

Diapositiva G3.1.3

Tipi di comportamenti inaccettabili nel salone:

- Bisbigliare
- Chiacchierare con i colleghi quando si dovrebbe invece accogliere e seguire i clienti
- Essere irrispettosi verso la clientela o verso gli stilisti
- Ignorare un cliente quando entra in salone
- Urlare in mezzo al salone o nelle vicinanze del salone stesso
- Chiacchierare con i clienti della propria vita personale
- Discutere con lo stilista o con altri membri dello staff
- Non prestare attenzione a ciò che si sta facendo – questo potrebbe causare errori o ferite
- Non svolgere il proprio lavoro perché si sta chiacchierando con un amico che è entrato in salone

Diapositiva G3.2.2

(pagina 1 di 2)

Tipologie di domande e regole di comunicazione

Domande chiuse

- Utilizzate quando la risposta è di una o due parole

Domande aperte

- Quando la risposta deve essere più dettagliata

Diapositiva G3.2.2

(pagina 2 di 2)

Regole per la comunicazione:

- Dare sempre all'altra persona il tempo di parlare, cercare di non interrompere
- Porre domande o esporre commenti quando il cliente ha terminato di dire ciò che voleva
- Se non si conosce la risposta ad una domanda, non cercare di pretendere di conoscerla
- Porre domande rilevanti
- Restare sul fulcro del discorso, non cambiare soggetto
- Parlare chiaramente, con un tono di voce uniforme

Diapositiva G3.2.3

Segni di rabbia e di confusione

Se il cliente è arrabbiato potrebbe:

- Sia parlare a voce molto alta che con voce calma
- Avvicinarsi a voi più del normale
- Puntare il dito
- Ruotare gli occhi
- Diventare rosso o molto pallido
- Non ascoltare ciò che stai dicendo

Se il cliente è confuso potrebbe:

- Sembrare arrabbiato
- Disgustato
- Scuotere la testa
- Parlare velocemente
- Porre le stesse domande più volte
- Non ascoltare ciò che gli viene detto
- Guardare altrove mentre lo stilista parla

Diapositiva G3.3.1

Esempio di un modulo completato di auto-valutazione e di piano d'azioneNome *Rani Patel*Data *30 gennaio 2004*

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZE
1. sono gentile con I clienti	1. sono spesso in ritardo al lavoro
2. ho smepre un'apparenza ordinate e pulita	2. non sono sicuro di scegliere il condizionatore adatto
3. cerco sempre di essere d'aiuto ai clienti	3. a volte chiacchiero talmente tanto che resto indietro con il mio lavoro
4. ho completato 2 unità del mio livello 1	

Piano d'azione **Data nel quale va completato ...** *14.Febbraio..2004...*

- *Essere in orario al lavoro per le prossime 2 settimane.*
- *Eseguire il mio lavoro chiacchierando meno*

Piano d'azione **Data nel quale va completato .***21... Febbraio..2004...*

- *Imparare le diverse tipologie di capelli a cui applicare I diversi condizionatori presenti in salone.*

Piano d'azione controllato e concordato – candidato ..*Rani Patel* Data *30/1/04*Piano d'azione controllato e concordato – formatore *Frances Bach..* Data *30/1/04*Data della prossima auto valutazione e del prossimo piano d'azione*28 febbraio 2004.....*

Diapositiva G3.3.6

(pagina 1 di 2)

Utilizzare il tempo in modo efficace:

- Assistere al lavaggio di asciugamani e grembiuli
- Riordinare la stanza dello staff
- Acquistare tutti gli articoli necessari come, ad esempio, il latte, le riviste ecc...
- Controllare che il bagno sia ordinato e ben rifornito
- Ordinare gli scaffali dei prodotti di rivendita
- Rifornire le scorte di asciugamani, shampoo e di qualsiasi altra risorsa che scarseggia

Diapositiva G3.3.6

(pagina 2 di 2)

Nel proprio tempo che avanza:

- Prendere il manichino per far pratica ed esercitarsi nell'asciugatura e nell'avvolgimento dei bigodini conici della permanente
- Studiare un pò sul Learning Support Pack
- Eseguire un esercizio assegnato dal proprio formatore
- Raccogliere alcune delle evidenze scritte di cui si necessita ed inserirle al posto giusto nel proprio portfolio delle evidenze