

Reception del salone

[illegible]

Sessione 1

I requisiti legali e del salone (parte 1)

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

Per questa sessione occorrerà:

- Attività **G4.1.1a**
- Dispensa **G4.1.1a**
- Diapositiva **G4.1.1a**
- Attività **G4.1.1c**
- Dispensa **G4.1.1c**
- Attività **G4.1.1d**
- Attività **G4.1.1e**
- Diapositiva **G4.1.1e**
- Attività **G4.1.1f**
- Dispensa **G4.1.1g** (2 pagine)
- Attività **G4.1.1g** (3 pagine)
- Esempi di sistemi per prendere appuntamenti
- Scheda del candidato per la Sessione 1

Note dell'insegnante

La sessione comprenderà:

1.1 Le procedure del salone per:

- mantenere la riservatezza
- prendere messaggi
- prendere e annotare gli appuntamenti
- l'attenzione per il cliente alla reception

Note



Note



Sessione 1

I requisiti legali e del salone (parte 1)

Procedure le salone:

1.1 Le procedure richieste nei saloni per:

- mantenere la riservatezza
- prendere messaggi
- prendere e annotare gli appuntamenti
- l'attenzione per il cliente alla reception

Spiegare ai candidati che alcuni saloni hanno una persona addetta alla reception e che molte di queste responsabilità saranno a suo carico. In altri saloni invece può esserci una compartecipazione della reception. I parrucchieri e gli apprendisti possono svolgere contemporaneamente il ruolo di reception e quello della loro mansione professionale.

E' importante evidenziare ai candidati che ci saranno alcune differenze nei saloni circa queste procedure ma che devono essere consapevoli dei minimi standard necessari.

Mantenere la privacy

D

Chiedere ai candidati in quali circostanze dovrebbero assicurare di mantenere la privacy nel salone

Le risposte potrebbero coinvolgere i seguenti campi:

- le conversazioni del cliente
- i risultati della consultazione al cliente e l'analisi del capello
- le schede cliente contenenti dati personali e di trattamento
- quando si ascolta casualmente le conversazioni dei clienti che attendono alla reception
- conversazioni tra colleghi
- informazioni archiviate nel computer su clienti e/o colleghi

Note



Note



Sessione 1

Bisbigli del salone

Fare il gioco dei 'Bisbigli del Salone' con i candidati per aiutarli a mostrare come un messaggio può essere mal interpretato passando da persona a persona.

Occorrerà essere almeno in sei candidati per la riuscita del gioco. Incoraggiare i candidati a fare a turno per ascoltare i messaggi in ordine diverso.

Sussurrare ogni messaggio alla prima persona della fila. Parlare chiaramente ripetere il messaggio solo una volta.

Messaggio 1 Joan vuole un appuntamento con Jenna alle 10 per il 12 del mese. E' il 40° compleanno di Janice. Deve uscire entro le 2.

Messaggio 2 Mark sta per fare tardi con Amy. La batteria è morta e l'auto è in officina. Arriverà per le 3. Peter può passare a prenderlo alle 2.30.

Messaggio 3 Shirley sta accompagnando Sophie, Josh e Shauna. Josh vuole una spuntata alla frangia, Sophie una treccia e Shauna lo shampoo

Messaggio 4 L'elettricità è mancata per un'ora giovedì, venerdì e lunedì. Le prese funzionano al piano superiore, ma non venerdì. Tutto è tornato normale al mercoledì.

Messaggio 5 Puoi mischiare mezzo tubo di biondo dorato con un mezzo di biondo con circa 2 cm di rame intenso con 60 ml di 30 vol. in 20 minuti?

Messaggio 6 Può Ellie telefonare a Mel al 672051 prima delle 12 martedì?

Alla fine del gioco, chiedere ai candidati di paragonare i risultati ed evidenziare l'importanza di annotare i messaggi e poi di passarli alla persona a cui sono indirizzati

In sostituzione, se avete meno di sei candidati, utilizzare la seguente Attività

Note



Sessione 1

Prendere i messaggi:

Chiedere ai candidati di leggere i messaggi e chiedere la conferma che siano stati presi in modo corretto. Se il messaggio non è preso correttamente, chiedere la ragione di ciò.

L'attività può essere completata individualmente o in gruppo.

