

Attività G4.1.1a

(pagina 1 di 2)

del salone

Quando si lavora alla reception si dovranno inevitabilmente prendere messaggi per i propri colleghi e clienti.

E' molto importante scrivere i messaggi non appena vengono comunicati, dato che è molto facile dimenticare l'esatto contenuto del messaggio dopo un certo periodo di tempo.

L'attività

Lavorando a gruppi di almeno 6 persone, si dovrà sussurrare un messaggio alla persona dopo di voi.

Il formatore fornirà un messaggio alla prima persona, la quale dovrà bisbigliarlo a quella successiva e così via.

Ruotarsi in modo da essere a turno le prime persone a ricevere il messaggio, in modo che tutti abbiano la possibilità di sentire per primi e per ultimi i vari messaggi.

Scrivere di seguito il messaggio ricevuto. Al termine del gioco confrontare i risultati.

Messaggio 1

Messaggio 2

Messaggio 3

(pagina 2 di 2)

Messaggio 4

Messaggio 5

Messaggio 6

Attività G4.1.1c

Progettare un modulo per i messaggi

Nello spazio fornito di seguito, progettare il proprio modulo per i messaggi e completarlo utilizzando un semplice messaggio che potrebbe essere preso alla reception. Ricordare di includere tutti i punti discussi fino ad ora.

Alternativamente, è possibile utilizzare le proprie conoscenze informatiche per progettare il proprio modulo a computer.

Attività G4.1.1d

Prendere messaggi

Osservare i messaggi riportati di seguito ed indicare se sono stati presi correttamente. Se il messaggio non è stato preso correttamente, indicare la ragione ed il perché.

Messaggio 1

A: Saffron
Da: Usuf
Data: 5 ottobre
Ora: 9.30
Preso da: Sara

Tel.: 020 8442 3031

Urgenza: bassa **X** media alta

Chiamare Usuf della “Hair Ways” in relazione ai phon ordinati.
Non sono disponibili a magazzino e la consegna potrebbe ritardare.
Chiamarlo se questo ha creato un problema con l'ordine fatto.

Messaggio 2

A: Lidia
Da: Joy
Data:
Ora: 13.30
Preso da:

Tel.:

Urgenza: bassa media **X** alta

Joy ritarderà mezz'ora al suo appuntamento per i colpi di luce, telefonarle se questo è un problema.

Messaggio 3

A: Josh**Da:** Carlton Bank**Data:** 7 luglio**Ora:****Preso da:****Tel.:** 020 2244 44556**Urgenza:** bassa media alta **X**

Ha chiamato la banca. Richiamare tra mezz'ora. Fami sapere se non ti è possibile richiamare.

Attività G4.1.1e

Abbreviazioni di appuntamenti

I saloni utilizzano delle abbreviazioni quando annotano gli appuntamenti. Questo viene fatto principalmente per risparmiare spazio e tempo quando si prendono e si scrivono gli appuntamenti. Per evitare confusione o incomprensioni, è importante che tutti, all'interno del salone, utilizzino le stesse abbreviazioni.

Nella tabella riportata di seguito, scrivere le abbreviazioni utilizzate nel proprio salone per i servizi e trattamenti elencati.

Servizio o trattamento	Abbreviazione
Shampoo e piega	s/p
Asciugatura a phon	
Taglio e asciugatura a phon	
Restyle	
Taglio	
Piega a bigodini	
Trattamento condizionante	
Permanente	
Relax	
Colore permanente	
Colore quasi permanente	
Colore semi permanente	
Extension	
Intrecci	
Ritocco del colore	
Barba	
Massaggio alla cute	
Colpi di luce	
Meches con stagnole	
Trattamento tricologico	

Attività G4.1.1f

Servizi del salone

Elencare i servizi ed i trattamenti forniti dal proprio salone. Scrivere le tempistiche previste per il completamento di ciascun servizio. Inoltre, indicare il costo del trattamento o del servizio. E' stata compilata la prima riga come esempio.

Notare:

il tempo richiesto per completare il servizio o il trattamento potrebbe essere diverso dal tempo in cui il cliente è presente in salone. Ad esempio, il tempo necessario allo stilista per completare uno shampoo ed una piega è di circa 30 minuti. Questo tempo è composto da 15 minuti per la piega e 15 minuti e rifinire e fissare la piega.

Tuttavia, il cliente potrebbe restare in salone per circa 1 ora dato che la piega viene svolta a bigodini e asciugata sotto al casco.

