di eseguire una certa operazione nella quale potrebbero sentirsi ancora insicuri. Enfatizzare che è sempre meglio chiedere le istruzioni o un aiuto, non si deve tentare di eseguire un certo lavoro a meno che non ci si senta completamente sicuri sul procedimento.

Spiegare ai candidati non devono fare operazioni non richieste o lavori per i quali non hanno ancora ricevuto la giusta formazione; potrebbero causare ferite a se stessi, agli altri membri dello staff o al cliente.

Rif: Attività G3.1.2

Stampare questa attività e dare il tempo ai candidati di leggerla ed indicare come hanno deciso di agire. L'attività può essere sviluppata in piccoli gruppi, a coppie o individualmente.

Discutere le conclusioni dei candidati – confermare loro che la giusta cosa da fare è di aspettare finché lo stilista non prenda una persona già addestrata per effettuare quel tipo di lavoro.



Sessione 1

I candidati potrebbero rispondere che agendo così il salone potrebbe perdere il cliente, ma devi spiegare loro che è meglio perdere un cliente in questo modo che perdere un cliente per citazione di risarcimento quando il suo cuoio capelluto o i capelli vengono danneggiati o quando non è soddisfatto del risultato finale.

1.3 Gli standard di comportamento previsti quando si lavora in un salone, inclusa la presenza e la puntualità

Rif: Dispensa G3.1.3

Il comportamento dei candidati nel salone deve sempre prendere in considerazione la clientela. Chiedere loro di pensare in che modo potrebbe apparire agli altri un comportamento sregolato. Comunicare che alcuni tipi di comportamento potrebbero essere accettati dagli amici o dai parenti ma non vengono accettati dai clienti che stanno pagando per un servizio.

Rif: Diapositiva G3.1.3

Mostrare la diapositiva ed visualizzare alcuni tipi di comportamento inaccettabili nel salone, specificare che questi sono solo alcuni esempi. Chiedere ai candidati di pensare ad altri esempi.

Rif: Dispensa G3.1.3 (continuo)

I candidati devono sempre comportarsi in modo gentile e amichevole. Non devono chiedere istruzioni allo stilista o discutere con i colleghi di fronte alla clientela. Comunicare che devono eseguire il proprio lavoro in tranquillità ed in modo efficiente ricordandosi di mettere sempre i clienti al primo posto.

Spiegare loro che potrebbe essergli capitato di arrivare tardi o aver preso un giorno libero dalla scuola senza dover fornire spiegazioni, ma questo, sul posto di lavoro, non deve succedere. Enfatizzare che i titolari devono sapere che lo staff sia presente e puntuale al lavoro e non tollereranno persone spesso in ritardo, che finiscono prima del dovuto e che mancano dal lavoro senza una valida giustificazione.

Note 

Note

Sessione 1

Comunicare ai candidati che l'industria dell'hairdressing è personale – cioè, ha a che fare direttamente ed in modo personale con il pubblico. Spiegare che i clienti scelgono di entrare in un salone per svariate ragioni ma una delle ragioni principali è che desiderano avere i capelli acconciati da uno stilista specifico.

Comunicare ai candidati che, anche se non sono ancora degli stilisti, devono capire che il titolare si aspetta che sviluppino buone abitudini lavorative fin dall'inizio e questo include la presenza e la puntualità.

Comunicare che se un operaio di fabbrica non si presenta al lavoro, qualcun altro potrebbe sostituirlo. Se un impiegato non si presenta un giorno, o viene sostituito oppure le carte rimangono sulla scrivania fino al suo ritorno. Ma se un parrucchiere non si presenta, i suoi clienti si potrebbero lamentare e, se questo dovesse accadere spesso, il cliente vorrà cambiare stilista.

Enfatizzare che ai datori di lavoro non piace perdere clienti o avere clienti non soddisfatti quindi generalmente tendono a licenziare la persona che è regolarmente assente dal lavoro senza una buona causa.

Chiedere ai candidati se gli sono state date informazioni relative agli standard di comportamento da seguire in salone. Chiedere se il salone ha un codice di condotta.



1.4 Gli standard del salone sull'apparenza personale, le linee guida del salone per la cura del cliente e perché bisogna seguire queste indicazioni.

Rif: Dispensa G3.1.4

Comunicare ai candidati che la maggior parte dei saloni si aspettano che i dipendenti abbiano un buon standard di apparenza.

Note

[illegible]

- Comfort del cliente
- Sicurezza del cliente
- Offrire suggerimenti sul mantenimento dell'acconciatura
- Dare consigli per il post trattamento
- Protezioni della pelle e dell'abbigliamento
- Fornire un buon servizio
- Controllare gli effetti del cliente
- Mantenere delle buone registrazioni

[illegible]

Comunicare che i clienti sono le persone più importanti nel salone. Occorre occuparsene per assicurare la loro volontà di ritornare. Se i clienti non visitano il salone, chiuderà presto con la conseguente perdita di tutti i lavori.



Per rinforzare un ulteriore apprendimento, utilizzare le attività di Revisione per questa sessione.