Risposte all'Attività G4.1.1d

- Messaggio 1 è corretto. Contiene tutte le informazioni fondamentali
- Messaggio 2 non è corretto poiché non contiene il numero di telefono, la data o da chi il messaggio è stato preso.
- Messaggio 3 non è corretto. Josh deve telefonare alla banca entro mezz'ora da quando il messaggio è stato preso, ma manca l'ora in cui è stato ricevuto. La persona che ha preso il messaggio non è identificata, quindi Josh non è in grado di chiedere a che ora la banca chiamò.

Approfondire l'unità. Chiedere ai candidate che conseguenze potrebbero presentarsi in riferimento alla annotazione sbagliata ai messaggi 2 e 3.

Messaggio 2

- Se il cliente arriva tardi può implicare che Lydia sia poi in ritardo con gli altri clienti.
- Gli altri clienti possono lamentarsi per l'attesa.
- Lydia può essere in grado oppure no di mettere Joy mezz'ora più tardi rispetto all'appuntamento.

Messaggio 3

- Il messaggio era urgente, ma Josh può perdere la scadenza della mezz'ora poiché l'orario del messaggio è mancante.
- La banca potrebbe credere che Josh ha deliberatamente deciso di non richiamarla.

Dare un messaggio e annotarlo

D

Chiedere ai candidati di accertare quali sistemi hanno adottato nei loro saloni per dare e annotare gli appuntamenti

Alcuni saloni possono avere un sistema tramite computer, mentre altri possono averne uno cartaceo. Identificare i sistemi con i candidati e discuterne gli aspetti.

Sistema con computer

Il software è generalmente collegato ad altri aspetti della gestione clienti e del salone:

- Database clienti
- Controllo scorte magazzino
- Pagamenti elettronici
- Richiede un hardware specializzato e formazione

Sistema cartaceo

- Di facile accesso
- Richiede una breve formazione
- Si limita a dare gli appuntamenti: può raccogliere altre informazioni e dati dei clienti

Spiegare ai candidati che qualsiasi sia il sistema, l'efficienza del salone è basata su un sistema per gli appuntamenti efficace e i candidati dovrebbero ricevere informazioni sull'importanza di dare ed annotare correttamente gli appuntamenti.

Suggerimento

Mostrare ai candidati alcuni esempi di diversi sistemi di prenotazione o tramite computer o su carta.

Rif: Dispensa G4.1.1c

Note



Note 

Sessione 1

Dare un appuntamento e annotarlo

Specificare che dare e prendere appuntamenti in modo preciso è molto importante per chi svolge la reception. Il sistema per gli appuntamenti assicura che il lavoro quotidiano sia ben programmato nel salone e ciò contribuisce a creare un ambiente lavorativo calmo e scorrevole.

I candidati devono conoscere:

- I membri dello staff disponibile per i servizi
- Quali servizi sono disponibili
- Il tempo necessario per effettuare ogni servizio
- Il costo di ogni servizio
- Le abbreviazioni usate nel sistema per gli appuntamenti

Spiegare che gli appuntamenti annotati male possono causare una perdita negli affari, clientela scontenta e parrucchieri molto stressati. Quindi è molto importante considerare i seguenti punti, quando si danno gli appuntamenti.

Non prendere appuntamenti doppi o in quantità superiore/inferiore.

Troppi appuntamenti:	parrucchieri troppo impegnati
Pochi appuntamenti :	parrucchieri hanno troppo poco lavoro
Doppi appuntamenti:	due clienti prenotati allo stesso orario

Rif: Dispensa G4.1.1e

Abbreviazioni per gli appuntamenti

Spiegare ai candidati che i saloni usano abbreviazioni per gli appuntamenti al fine di avere più spazio sulla pagina degli appuntamenti e di risparmiare tempo nell'annotarli.

Chiedere ai candidati di completare l'Attività G4.1.1e utilizzando le abbreviazioni accordate nel salone per i servizi e i trattamenti.

Note



Sessione 1

Appuntamenti nel salone

Dopo il completamento dell'Attività G4.1.1c e Attività G4.1.1d, utilizzare la dispensa per spiegare come funziona un sistema standard del foglio per gli appuntamenti.

Rammentare ai candidati che completando l'Attività G4.1.1d dovrebbero essere consapevoli del tempo necessario per completare i servizi e i trattamenti nei loro saloni.