Servizio o trattamento	Durata del servizio	costo del servizio
Shampoo e piega	30 minuti	Euro 16,00

Attività G4.1.1g

(pagina 1 di 3)

Prendere appuntamenti

Utilizzando le informazioni ottenute dall'attività G4.1.1d, G4.1.1e, G4.1.1f e le informazioni riportate di seguito, dovreste completare la pagina degli appuntamenti fornita.

Occorre accertarsi di leggere tutte le richieste di appuntamento prima di compilare il modulo, dato che potrebbe essere necessario fare alcune pianificazioni per completare correttamente l'attività.

Cercare sempre di essere imparziali con tutti gli stilisti quando si prenotano gli appuntamenti. Cercare di non sovraccaricare uno stilista, lasciandone un altro libero.

Se un cliente desidera prenotare un appuntamento, ma non ha uno stilista preferito, prenotargli l'appuntamento con lo stilista che è più libero.

Notare che Mehmet lavora solo mezza giornata, Ines è in vacanza e tutti gli altri stilisti necessitano di una pausa pranzo.

1. La signora Jones desidera un appuntamento alle 9.00 per un taglio e una piega. La signora viene in salone da molti anni e generalmente è Mehmet che la serve.
2. La signora Pirani desidera un appuntamento con Maria alle 10.00. l'appuntamento è per una permanente completa su tutta la testa. La cliente desidera anche un taglio e una piega.
3. Il signor Rushton desidera un taglio e una piega. Non ha una giornata molto impegnata, quindi non ha preferenze di orario per il suo appuntamento, ma desidera che sia Martin ad eseguire il servizio.
4. La signora Santos desidera dei colpi di sole su tutta la testa. Generalmente è Martin che le fa questo tipo di servizio e desidera l'appuntamento per le 10.00. La cliente ha i capelli molto lunghi e folti.
5. La signora Grant desidera dei colpi di luce ed una piega. Desidera un appuntamento con Reana per le 10.30.
6. La signora Brown desidera che Reana le faccia una permanente. Non ha preferenze di orario, ma desidera un appuntamento nel pomeriggio. La signora Brown applica dei prodotti sui capelli dopo la permanente, ma li lascia asciugare naturalmente.
7. Il signor Raf desidera un taglio ed una piega da Mehmet alle 10.00.

(pagina 2 di 3)

8. La signora Abimola desidera un colore temporaneo ed una piega. In precedenza è stato Thad a farle tali servizi. Anche Renana ha svolto, alla signora Abimola questo servizio e si è trovata bene con entrambi gli stilisti. Deve terminare il servizio ed essere fuori dal salone per le 15.30 perché ha un altro appuntamento a cui non può mancare. La signora Abimola ha i capelli appena sopra le spalle e desidera qualcosa di speciale per il suo pomeriggio.
9. Il signor Ortaga deve sposarsi e desidera andare in salone per un taglio, una piega ed un massaggio al viso. Desidera anche portare con sé il suo testimone, il signor Murray, per eseguire gli stessi servizi alla stessa ora con un altro stilista. Desidera un appuntamento a qualsiasi ora in tarda mattinata.
10. Il signor Thomas desidera un taglio ed una piega con Mehmet alle 12.30.
11. Una cliente entra in salone alle ore 13.30. non ha appuntamento, ma desidera uno shampoo ed una piega. Non ha preferenze sullo stilista che eseguirà il servizio. Il nome della cliente è signora Bradley.
12. La signora Renton desidera un appuntamento con Mehmet alle 9.00 per un colore semi permanente. Desidera che sia solo Mehmet ad eseguirle il servizio.
13. Holly desidera dei colpi di luce con cartine ed una piega con Maria nel più tardo pomeriggio possibile.
14. La signora Bradshaw desidera avere un servizio di taglio nella pausa pranzo. Non ha preferenze di stilista.
15. Julian desidera un ritocco colore e anche il taglio e la piega. Deve andare a lavorare nella mattinata.

Ricordare, quando si lavora alla reception del salone, non si avrà a disposizione molto tempo per prendere decisioni ed occorrerà pertanto lavorare efficientemente ed efficacemente.