Sessione 1

Requisiti legale e del salone

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. se lo staff lavora come una squadra che tipo di atmosfera si viene a creare?	1. una atmosfera confortevole e rilassante.
2. se la scheda di un cliente indica che il colore va rimosso dopo 30 minuti e ti accorgi che è stato lasciato agire per 35 minuti cosa dovresti fare? • Rimuoverlo immediatamente, è stato sulla testa per troppo tempo • Attendere le istruzioni dallo stilista • Chiedere con calma allo stilista se è il momento di rimuovere il colore	2. Chiedere con calma allo stilista se è il momento di rimuovere il colore
3. Cosa dovresti fare se sei insicuro su ciò che intende lo stilista mentre ti dà istruzioni?	3. devi chiedergli di ripetere e chiarire le istruzioni
4. Cosa potrebbe accadere se manchi dal lavoro un giorno e fai chiamare un parente per giustificare la tua assenza ?	4. potresti essere licenziato causa di un comportamento negativo
5. Qual'è la tipologia di scarpa migliore da indossare in salone?	5. una scarpa chiusa nel tallone e che copra e protegga le dita

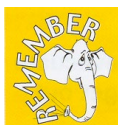
Notes

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1.4 Gli standard del salone relativi all'apparenza personale, le linee guida del salone da seguire per la cura della clientela e perché occorre rispettare queste guide



Ricordare ai candidati che devono rispettare le guide del salone per:

- Gli standard relativi all'abbigliamento, ai capelli, alle scarpe, al trucco ed ai gioielli.

[illegible]

[illegible]

Sessione 2

Comunicazione

Requisiti del insegnante per insegnare questa lezione

Per questa sessione occorreranno i seguenti punti:

- | | | |
|--|----------------|--|
| • Attività | G3.1.1 | Operazione 2 (dalla sessione precedente) |
| • Dispensa | G3.2.1 | |
| • Attività | G3.2.1 | |
| • Dispensa | G3.2.2 | (2 pagine) |
| • Diapositiva | G3.2.2 | (2 diapositive) |
| • Attività | G3.2.2a | |
| • Dispensa | G3.2.3 | (2 pagine) |
| • Diapositiva | G3.2.3 | |
| • Dispensa | G3.2.4 | (2 pagine) |
| • Dispensa | G3.2.5a | |
| • Dispensa | G3.2.5b | |
| • Sessione 2 della scheda di controllo del candidato | | |

Note del insegnante

La sessione ricoprirà i seguenti punti:

- 2.1. Come comunicare in modo chiaro, gentile, riservato e perché è importante.
- 2.2. Le abilità nel porre domande e nell'ascoltare per trovare le informazioni necessarie; Le regole e le procedure relative ai metodi di comunicazione da usare.
- 2.3. Come riconoscere quando un cliente è arrabbiato o confuso.
- 2.4. Come ottenere informazioni inerenti al lavoro, alle responsabilità lavorative, agli standard previsti, alle procedure d'appello e di rimostranza del salone
- 2.5. Tempistiche ed obiettivi personali di sviluppo. L'importanza degli obiettivi di lavoro fissati durante i meeting

Note 

Note 

Sessione 2

Rif: Attività G3.1.1

Seguire l'esercizio 2, se appropriato.

Obiettivi e procedure di comunicazione

2.1 Come comunicare in modo chiaro, gentile, riservato e perché è importante

Rif: Dispensa G3.2.1

Enfatizzare che i clienti sono le persone più importanti nel salone – senza i clienti non ci sarebbe neanche il salone. Comunicare che tutto lo staff deve assicurarsi che i clienti vengano trattati in modo adeguato con un servizio ed un'attenzione di alto standard.

Comunicare con la clientela in modo da farli sentire a proprio agio rendendoli consapevoli del fatto che siete interessati a loro.

Spiegare che ci sono 2 tipologie di comunicazione: verbale e non verbale (linguaggio del corpo).

Comunicare che alcune persone aggiungono un terzo tipo di comunicazione: quella scritta.

Quando un candidato utilizza una comunicazione verbale deve accertarsi di:

- parlare chiaro senza borbottare
- parlare con un tono calmo e uniforme
- pronunciare correttamente le parole senza usare dialetti.

NOTE:

E' importante riconoscere l'esistenza dei dialetti regionali per la pronuncia delle parole. Spiegare che qualsiasi sia il dialetto, i candidati devono parlare in italiano ed in modo chiaro.

Sessione 2

Spiegare che in una comunicazione non verbale occorre:

- avere un contatto visivo col cliente
- mantenere un'espressione socievole
- avere una buona postura – non barcollare
- ascoltare ciò che il cliente dice

Enfatizzare ai candidati che se si sentono insicuri su qualcosa, devono chiedere consiglio allo stilista. Non devono rispondere a domande o prendere decisioni su situazioni in cui non sono certi; Devono spiegare al cliente che non sono sicuri ma chiederanno consiglio a qualcuno più esperto in salone.

Spiegare che così facendo, mostreranno l'intelligenza e la riservatezza di riconoscere quando una situazione va oltre i loro limiti. Questo atteggiamento risulterà più apprezzato del provare ad apparire sicuri per poi sbagliare.

Rif: Attività G3.2.1

Stampare questa attività e chiedere ai candidati di identificare che tipo di messaggio viene inviato alla cliente osservando gli esempi di linguaggio del corpo riportati.

Discutere quanto riscontrato con i candidati:



2.2 Le abilità nel porre domande e nell'ascoltare per trovare le informazioni necessarie; Le regole e le procedure relative ai metodi di comunicazione da usare.

Rif: Dispensa G3.2.2

Una delle critiche rivolta maggiormente ai parrucchieri e quella di non ascoltare quando il cliente parla con loro.

Note 

Note 

Sessione 2

Spiegare ai candidati che c'è differenza tra ascoltare e sentire – a volte le persone sentono ma non ascoltano. Ciò significa che, anche se si guarda mentre si ascolta, non viene colto ciò che viene detto.

Enfatizzare che occorre prestare attenzione a ciò che dice il cliente e, se si è insicuri su ciò che il cliente intende o non si è ascoltato con attenzione, occorre porre domande per cercare chiarimenti.

Comunicare che ponendo le domande rilevanti i candidati dimostrano di cogliere ciò che viene detto – dimostrano di ascoltare.