Quando si fa riferimento alla dispensa, sottolineare ai candidati alcune aree speciali da considerare al momento dell'appuntamento.

Chiedere ai candidati di individuare quali sono gli appuntamenti a due livelli (un parrucchiere per due clienti).

Spiegare che generalmente sono collegati a trattamenti chimici. Spiegare ai candidati che, durante il tempo d'azione dei trattamenti chimici, il parrucchiere deve utilizzare il tempo a disposizione. Questo può essere impiegato lavorando su un altro cliente mentre il trattamento chimico agisce sul primo cliente.

Considerare che i tempi d'azione dei trattamenti chimici devono lasciare al parrucchiere il tempo di fare lo styling.

Gli appuntamenti a due livelli comprendono i seguenti trattamenti chimici:

- permanente
- colore
- relax
- quando si acconciano i capelli lunghi dopo una messa in piega a bigodino

Rif: Attività G4.1.1g

Reception del salone

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Fare 3 esempi dove occorre mantenere la riservatezza del cliente	1. Conversazioni del cliente Risultati degli esami del capello Schede del cliente Informazioni conservate nel pc
2. Quale sarebbe la conseguenza di non mantenere la riservatezza del cliente?	2. Perdita del cliente Perdita di affari per il salone Entrate ridotte per il salone Danneggiamento della reputazione del salone
3. Stabilire 4 cose importanti che devono essere annotate per prendere un messaggio correttamente	3. Per chi è il messaggio Da chi è stato preso La data e l'ora del messaggio Che tipo di messaggio è Qualsiasi tipo di azione richiesta Se il messaggio è urgente (numero da contattare, indirizzo, email)
4. Dire 2 metodi diversi di prendere messaggi	4. Computer Agenda degli appuntamenti
5. Fare 2 esempi delle conseguenze di prendere in modo scorretto gli appuntamenti	5. Prendere troppi appuntamenti: i parrucchieri sono troppo impegnati. Prendere pochi appuntamenti: i parrucchieri hanno poco lavoro Doppio appuntamento: due clienti prenotati alla stessa ora e persona
6. Cosa significano le seguenti abbreviazioni comunemente: s/p: p p/f	6. Shampoo e piega Permanente Asciugatura (piega) a phon: phon and finishing

[illegible]

Note



- disegnare un foglio per gli appuntamenti

Note



Sessione 2

I requisiti legali e del salone (parte 2)

2.1 I limiti dell'autorità del candidato quando:

- avere cura di mantenere in buono stato la reception
- assistere la clientela e le loro richieste
- dare appuntamenti
- gestire i pagamenti

Spiegare ai candidati (o ricordargli se hanno completato quest'area di apprendimento in precedenza) se sono consapevoli del loro livello di responsabilità, quando operano alla reception e di accertarsi di svolgerla correttamente: in tal modo il salone sarà gestito in modo efficiente e senza problemi.

Chiedere ai candidati di completare la dispensa individuando le aree di responsabilità che hanno nella reception e quelle dove invece non sono richieste.

Completare la dispensa chiedendo ai candidati di confrontarsi con le altre persone nel gruppo circa le mansioni della reception che gestiscono.

E' possibile che alcuni membri del gruppo abbiano più responsabilità, secondo il tipo di salone nel quale lavorano.

Alcuni saloni possono avere la figura specifica della receptionist, mentre in altri saloni questo ruolo è suddiviso tra il personale, sia tra gli apprendisti che tra i collaboratori.

D

Chiedere ai candidati quali conseguenze possono presentarsi se compiono azioni al di fuori della loro responsabilità nelle seguenti circostanze:

- avere cura di tenere in buono stato la reception
- assistere la clientela e le loro richieste
- dare appuntamenti
- gestire i pagamenti e le discrepanze

Note



Sessione 2

I limiti dell'autorità del candidato quando si gestiscono pagamenti e discrepanze

Le risposte possono includere:

- Il resto sbagliato può essere dato al cliente
- Il cliente può pagare un prezzo sbagliato per un trattamento/servizio
- Il cliente può usare un modo inappropriato per il pagamento

Spiegare ai candidati che lavorare fuori dagli schemi delle loro mansioni lavorative può condurre a una perdita della propria autostima e che la reputazione del salone venga danneggiata.