(pagina 3 di 3)

Modulo degli appuntamenti

Data	Mehmet	Reana	Maria	Thad	Ines	Martin
9.00					Astensione annuale dal lavoro	
9.15						
9.30						
9.45						
10.00						
10.15						
10.30						
10.45						
11.00						
11.15						
11.30						
11.45						pranzo
12.00						
12.15						
12.30				pranzo		
12.45						
13.00		pranzo				
13.15	Lavora solo 1\2 giornata					
13.30						
13.45						
14.00						
14.15		pranzo				
14.30						
14.45						
15.00						
15.15						
15.30						
15.45						
16.00						
16.15						
16.30						
16.45						
17.00						
17.15						
17.30						

Attività G4.2.3

(pagina 1 di 2)

Problemi della reception

Immaginare di lavorare alla reception in un salone con molto lavoro. Studiare i seguenti scenari attentamente ed indicare in che modo gestireste la situazione. Decidere se gestire autonomamente la situazione o se riferire il problema ad un membro dello staff con maggior esperienza.

Arrivo in ritardo

La signora Cullen è una cliente abituale. Aveva prenotato un appuntamento con Kelly per le 14.30, ma è arrivata alle 15.10.

Cosa fare?

Arrivo in anticipo

Il signor Hoosman è un anziano gentiluomo. Ha letto male l'orario del suo appuntamento, presentandosi alle 12.15 invece che alle ore 14.15. desidera che Jackie gli tagli i capelli, ma Jackie è al momento impegnata fino alle 14.15 con altri clienti.

Cosa fare?

La signora arrabbiata

La signora Calcraft è molto arrabbiata. E' andata in salone per sistemarsi i capelli per un'occasione molto speciale e l'appuntamento è stato segnato sull'agenda per il giorno successivo. La richiesta dell'appuntamento era stata presa da Sonia, una nuova lavorante del salone.

Cosa fare?

(pagina 2 di 2)

La studentessa

Lyndsay Malin sta per pagare la sua ricevuta per un taglio ed una piega. L'importo è di 19.50 Euro, ma la ragazza ha solo 15.00 euro.

Cosa fare?

L'assegno

Il Dottor Rawson è un cliente nuovo. E' andato in salone per un taglio e desidera pagare con assegno. Non ha con se la carta di garanzia per gli assegni.

Cosa fare?

Il cappotto mancante

David Appleyard sta per uscire dal salone. Va per prendere il suo cappotto quando nota che non c'è più.

Cosa fare?

Discutere le proprie risposte con gli altri membri del gruppo.

Attività G4.3.2a

Porre domande

Quando si lavora come receptionist, occorre porre le giuste domande per ottenere le informazioni necessarie per procedere alle richieste del cliente.

Studiare le seguenti situazioni attentamente ed elencare le domande che andrebbero poste al cliente.

1. Il cliente desidera prenotare un appuntamento

2. il cliente desidera cancellare un appuntamento

3. Il cliente non è soddisfatto del risultato del colore ricevuto

4. Il cliente ha perso la sua borsa in salone

5. Il cliente desidera sapere se può pagare con assegno

Attività G4.3.2b

Porre domande – giochi dei ruoli (osservatore)

(pagina 1 di 3)

Quando si lavora come receptionist, occorre porre le giuste domande per ottenere le informazioni necessarie per procedere alle richieste del cliente.

Ascoltare attentamente le domande poste dal receptionist e le risposte fornite dal cliente.

Cliente 1

Cliente 2

Cliente 3

Cliente 4

Cliente 5

(pagina 2 di 3)

Porre domande – giochi dei ruoli (2 interpreti)

Quando si lavora come receptionist, occorre porre le giuste domande per ottenere le informazioni necessarie per procedere alle richieste del cliente.

Recitare gli scenari riportati di seguito. Un candidato interpreterà il cliente e l'altro il receptionist. Il cliente deve solo rispondere alle domande. Non deve fornire informazioni aggiuntive.

I restanti membri del gruppo cercheranno di indovinare ciò che il cliente desidera.

1. Il cliente desidera prenotare un appuntamento. Il receptionist chiede:

- Cosa desidera?
- Per quando vuole l'appuntamento?
- Chi desidera che esegua il servizio?
- Che ora preferisce?
- Qual'è il suo nome?

2. Il cliente desidera cancellare un appuntamento. Il receptionist chiede:

- Per quando era stato prenotato?
- Qual'è il suo nome?
- Con quale stilista era l'appuntamento?
- Per quale servizio aveva prenotato?
- Desidera prenotare un altro appuntamento?

3. Il cliente non è soddisfatto del risultato del colore ottenuto. Il receptionist chiede:

- Qual'è il suo nome?
- Quando è stato fatto il colore?
- Chi le fece il colore?
- Cosa non la soddisfa?
- Desidera vedere... (indicare il nome dello stilista che ha effettuato il servizio)?