D

Chiedere ai candidati di pensare a diversi modi per porre domande

R

La risposta deve essere:

- Domande chiuse – per confermare le informazioni con il cliente, o dove è richiesta una o due parole
- Domande aperte – per scoprire più informazioni possibili dal cliente

Rif: Diapositiva G3.2.2

Mostrare questa diapositiva e spiegare la differenza tra le domande aperte e quelle chiuse

D

Chiedere ai candidati un esempio di domanda aperta e chiusa

Alcuni esempi potrebbero essere:

- Domanda chiusa – se si chiede al cliente “vuoi il condizionatore?” egli deve solo rispondere: sì grazie oppure no grazie

Sessione 2

Domande aperte quando la risposta deve essere più dettagliata. Se si chiede al cliente “che condizionatore le viene normalmente applicato?” egli dovrebbe rispondere comunicando il tipo di condizionatore o dicendo che non ne ha uno specifico.

Rif: Attività G3.2.2a

Chiedere ai candidati di identificare quali domande sono aperte e quali sono chiuse.

Suggerimento per un'ulteriore attività per G3.2.2

Per dimostrare quando è difficile dire oltre ad un SI o un NO ad una domanda chiusa – fai giocare i candidati al gioco del “sì e no”.

Far lavorare i candidati in coppia.

Uno pone le domane chiuse, l'altro deve rispondere senza dire SÌ o NO.

Un esempio può essere:

D: Il tuo nome è Kelly?

R: Lo è

D: Quanti anni hai?

R: io ho 15 anni

D: quindi hai 15 anni?

R: ebbene si

D: hai sorelle o fratelli?

R: li ho

D: quindi hai 2 fratelli?

R: ho 2 sorelle ed un fratello

Se la persona risponde SI o NO ad una qualsiasi domanda,
perde il gioco.

Note 



Sessione 2

D

Chiedere ai candidati qual'è il segno che potrebbe indicare se un cliente è arrabbiato o confuso

R

Le risposte possono includere:

- **La persona inizia a parlare ad alta voce**
- **Non sente ciò che state dicendo**
- **Interrompe il contatto visivo con voi**
- **Diventa agitato**
- **Si alza spesso in piedi**
- **Muove le dita, i piedi o le mani**

Comunicare ai clienti che ciascuno di questi segni potrebbe indicare rabbia o confusione. Spiegare che è parte del loro lavoro riconoscere la sensazione del cliente.

Probabilmente i candidati non saranno in grado di gestire la situazione che ha causato rabbia o confusione e potrebbero aver bisogno d'aiuto da parte dello stilista.

Comunicare loro che, se sono a conoscenza del motivo dell'arrabbiatura può aiutarli a decidere se il cliente è arrabbiato o no.

Rif: Diapositiva G3.2.3

Mostrare questa diapositiva e parlare di alcuni segnali di rabbia e di confusione.

Spiegare che i segnali di cui sopra parlano da soli e se un cliente li mostra, aiuterà il candidato a giudicare qual'è il sentimento che il cliente prova.

Comunicare ai candidati di chiedere aiuto allo stilista nella gestione di un cliente arrabbiato o confuso; essi non sono in grado di risolvere il problema, e , se cercassero di aiutare il cliente, questo potrebbe capire che non sta ricevendo attenzione da una persona esperta che potrebbe fornire una soluzione e potrebbe arrabbiarsi ulteriormente.

Note 

Note

[illegible]

Sessione 2

Enfatizzare che questa situazione potrebbe farli sentire anche più arrabbiati o imbarazzati.

NOTE:

Occorre occuparsi immediatamente di un cliente arrabbiato o confuso

Comunicare ai candidati di stare calmi, portare il cliente in un ambiente tranquillo del salone e chiedere loro di sedersi.

Spiegare che quando le persone sono sedute si sentono meno arrabbiate. Spiegare che se un cliente viene lasciato in attesa potrebbe iniziare a sentirsi peggio e potrebbe lasciare il salone senza che venga risolto il problema. Se questo accade, il salone ha perso un cliente.

2.4 Come ottenere informazioni relativamente al lavoro, alle responsabilità lavorative ed agli standard previsti e le procedure d'appello e di rimostranza del salone.

Rif: Dispensa G3.2.4

Enfatizzare ai candidati che è importante che sappiano cosa ci si aspetta da loro. Molti saloni forniscono una descrizione del ruolo lavorativo in cui sono stabiliti gli aspetti principali del lavoro.

Spiegare che vengono anche descritti gli standard previsti e vengono fornite le informazioni relative alle responsabilità del lavoro.

I candidati devono assicurarsi di sapere cosa ci si aspetta da loro. Il modo più semplice per farlo, se non hanno una descrizione del ruolo lavorativo, è quella di chiedere al manager o allo stilista.

Sessione 2

Chiedere ai candidati di trovare:

- Che mansioni si aspettano di fare – c'è una lista di mansioni fatta per loro?
- Quali sono le loro responsabilità in relazione a ciascuna mansione (ad esempio, la loro responsabilità è quella di completare la scheda del cliente dopo un trattamento di condizionamento)? E' il candidato che decide di far partire la lavatrice per lavare gli asciugamani ed gli abiti?
- Il modo in cui ci si aspetta che il candidato svolga ciascuna mansione – gli standard previsti per il candidato.

Comunicare ai candidati di scriversi i vari compiti da svolgere qualora siano troppo impegnati per ricordarseli tutti o chiedere allo stilista di scriverli. Lo stilista potrebbe essere troppo impegnato per riuscire a scrivere tutte le mansioni del candidato, quindi quest'ultimo deve essere pronto a scriverle autonomamente.

Procedure d'appello e di rimostranza

Spiegare che ogni organizzazione deve avere le procedure d'appello e di rimostranza. Se si è assunti dal salone queste procedure dovranno essere state consegnate nel pacchetto introduttivo al momento dell'assunzione o potrebbero essere esposte nello spogliatoio dello staff o sulla bacheca dello staff.