2.2 Le conseguenze di infrangere la privacy

Alcuni aspetti di questa area di apprendimento è anche compresa in:

Unità H9 Sessione 1
Unità H12 Sessione 1
Unità H13 Sessione 1
Unità H15 Sessione 1
Unità H18 Sessione 1

Rif: Dispensa G4.2.2

La Legge sulla Privacy

Descrivere le linee base della Legge come segue:

Dichiarare ai candidati (o ricordarglielo se hanno precedentemente coperto quest'area di apprendimento) che qualsiasi organizzazione che conserva informazioni sulle persone (staff o clienti) deve aderire a tre requisiti.

Note



D

NOTE:

Pagina 26 di 67

Note



Sessione 2

2.5 La Legge per la vendita di beni e servizi

Rif: Attività G4.2.5

Spiegare ai candidati che la Legge sulla vendita di beni e servizi stabilisce che:

- I beni venduti nel salone devono essere di qualità soddisfacente
- I clienti devono avere il diritto di conoscere ciò che acquistano

Se le merci sono state rappresentate in modo errato, se l'addetto alle vendite non ha detto la piena verità su queste, il cliente ha diritto a richiedere il risarcimento.

La legge per la vendita di Beni e Servizi include non solo i beni ma anche i servizi e stabilisce che:

- I servizi devono essere forniti con "ragionevole capacità e attenzione".

I candidati devono essere consapevoli che le merci vendute nei saloni includono i prodotti utilizzati per il colore, la permanente o il relax.

Evidenziare che, poiché tali beni sono usati direttamente sul cuoio capelluto, i parrucchieri devono porre una maggiore responsabilità nel prendere tutte le possibili precauzioni contro eventuali danni che può causare il prodotto.

Spiegare ai clienti che hanno il diritto di conoscere ciò che il parrucchiere propone per i loro capelli e che tipo di prodotti vengono usati. Inoltre, l'apprendista deve fornire informazioni esaurienti in modo che il cliente sia in grado di valutare se desiderano o no che il procedimento venga svolto.

Le caratteristiche e i benefici dei prodotti devono essere riferiti al cliente precedentemente al loro utilizzo. Ciò viene fatto durante la consultazione.

[illegible]

Sessione 2

Reception del salone

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Elencare tre conseguenze di lavorare consapevolmente e responsabilmente quando si svolge il ruolo di receptionist	1. L'area della reception può non essere mantenuta adeguatamente, conducendo a una scarsa impressione del salone. Le richieste poco frequenti o i problemi dei clienti possono essere di difficile gestione e possono condurre alla perdita della propria autostima o l'insoddisfazione del cliente Gli appuntamenti possono essere presi in modo scorretto o in eccesso (troppo pochi o doppi), causando l'insoddisfazione del cliente o la perdita di denaro per il salone. Dare il resto sbagliato al cliente, o in modo inappropriato, porta a una perdita delle entrate economiche e alla insoddisfazione del cliente.
2. Fare i nomi di tre persone alle quali rivolgersi per essere aiutati e supportati nella gestione di problemi al di fuori della propria area di responsabilità	2. Fare il nome della persona designata per aiutare il candidato
3. Elencare tre dei principali requisiti della Legge sulla Privacy	3. Utilizzare il Registro ufficiale per la Protezione dei Dati, tenere le informazioni in modo accurato e aggiornato, assicurare la sicurezza e permettere l'accesso solo alle persone autorizzate

Sessione 2

Reception del salone

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
4. Descrivere i principali requisiti della Legge sulla vendita di beni e servizi	4. La merce venduta nel salone deve essere di qualità soddisfacente I clienti hanno diritto di conoscere ciò che acquistano. Se la merce è stata mal presentata, il cliente ha diritto al rimborso. I servizi devono essere forniti con "capacità e attenzione ragionevoli "
5. Affermare quattro modi per dare un'impressione positiva di se stessi mentre si lavora alla reception	5. Mantenere costantemente un comportamento professionale Salutare gentilmente la clientela Esser consapevoli del linguaggio del corpo. Non stare scomposti al tavolo della reception Creare una buona impressione attraverso l'apparenza Dare le informazioni chiaramente Mostrare al cliente che lo si ascolta Custodire gli oggetti del cliente Offrire qualcosa da bere e delle riviste Accertarsi che i prodotti per la vendita vengano esposti efficacemente Accertarsi di conoscere tutto sui prodotti in vendita Accertarsi che la reception e la sala d'attesa siano in ordine e pulite



- Ricordare ai candidati che la prima impressione sul salone il cliente la riceve alla reception
- La receptionist deve essere sempre professionale

- **G4.2.1** le conseguenze di lavorare fuori dalla propria mansione

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Chiedere ai candidati che tipi di capacità comunicative sono utilizzate quando svolgono le attività della reception

[illegible]

Note



Sessione 3

3.2 Come formulare le domande

Spiegare ai candidati che per trovare la giusta informazione, la receptionist deve prima formulare la domanda più appropriata alla situazione.