Comunicare che lo scopo di queste procedure è di assicurare ai dipendenti un sistema da utilizzare qualora dovessero sentirsi discriminati o trattati ingiustamente. Queste procedure sono progettate anche per dare al datore di lavoro l'opportunità di gestire situazioni spiacevoli prima che diventino irrecuperabili.

Comunicare ai candidati che dovessero avere una rimostranza da fare devono seguire le procedure indicate. Il loro manager gestirà la rimostranza velocemente ed entro i limiti di tempi indicati.

Spiegare ai candidati che qualora facessero qualcosa di sbagliato, potrebbero venir prese alcune azioni disciplinari in merito. Se questo dovesse accadere essi hanno il diritto di avere un rappresentante sindacale o un dipendente o un amico a loro scelta con loro durante la procedura disciplinare.

Note 

Note

[illegible]

Sessione 2

Indicare che se sono in disaccordo con la procedura disciplinare hanno il diritto di appellarsi.

Comunicare che è possibile anche appellarsi contro una decisione di una valutazione inerente al loro programma NVQ/SVQ. Il loro insegnante avrà fornito loro, nel pacchetto introduttivo, le informazioni necessarie per le procedure d'appello e, qualora siano insicuri, possono comunque chiedere spiegazioni al loro Assessor.

Discutere con i candidati le procedure d'appello sulla valutazione che sono applicabili al tuo centro di formazione.

2.5 Tempistiche ed obiettivi personali di sviluppo; l'importanza degli obiettivi di lavoro fissati durante i meeting.

Rif: Dispensa G3.2.5a

D

Chiedere ai candidati esempi di obiettivi che potrebbero essere fissati in salone

R

Le risposte potrebbero includere:

- La quantità di incassi da raggiungere
- La vendita degli articoli di rivendita
- Il raggiungimento della qualifica

Chiedere ai candidati le loro sensazioni nell'avere dei target prefissati da raggiungere. Spiegare che ciascun obiettivo stabilito durante il loro percorso verso la qualifica NVQ/SVQ potrà sempre essere negoziato.

Comunicare che il salone o il centro di formazione seguirà i loro progressi verso obiettivi concordati nei meeting e stabilirà punti d'azione per aiutarli a raggiungerli in tempo. Spiegare ai candidati che il salone o il loro insegnante concorderà con loro gli obiettivi e le tempistiche ed essi dovranno impegnarsi a raggiungerli entro le scadenze prefissate.

Sessione 2

Comunicare ai candidati che, se dovessero riscontrare delle difficoltà nel raggiungere i loro obiettivi dovranno chiedere aiuto.

Spiegare che potrebbero aver bisogno di una formazione maggiore prima di poter essere pronti per la valutazione.

Rif: Dispensa G3.2.5b

NOTE:

Per questa area di apprendimento, puoi sostituire la documentazione del centro

Stampare questa dispensa e spiegare che rappresenta un esempio di un piano di registrazione e di sviluppo personale. Spiegare che esistono varie tipologie di pianificazioni.

Chiedere ai candidati se hanno mai ricevuto un modulo simile in cui sono indicati gli obiettivi e le relative date di raggiungimento.

Gli obiettivi lavorativi vengono stabiliti per aiutare il salone ad avere una gestione scorrevole del proprio business e per mantenere un certo profitto.

Spiegare che se il candidato o un'altro dipendente del salone non dovessero riuscire a raggiungere i propri obiettivi, ciò potrebbe significare che viene offerto uno scarso servizio alla clientela o che il salone abbia perso profitti.

Parlare in merito al raggiungimento di altri tipi di obiettivi:

- Se viene chiesto ad uno stilista di fare un inventario entro una certa data da consegnare al rappresentante e lo stilista non riesce a raggiungere questo obiettivo, significa che una lista di prodotti di cui il salone necessita non verrà preparata in tempo. Questo potrebbe portare il salone a non avere disponibile in tempo un determinato colore per il cliente.
- Se viene chiesto al candidato di sterilizzare degli attrezzi non appena il cliente esce dal salone ed egli si dimentica, comporterebbe l'avere un'attrezzatura sterilizzata insufficiente per il cliente successivo e questo potrebbe provocare ritardi.

Note 

[illegible]

Per rafforzare un ulteriore apprendimento, utilizza le attività di revisione per questa sessione..

Sessione 2

Procedure di comunicazione ed obiettivi

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Indicare due tipologie di comunicazione	1. Comunicazione verbale e non verbale
2. Qual è la differenza tra una domanda aperta ed una chiusa?	2. Una domanda chiusa necessita di una risposta ad una o due parole, mentre una domanda aperta prevede di una risposta più dettagliata
3. Quando occorre occuparsi di un cliente arrabbiato o confuso?	3. Quando un cliente è arrabbiato o confuso occorre occuparsene immediatamente
4. Cos'è la descrizione del ruolo lavorativo?	4. E' una dichiarazione in cui vengono definiti gli aspetti principali di un lavoro
5. Perché occorre conseguire gli obiettivi lavorativi prefissati?	5. Per mantenere il tuo lavoro aggiornato e per aiutare il salone a mantenere una gestione scorrevole e tranquilla

This image shows a full page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general note-taking. There are no margins, text, or other markings on the page.



- L'esempio di un piano personale di sviluppo (o il piano usato dal centro di formazione)
- Revisioni dei progressi
- Ragioni per le quali occorre conseguire gli obiettivi lavorativi

G3.2.5 I piani di sviluppo personale

Note 

[illegible]

[illegible]

Note 

Sessione 3

Migliorare la propria prestazione lavorando con gli altri.