Utilizzare l'attività per considerare i tipi di domande che la receptionist dovrebbe chiedere per formulare le richieste.

Le risposte dovrebbero comprendere:

1. I desideri del cliente di prendere un appuntamento

- Il trattamento o servizio che il cliente richiede
- Il giorno che il cliente sceglie
- L'ora richiesta dal cliente
- Se il cliente preferisce un particolare parrucchiere
- Il nome del cliente

2. Il desiderio del cliente di cancellare un appuntamento:

- La data dell'appuntamento
- Il nome del cliente
- Con chi era l'appuntamento
- Per che cos'era l'appuntamento
- Se il cliente desidera un altro appuntamento

3. Il cliente non è contento del risultato del trattamento colore:

- Il nome del cliente
- Quando è stato fatto
- Chi lo ha fatto
- Cosa non andava nel colore fatto
- Se il cliente desidera parlare con il tecnico del colore o il manager del salone

Note

Note



Sessione 3

3.3 Come bilanciare l'attenzione verso i clienti, mantenendo la responsabilità verso gli altri clienti durante i periodi più impegnati

Spiegare ai candidati che la zona della reception può essere un luogo molto affollato. Specificare che ci possono essere più persone che contemporaneamente richiedono attenzione.

Spiegare che è importante per il candidato comprendere come dare la priorità ai bisogni del cliente e mantenere la propria professionalità.

Rif: Attività G4.3.2c

Ci possono essere opinioni diverse su come dare la priorità ai doveri, ma alcuni sono di facile identificazione, poiché richiedono una speciale attenzione.

Ricordare ai candidati che all'inizio dell'ora di punta lavorativa devono scusarsi in generale con tutti i clienti che stanno aspettando e dire che saranno presto a loro disposizione.

Le possibili risposte sono:

1. Rispondere al telefono: ricordare che chi chiama non può sapere che la receptionist è impegnata. Una chiamata non risposta può causare la perdita del cliente e dare un'immagine non professionale del salone.
2. Dire al parrucchiere che il sig. Dale è arrivato per l'appuntamento. Poiché è in ritardo, il parrucchiere lo servirà il prima possibile.
3. Preparare il bollitore per il fare il caffè a Katy. Mentre attendo che l'acqua bolla.....
4. Prendere il denaro dalla sig.ra Friskney (può avere un autobus da prendere o avere un altro appuntamento).

Note



Sessione 3

D

Chiedere ai candidati di fare degli esempi di diverse tipologie di clientela che possono incontrare e con cui comunicare alla reception

Rif: Diapositiva G4.3.4

Gli esempi sono:

- giovani
- anziani
- bambini
- uomini
- donne
- persone che conoscono bene
- persone che non hanno mai incontrato prima
- razze diverse
- culture diverse
- persone disabili
- persone con difficoltà d'apprendimento
- persone la cui prima lingua non è l'italiano

Spiegare ai candidati che devono adattare il loro stile di linguaggio per venire incontro alle persone con cui si relazionano.

Utilizzare l'attività per illustrare come la stessa situazione si potrebbe adattare per conformarsi ai diversi tipi di clientela elencata.

Spiegare ai candidati che è molto importante non creare stereotipi dei diversi tipi di clienti, ma valutare il livello di comprensione della clientela e di conseguenza la risposta più consona.

Discutere i risultati dell'Attività con il gruppo.

Spiegare ai candidati che il linguaggio del corpo può rafforzare il concetto di far capire che si sta ascoltando il cliente.

[illegible]

Note 

Sessione 3

D

Chiedere ai candidati come il linguaggio del corpo mostra che si ascolta il cliente

Le risposte potrebbero includere:

- Ammicciare al cliente
- Scuotere la testa per mostrare accordo e comprensione.
- Stare in piedi per affrontare il cliente.

Spiegare ai candidati che i clienti che telefonano dovranno percepire che la receptionist li sta ascoltando.

Ricordare ai candidati che il linguaggio del corpo non può essere visto dai clienti al telefono.

D

Chiedere ai candidati come possono dimostrare che stanno ascoltando il cliente al telefono

Le risposte possono includere:

- Esprimendo accordo con il cliente durante la conversazione
- Rispondendo immediatamente dopo la domanda del cliente o alla richiesta fatta
- Astenendosi dal fare lunghe pause. Se il candidato ha bisogno di prendere tempo per rispondere o pensare, è necessario comunicarlo a chi ha telefonato e, se necessario, richiamarli per la risposta più tardi.



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

Sessione 3

Reception del salone

Scheda di controllo del Candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Citare almeno due conseguenze di una scarsa comunicazione con la clientela quando si lavora alla reception	1. Perdita di clientela Perdita di affari Perdita di profitto Perdita del lavoro
2. Citare il tipo di comunicazione espressa attraverso il linguaggio del corpo	2. Comunicazione non verbale
3. Quali sono gli effetti che implicano le mansioni di priorità quando si lavora alla reception?	3. Permettere alla mansione più urgente di essere gestita per prima
4. Perché è importante usare un linguaggio non tecnico quando si parla ai clienti?	4. Per assicurare al cliente che sia completamente consapevole della spiegazione data dal parrucchiere
5. Citare almeno due modi di mostrare al cliente che li si sta ascoltando	5. Ripetere cosa ha chiesto il cliente per: Confermare la richiesta del cliente. Fare domande per rinforzare le richieste del cliente. Riformulare la richiesta del cliente in un modo diverso

[illegible]

[illegible]

- **Attività G4.3.2c** i compiti prioritari della reception

Note



Sessione 4

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

4.1 I servizi disponibili nel salone: durata e prezzi

4.2 I prodotti per la vendita e relativi costi

Spiegare ai candidati che hanno bisogno di conoscere i servizi del salone per essere in grado di dare il loro personale contribuito anche quando lavorano alla reception.

D

Chiedere ai candidati perché è importante conoscere i servizi offerti dal salone e relativi costi e durata.

Le risposte dovrebbero comprendere:

- Fornire informazioni accurate al cliente
- Orientare il cliente sui costi dei servizi e dei trattamenti
- Informare il cliente di quanto può durare la loro permanenza nel salone
- Fare raccomandazioni per i futuri servizi e trattamenti

D

Chiedere ai candidati perché devono conoscere la gamma e i costi dei prodotti per la vendita.

Le risposte dovrebbero comprendere:

- Fare le giuste raccomandazioni circa i prodotti per il mantenimento e lo stile dei capelli del cliente
- Fare le giuste comparazioni relative ai costi di prodotti diversi

Rif: Attività G4.4.1a

Note





Rif: Attività G4.4.1a

Avere una gamma di offerte speciali che sono state raccolte in precedenza per i candidati per esaminarle e discuterle insieme.

Sessione 4

4.3 Come identificare le confezioni difettose

Prima di vendere un prodotto al cliente, controllare se la confezione e il suo contenuto siano danneggiati o difettosi.

D

Chiedere ai candidati di fare esempi quando il danno è visibile all'atto della vendita

- Confezione esterna danneggiata
- Perdita del contenuto
- Contenitore incrinato
- Traccia che la confezione sia stata già aperta
- Traccia che il prodotto sia già stato usato

Suggerimento: Avere alcuni esempi concreti di contenitori o di involucri esterni difettosi da mostrare ai candidati

Inoltre, dire ai candidati che quando ricevono la merce, non dovrebbero mai firmare prima di aver controllato il loro contenuto.

Se il contenuto non può essere controllato immediatamente, deve essere apposta la parola "con riserva". Questo permetterà di restituire la merce danneggiata al mittente.

Note



Note



Sessione 4

4.5 Che tipo e quanta cancelleria deve essere tenuta alla reception

Spiegare ai candidati che tutti i saloni hanno differenti criteri per la cancelleria. Spiegare l'importanza di averne a sufficienza per evitare problemi nella gestione del negozio.