3.1. Come identificare i punti di forza e le debolezze

Rif: Dispensa G3.3.1

Comunicare ai candidati che ci sono 3 metodi principali per identificare i propri punti di forza e le debolezze:

- Chiedere un feedback allo stilista relativamente a come il candidato sviluppa il suo lavoro
- Chiedere un feedback alla clientela per sapere se sono soddisfatti del servizio che il candidato gli ha fornito
- Valutare il proprio lavoro comparandolo con quello di altri all'interno del salone che hanno la stessa esperienza

Spiegare che un buon metodo per ottenere tutte le informazioni di cui sopra è quello di completare la scheda di auto-valutazione.

Spiegare che questo è un modo per riconoscere ciò che deve essere migliorato e ciò che riesce meglio.

Rif: Diapositiva G3.3.1

Mostrare questa diapositiva e spiegare in che modo viene completata l'auto-valutazione ed il piano d'azione.

Rif: Attività G3.3.1

Fornire l'attività G3.3.1 ai candidati chiedendo loro di completarla nel modo più onesto possibile.

NOTE:

Per questa attività puoi sostituire la documentazione normalmente usata nel tuo centro di formazione

Sessione 3

Comunicare ai candidati che il loro piano d'azione deve essere accurato.

Affrontare queste sigle con loro:

- **S= Specific (Specifico)**, devono identificare esattamente ciò che deve essere fatto. Non bisogna dire “proverò a fare meglio”, questa affermazione potrebbe significare qualsiasi cosa – proverò a cantare, correre meglio ?
- **M= Misurable (Misurabile)**, devono essere in grado di dimostrare che hanno completato i vari piani d’azione prefissati. Il piano d’azione del “provare a fare meglio” non può essere misurato quindi non è valido.
- **A = Achievable (Realizzabile)**, Stabilire un piano d’azione raggiungibile. Comunicare ai candidati di non pianificare troppe cose in poco tempo altrimenti falliranno e questo li farà sentire inadeguati.
- **R= Realistic (Realistico)**, gestirsi in modo da migliorare le debolezze. I candidati non devono tentare di fare cose per le quali non sono stati formati, questo non è realistico.
- **T= Limite di tempo**, Comunicare che per ogni piano d’azione deve essere stabilito un limite di tempo.

Parlare del completamento delle schede di auto-valutazione – i candidati devono chiedere feedback ai loro stilisti ed alla clientela. Questi sono i due metodi principali per identificare i punti di forza e le debolezze.

Comunicare ai candidati che verranno aiutati dall'insegnante.

Stabilire una tempistica per i candidati per completare i moduli.

Discutere con i candidati gli eventuali punti di forza o le debolezze che possono avere in comune (ciò è probabile se i candidati fanno parte di un gruppo coetaneo ed hanno uno stile di vita simile)



Note

Note 

Sessione 3

3.2. L'importanza di uno sviluppo professionale continuo e che possa aiutare ad identificare ed ottenere le opportunità per lo sviluppo e/o la formazione

Rif: Dispensa G3.3.2

Spiegare ai candidati che, per mantenersi aggiornati con le nuove tendenze e con i cambiamenti delle mode dell'hairdressing devono apprendere continuamente .

D

Chiedere ai candidati in che modo possono mantenersi aggiornati sui cambiamenti dell'industria dell'hairdressing

R

Le risposte devono includere:

- Leggendo le riviste di moda
- Leggendo le pubblicazioni inerenti all'hairdressing
- Guardando la televisione ed i film
- Osservando gli stilisti al lavoro
- Guardando i video inerenti al settore dell'hairdressing
- Assistendo alle sessioni di formazione

Comunicare ai candidati di pensare ad uno stilista che fa il parrucchiere da 10 anni. Le acconciature che erano alla moda all'inizio della sua carriera, sono moderne tutt'oggi? Potrebbero esserci 1 o 2 stili che risultano sempre al passo con i tempi, ma specificare loro che la maggior parte delle acconciature avranno subito sicuramente molti cambiamenti.

Enfatizzare ai candidati che prima ancora di diventare stilisti, devono imparare i nuovi prodotti ed i nuovi metodi che vengono introdotti.

Spiegare che i produttori impiegano una grande quantità di denaro ogni anno sulla ricerca e sullo sviluppo di nuovi materiali e nuove tecniche. Imprimere ai candidati che se non si mantengono aggiornati troveranno difficile aver successo perché questa è un'industria che cambia rapidamente.

Sessione 3

Comunicare ai candidati che l'hairdressing è un'industria completamente impegnata nella formazione e nello sviluppo. Spiegare che la formazione e lo sviluppo derivano dai fornitori di formazione e dai saloni.

Stabilire che i candidati avranno varie opportunità d'apprendimento mentre operano nel salone:

- Osservando gli stilisti al lavoro per vedere come ottengono un determinato effetto
- Prendendo parte a tutte le sessioni della formazione
- Prendendo parte attiva al normale lavoro del salone

Comunicare ai candidati che i propri saloni li informeranno in merito a qualsiasi eventuale esibizione o show che intenderanno effettuare, offrendogli l'opportunità di unirsi al resto dello staff. Comunicare che come loro insegnante, informerai i candidati su qualsiasi dimostrazione o altri eventi del settore ai quali i candidati desiderano partecipare.

Enfatizzare che, anche se siete il loro insegnante, i candidati non dovranno aver timore di porre domande o chiedere consigli qualora non si sentano soddisfatti su un qualsiasi aspetto del loro sviluppo nell'industria. Come loro insegnante, dovrai garantire loro di far del tuo meglio per assicurare che venga fatto tutto il possibile per aiutarli. Insistere sul fatto che anche loro hanno però la responsabilità di far del loro meglio e di apprendere il più possibile.