D

Chiedere ai candidati che tipo di cancelleria di base terrebbero per la reception

Le risposte come minimo dovrebbero includere:

- Agenda per gli appuntamenti
- Pagine di ricambio per gli appuntamenti
- Fogli per messaggi
- Matite/penne/gomme
- Blocchetti per appunti
- Listino - prezzi
- Schede per appuntamenti

Suggerimento: tenere alcuni esempi di cancelleria utilizzata nel salone.

4.6 Metodi per calcolare i pagamenti

NOTE

Per assicurare che vengano focalizzati i seguenti aspetti della formazione, si suggerisce che venga effettuata una prova pratica per lo svolgimento della reception

Rif: Dispensa G4.4.6



Note



Sessione 4

4.7 Come custodire il denaro

Rif: Dispensa G4.4.6 (seguito)

D

Chiedere ai candidati perché è importante custodire i pagamenti in contanti

Le risposte dovrebbero includere:

- Prevenire furti da parte di persone esterne al salone
- Prevenire furti da parte di clienti o staff del salone
- Prevenire che il sospetto di un'eventuale mancanza di cassa ricada sul candidato

D

Chiedere ai candidati di fare suggerimenti di come custodire il denaro

Le risposte dovrebbero includere:

- Non abbandonare mai la reception
- Custodire il denaro in una cassa con lucchetto e fissata in modo sicuro al tavolo
- Non lasciare il cassetto della cassa aperto
- Non lasciare il denaro in cassa durante la notte
- Trasferire grosse somme di denaro dalla cassa a una cassaforte o portare il denaro in banca

Discutere le disposizioni che hanno i candidati per custodire il denaro nei loro saloni.

Dimostrazione: mostrare ai candidati il metodo utilizzato nel salone per custodire il contante.

Note



Sessione 4

Altri pagamenti avvengono con carte di credito e il pagamento giungerà dopo circa 4/10 giorni. La banca della relativa carta di credito addebiterà quindi la somma al suo cliente.

Tutte le banche addebitano una percentuale del valore della ricevuta per i pagamenti effettuati con carte di credito. Questo è un motivo per cui i piccoli saloni possono non avere questa opzione per il pagamento.

Spiegare che quando si effettuano transazioni elettroniche, la carta è passata su una macchinetta collegata alla linea telefonica al sistema centrale della banca per le carte di credito, che permette la transazione tramite il rilascio di un numero di autorizzazione.

Se la carta risulta rubata o il valore della ricevuta è oltre il credito del cliente, verrà comunicato al salone che la transazione non è valida.

Dimostrazione Dimostrare ai candidati come effettuare il pagamento con carta

4.10 Come identificare assegni, carte di credito o bancomat sospetti o rubati, e

4.11 Come gestire i clienti che presentano sistemi di pagamento sospetti

Rif: Dispensa G4.4.6 (seguito)

Spiegare ai candidati che un cliente che tenta di pagare con carte rubate o sospette, compie una frode.

La frode è un atto criminale e un'azione di truffa. Il cliente che consapevolmente utilizza carte di credito, o propone pagamenti sospetti, sta intenzionalmente truffando il salone per guadagno personale.



D



Completare la Scheda di Controllo del candidato per la Sessione 4 per verificare l'apprendimento del candidato

Sessione 4

Svolgere le mansioni della reception del salone

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Specificare almeno due ragioni per cui è importante conoscere i tipi, durata e costi dei servizi del salone	1. Per fornire informazioni accurate al cliente. Per fornire un orientamento al cliente sui costi e durata dei servizi. Per informare la clientela del tempo che dovranno passare nel salone. Per fare raccomandazioni su futuri servizi e trattamenti.
2. Specificare almeno due esempi che indicano che i prodotti del salone sono stati danneggiati	2. Danno della confezione. Segni di perdita di liquido. Contenitori incrinati. Segni evidenti che il prodotto è già stato aperto. Segni evidenti che il prodotto è già stato Usato.
3. Come si deve firmare un pacco in consegna se non si ha tempo di verificare che non ci siano danni nel contenuto	3. "Con riserva"
4. Specificare almeno quattro modi di calcolare i pagamenti alla reception	4. Calcolatrice Cassa Totalizzatore Carta e penna Calcolo mentale
5. Fare almeno tre esempi di pagamento non in contanti	5. Carta di credito Bancomat Assegni Voucher regalo

[illegible]



Note

Attività G4.4.6 completare i calcoli per le ricevute dei clienti

[illegible]

[illegible]