3.3 In che modo l'uso degli Standard Nazionali Occupazionali per l'hairdressing possono aiutare ad identificare le necessità di sviluppo

Rif: Dispensa G3.3.3

Comunicare ai candidati che, a volte, può risultare complicato capire cosa occorre imparare se non si sa con precisione ciò che è implicato nel raggiungimento di una qualifica.

Note 

Sessione 3

Alcune persone immaginano che il settore dell'hairdressing consiste solo nel tagliare i capelli e nel perdere tempo tutto il giorno.

Comunicare ai candidati che ci sono molti aspetti per ottenere una qualifica nazionale riconosciuta – non devono solo avere le capacità, devono anche avere le conoscenze e le comprensioni.

Rif: Standards Occupazionali Nazionali del log book del candidato

Mostrare ai candidati gli standard occupazionali nazionali facendo loro notare che gli standard vengono ripresi anche nei log book del candidato.

Spiegare che, leggendo i loro logbook, saranno in grado di vedere:

- Ciò che devono fare – i criteri di performance
- Il modo in cui devono svolgere queste performance – la gamma
- Le conoscenze e comprensioni essenziali – la teoria

Comunicare loro che questo li aiuterà ad identificare le loro necessità di sviluppo. I candidati che non devono cercare di rimandare quelle aree che richiedono molto lavoro – comunicare che sia il loro insegnante che gli Assessor hanno la giusta esperienza nel condurre i candidati verso la qualifica.

Incoraggiare i candidati a porre domande sull'NVQ/SVQ e su altre qualifiche e, qualora ne avessero la necessità, possono contattare HABIA dove qualcuno sarà felice di rispondere ai loro quesiti sulle qualifiche inerenti all'hairdressing.

Sessione 3

Spiegare che il corpo che stabilisce gli Standard per l'hairdressing ed il beauty therapy in Gran Bretagna è HABIA. Questa sigla significa – Hair And Beauty Industry Authority.

Il sito web di Habia è: www.habia.org

Incoraggiare i candidati a visitare il sito web per le informazioni relative al settore dell'hairdressing.

3.4 L'importanza di riutilizzare ed aggiornare continuamente i propri piani di sviluppo personale.

Rif: Attività G2.3.4

Comunicare ai candidati che un “piano di sviluppo professionale” è un piano di sviluppo per una persona.

Insistere sul fatto che, se viene utilizzato, deve essere revisionato ad intervalli regolari per verificare che:

- Ci sia uno sviluppo
- Lo sviluppo della persona sta seguendo il piano
- Il piano venga cambiato o aggiornato a seconda delle necessità

Enfatizzare che è importante capire il motivo qualora lo sviluppo fosse minimo o inesistente.

Il candidato potrebbe aver bisogno di maggior tempo per la sua formazione o che debba impiegare più del suo tempo personale nella pratica o nello studio.

Spiegare che se lo sviluppo non segue il piano (es. il candidato non sta facendo quanto stabilito sul piano) potrebbe essere che il salone stia aiutando il candidato in uno sviluppo parallelo seguendo una direzione leggermente diversa. O che si sono indirizzati verso altri tipi di lavori nell'hairdressing più interessanti.

Note 

Note

[illegible]

Sessione 3

Spiegare che qualora non si notino sviluppi sufficienti o che il piano non venga seguito si potrebbero richiedere cambiamenti. L'insegnante ed il candidato dovranno quindi concordare i cambiamenti da apportare al piano stesso.

Se il piano non viene regolarmente revisionato nessuno potrà sapere se è stato completato.

Stabilire che se il piano venisse revisionato regolarmente risulterebbe più semplice identificare eventuali problemi e sviluppare eventuali pianificazioni future che aiutino il candidato a raggiungere i propri risultati.

Perché un piano di sviluppo personale risulti efficace, va seguito ed aggiornato regolarmente entro un certo periodo di tempo. Occorre inoltre conservare le registrazioni per permettere di dare referenze a difficoltà precedenti e successi.

Comunicare ai candidati di accertarsi di conservare, per il periodo che impiegano a raggiungere il livello 1 NVQ/SVQ, almeno 6 registrazioni relative ai propri piani di sviluppo personali ed alle proprie revisioni.

Comunicare che questi piani e le relative revisioni devono mostrare:

- Gli obiettivi stabiliti
- L'eventuale raggiungimento degli obiettivi stabiliti
- Quando sono stati raggiunti questi obiettivi
- Il piano d'azione concordato nelle occasioni di fallimento nel raggiungimento degli obiettivi
- Quando questi piani d'azione sono stati rivisitati o controllati

Enfatizzare ai candidati che tutte le registrazioni devono essere appropriatamente datate e firmate da loro e dal loro insegnante.

3.5 Perché è importante avere dei buoni rapporti di lavoro, come reagire positivamente ai rinnovi ed ai feedback è perché è importante

Rif: Dispensa G3.3.5

Sessione 3

Enfatizzare ai candidati che i lavoratori del salone devono lavorare in armonia, rispettandosi e cercando di essere socievoli e disponibili.

Non è ovviamente realistico aspettarsi che i candidati vadano sempre d'accordo con tutte le persone con le quali lavorano, questo non accadrà. Tuttavia, occorre informarli che devono riconoscere questa realtà ed essere abbastanza adulti per decidere di non farla diventare un problema.

I candidati possono essere rispettosi e gentili verso i colleghi senza dover obbligatoriamente piacere o socializzare con loro.

Quando uno stilista o un altro assistente chiedono al candidato di svolgere una certa mansione, egli deve farla in modo disponibile e cortese. Spiegare che questo è ciò che si deve fare. I candidati devono rispondere alle richieste solo quando vengono richieste per evitare di causare ritardi ai clienti.

I candidati devono sempre svolgere al meglio ciò che viene chiesto loro di fare – non devono essere maldestri, facendo cadere la stagnola o passando il bigodino dalla dimensione sbagliata. Questo non creerà una buona impressione.

Comunicare ai candidati che se non hanno un buon rapporto di lavoro con i colleghi, questo gli renderà la vita più difficile ma, ancora più importante, provocherà la perdita della clientela. La clientela non vorrà entrare in un salone ove l'atmosfera risulterà forzata e tesa.

Confermare ai candidati che i clienti entreranno in un salone solo se si sentono rilassati ed a loro agio. Se lo staff dovesse discutere, ognuno si sentirebbe coinvolto e questo potrebbe provocare il non ritorno del cliente .

Rif: Attività G3.3.5

Chiedere ai candidati di leggere la storia e rispondere alle domande su come si possono avere rapporti di lavoro migliori.

Note 

[illegible]

Spiegare che anche se i membri del team non andranno sempre d'accordo gli uni con gli altri, non si dovrà mai discutere in presenza di clienti. Insistere sul fatto che è sempre meglio discutere di eventuali problemi emergenti non appena si verificano per prevenire litigi e mantenere un buon rapporto di lavoro.

Sessione 3

Cosa possono pensare i clienti venendo urlare Charlotte e Mandy l'una contro l'altra.

- La discussione risulterebbe non professionale
- Prova che i membri dello staff non lavorano come una squadra

L'Assistente timido

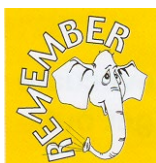
Perché è stato importante per Jake lavorare con Chris?

- Chris ha capito come avere un buon rapporto di lavoro
- Ognuno in salone deve lavorare come una squadra. Questo a volte significa dare sostegno a coloro che non hanno in quel momento il corretto livello di abilità.

Spiegare ai candidati che potrebbero sentirsi come Jake quando entrò per la prima volta in salone. Insistere sul fatto che è importante per loro avere qualcuno di speciale nel salone (o nel centro di formazione) con cui poter parlare.

Cosa avrebbe dovuto fare Jake in merito alla situazione di Susie:

- Parlare con il suo manager
- Parlare con il suo insegnante/tutore personale
- Parlare con Chris
- Parlare con Susie



Ricordare ai candidati le note dello scenario precedente; ricordare inoltre che dovrebbero avere qualcuno a cui far riferimento per un supporto.

Note



- Progredirà più rapidamente perché i suoi errori sono stati identificati e rettificati

Sessione 3

Rif: Dispensa G3.3.5 (continuo)

Feedback.

Spiegare ai candidati che, le ragioni per le quali il loro insegnante, lo stilista o i colleghi forniscono loro un feedback è per fargli capire quando svolgono in modo incorretto determinati mansioni e per permettere loro di migliorare.

Alcuni feedback potrebbero sembrare negativi. Comunicare ai candidati che non tutti sono in grado di fornire dei feedback. Benchè la maggior parte delle persone cercano di aiutare e dato che occorre comunicare al candidato quando sbaglia, occorre anche comunicargli in che modo eseguire una determinata mansione in modo appropriato.

Chiarire che il motivo della revisione dei progressi è per aiutare i candidati ad ottenere il loro NVQ/SVQ. Il processo di revisione mostra quando i candidati non riescono a conseguire i propri NVQ/SVQ e stabilisce un piano d'azione per aiutarli ad conseguire la certificazione nel modo giusto.

Comunicare ai candidati di agire positivamente chiedendo aiuto e consigli, enfatizzando, che l'aiuto ed il supporto non verranno negati.

Spiegare che, polemizzando sui loro progressi o rifiutando alcuni feedback negativi bloccheranno la loro formazione. Ricordare che il loro insegnante e lo stilista del salone per il quale lavorano sono persone qualificate e con esperienza. Spiegare che avete già intrapreso il cammino NVQ/SVQ e che capite come il candidato può sentirsi.

Sommario

Enfatizzare ai candidati che è molto importante reagire positivamente alle revisioni ed ai feedback perché permettono loro di gestire le aree in cui necessitano più attenzione e di proseguire più velocemente e con più facilità.

Note 

Note 

Sessione 3

D

Ricordare ai candidati dello scenario di Adele nell'Attività G3.3.5 chiedendo loro se il feedback di Molly verso Adele è stato costruttivo

Discutere i giudizi con i candidati.



3.6 In che modo gestire efficacemente il proprio tempo ed a chi riferirsi quando si riscontrano difficoltà nel lavorare con gli altri.

Gestire il tempo efficacemente

Rif: Diapositiva G3.3.6

D

Prima di mostrare la diapositiva, chiedere ai candidati di fornire un esempio di come possono gestire il loro tempo in modo efficace mentre lavorano in salone

R

Le risposte devono includere:

Se lo stilista dice che non ha bisogno di te, allora tu dovresti:

- Dare assistenza al lavaggio degli asciugamani e delle divise
- Sistemare la stanza dello staff
- Acquistare qualsiasi articolo di cui si necessita, es. latte, riviste ecc...
- Controllare che il bagno sia ordinato e ben rifornito
- Sistemare lo scaffale degli articoli da rivendita
- Rifornire il magazzino di asciugamani, shampoo o qualsiasi altra risorsa che scarseggia

Sessione 3

Comunicare ai candidati che se il loro stilista dice che sono stati eseguiti tutti i lavori e loro hanno ancora un pò di tempo libero, allora potrebbero decidere di :

- Prendere il manichino ed esercitarsi ad asciugare e rimuovere l'eccesso di acqua dai bigodini della permanente usando degli asciugamani di stoffa o di carta
- Studiare un po' del loro Learning Support Pack
- Eseguire un compito che l'insegnante gli ha assegnato
- Raccogliere alcune delle evidenze cartacee di cui potrebbero necessitare ed inserirle al posto giusto nel loro portfolio di evidenze
- Far riferimento a qualche lavoro nel proprio portfolio delle evidenze

Mostrare questa diapositiva e spiegare i vari metodi elencati per impiegare il tempo in modo efficace

Rif: Dispensa G3.3.6

Comunicare ai candidati che se non impiegano il tempo per svolgere i lavori necessari, quando non stanno lavorando con lo stilista, termineranno in ritardo il loro lavoro – ricordare loro che tutti i lavori devono essere completati prima della chiusura del salone.

Comunicare loro che se non sanno cosa fare, devono chiedere allo stilista: in un salone c'è sempre qualcosa che deve essere fatto.

Parlare di come possono completare i loro programmi NVQ/SVQ. Quando i candidati hanno del tempo libero durante l'orario del salone, invece di chiacchierare, possono utilizzare il loro tempo in modo più efficace, il che comporta poi a non dover svolgere il loro lavoro relativo all'NVQ/SVQ a casa nel loro tempo libero.

Difficoltà nel lavorare con gli altri

Comunicare ai candidati che in un mondo ideale, tutti nel
salone avranno a che fare continuamente con tutte le persone.

Nella realtà, questo non accade

Note 

Sessione 3

- Si avrà una sensazione negativa
- Lo staff potrebbe lasciare il salone
- Si potrebbe sviluppare un'atmosfera poco piacevole (che potrebbe portare alla perdita dei clienti e del business per il salone)

Sessione 3

Questa attività può essere sviluppata individualmente, in coppia o in piccoli gruppi.

Utilizzare l'attività per illustrare esempi su dove ed a chi riportare le difficoltà che potrebbero sorgere nel lavorare con gli altri all'interno del salone, o in che modo il candidato potrebbe risolvere queste difficoltà.

Discutere quanto emerso con i candidati



NOTE:

NOTE: Il punto 5 potrebbe avere implicazioni di uguale opportunità. Spiegare ai candidati che tutti i dipendenti devono avere pari opportunità. Se venisse permesso ad un assistente di avere una formazione extra, si dovrebbe poi dare a tutti gli altri la stessa opportunità



Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 3 per verificare l'apprendimento del candidato

Per rafforzare ulteriormente l'apprendimento, usare le attività di Revisione per questa sessione.

Note.



[illegible]

Sessione 3

Migliorare la propria prestazione lavorando con gli altri

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. In relazione allo stabilire degli obiettivi, che cosa si intende per SMART (intelligente)?	1. Per Accurato si intende: • Specific (Specifico) • Measurable (Misurabile) • Achievable (Raggiungibile) • Realistic (Realistico) • Time bound (Limite di tempo)
2. Perché devi continuamente sviluppare le tue capacità di parrucchiere?	2. Perché far sì che non risultino antiquate e fuori moda
3. Nome dell'organizzazione che sviluppa gli standard per l'industria dell'hairdressing?	3. HABIA
4. Perché un piano di sviluppo personale deve essere regolarmente revisionato?	4. Per vedere se i progressi sono esistenti, se vengono ottenuti nel modo giusto e nelle giuste tempistiche
5. Perché è importante lavorare efficacemente nel salone ?	5. per assicurare che tutti i compiti all'interno di un salone vengano completati nelle tempistiche previste

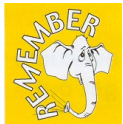
[illegible]

Sessione 3

Migliorare la propria prestazione lavorando con altri

Sommario dell'insegnante

3.1. Come identificare i propri punti di forza e le debolezze



Ricordare ai candidati che possono calibrare le loro debolezze ed i loro punti di forza:

- Chiedendo un feedback ai colleghi ed ai clienti
- Eseguendo l'auto-valutazione sui punti di forza e sulle debolezze
- Creando degli obiettivi precisi

3.2. L'importanza di uno sviluppo professionale continuo (CPD) che possa aiutarti ad identificare ed ottenere opportunità per lo sviluppo e/o la formazione

Ripetere che il CPD è:

- Un modo per mantenere una perizia occupazionale
- Un'opportunità di sviluppo

Ed il candidato può:

- Chiedere suggerimenti all'insegnante

3.3. In che modo l'uso degli Standard Occupazionali Nazionali per l'Hairdressing possono aiutarti ad identificare le necessità di sviluppo

Controllare che i candidati:

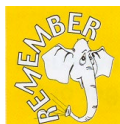
- Capiscano i loro criteri di performance, le conoscenze e le comprensioni; sappiano cioè cosa ci si aspetta da loro
- Conoscano l'indirizzo del sito web di Habia

Note 

Note 

Sessione 3

3.4 L'importanza di utilizzare ed aggiornare continuamente i propri piani di sviluppo personale



Ricordare ai candidati:

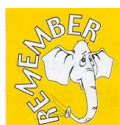
- Le ragioni per le quali occorre aggiornare ed utilizzare un piano personale di sviluppo
- L'importanza di conservare le registrazioni delle revisioni dei progressi

3.5 Perché è importante avere dei buoni rapporti di lavoro, come reagire positivamente nel rinnovo e nel feedback e perché è importante

Controllare che i candidati abbiano capito:

- Le ragioni per le quali è importante lavorare in armonia
- I modi per creare dei buoni rapporti di lavoro
- Le ragioni per le quali è importante reagire positivamente ai feedback
- Le conseguenze di una reazione negativa

3.6 In che modo gestire efficacemente il tempo ed a chi far riferimento quando si riscontrano difficoltà nel lavorare con gli altri



Ricordare ai candidati:

- I modi per impiegare in modo efficace il proprio tempo
- Il modo per riportare un problema all'insegnante o al manager del salone

Controllare che tutti i candidati sappiano a chi far riferimento qualora riscontrino delle difficoltà nel lavorare con gli altri

Note 

[illegible]

[illegible]