(pagina 3 di 3)

4. La cliente ha perso la sua borsa in salone. Il receptionist chiede:

- Dove l'aveva l'ultima volta?
- Come è fatta la borsa?
- Dove era seduta?
- In quali altri posti del salone è stata?

5. Il cliente desidera sapere se può pagare con assegno. Il receptionist chiede:

- Ha una carta di controllo per gli assegni, valida?

Attività G4.3.2c

Occuparsi di una reception molto impegnata ed indaffarata

La reception può essere un'area molto piena e indaffarata. Ci potrebbero essere momenti in cui vi sono molte persone che richiedono tutte cose diverse e necessiteranno dell'attenzione del receptionist.

Osservare la lista delle attività riportata di seguito. Immaginare che tutte le seguenti situazioni si siano verificate allo stesso momento.

Elencare l'ordine in cui verrebbero gestite le attività.

- La signora Friskney desidera pagare il suo conto
- Il signor Dale è appena arrivato per il suo appuntamento
- Il telefono suona
- Un cliente entra in salone chiedendo un appuntamento
- Kay Moon desidera acquistare un prodotto condizionante di rivendita, ma non sa quale vuole
- Katy Fulop è in attesa del suo appuntamento con Matthew. Matthew è in ritardo di circa 15 minuti e vi ha chiesto di offrirle un caffè o qualcosa da bere.

Attività G4.3.4

Le capacità di comunicazione sono vitali per assicurare che la clientela riceva delle spiegazioni complete ed esaustive e per accertarsi che vengano rispettate le aspettative della clientela.

Qualsiasi spiegazione fornita ad un cliente deve prendere in considerazione il fatto che potrebbero non comprendere delle terminologie troppo tecniche, pertanto occorre parlare con un linguaggio non tecnico.

Inoltre, occorre essere in grado di interpretare il linguaggio usato dalla propria clientela spezzando e rifrasando quanto comunicato alla reception.

Non tutti i clienti incontrati alla reception avranno lo stesso grado di comprensione. Pertanto, occorre essere in grado di saper adattare il proprio stile di linguaggio per venire in contro al pubblico o alla persona con cui si sta parlando.

L'attività

Considerare quanto è possibile comunicare con ciascun cliente elencato e le varie situazioni del salone elencate di seguito.

Discutere con gli altri membri del proprio gruppo, o scrivere, in che modo le spiegazioni delle varie situazioni potrebbero essere adattate per meglio adattarsi alle tipologie di clientela elencata.

Ricordare: e' molto importante non stereotipare la clientela o essere condiscendenti, ma occorre cercare di essere consapevoli del loro livello di apprendimento e comprensione.

Tipologia di clientela:

- Una donna anziana con un udito scarso
- Un bambino di 8 anni
- La signora Conti, la madre di una vostra cliente in visita dall'Inghilterra, che parla poco l'italiano
- La\il vostra\o migliore amica\o

Situazioni

1. Il termostato nella macchinetta delle bevande si è rotto e non si potranno fare ulteriori bibite per la clientela per almeno 10 minuti.
2. Lo stilista è talmente in ritardo con i suoi appuntamenti che ha chiesto al receptionist di comunicare alla clientela successiva di ritornare dopo un ora
3. E' saltata l'elettricità in salone ed è in arrivo un elettricista per riparare il danno. Nel frattempo la clientela è in attesa.

Attività G4.4.1a

Servizi del salone

Completare la tabella indicando i servizi offerti dal proprio salone, le tempistiche ed il costo di ciascun servizio .

Notare – per questa attività, il tempo impiegato si riferisce al tempo che il cliente dovrà stare in salone.

Servizio	Tempo impiegato per lo sviluppo del servizio	Costo del servizio

Attività G4.4.1b

Prodotti e costi del salone

Completare la tabella indicando i prodotti di rivendita disponibili nel proprio salone, ed il costo di ciascun prodotto.

[illegible]

Attività G4.4.4

Offerte speciali

Ci sono momenti in cui il salone desidera creare offerte speciali per i prodotti di rivendita da offrire alla clientela.

Elencare le ragioni per le quali perché vengono fatte e proposte offerte speciali e sconti in salone.

L'attività

Parte A

1. Raccogliere una serie di coupon di offerte speciali o pubblicità per beni o prodotti scontati
2. Discutere le offerte speciali con il altri membri del gruppo
3. Indicare quali promozioni vi attirano di più e perché
4. Indicare quali promozioni vi incoraggiano ad acquistare il prodotto

Parte B

1. Raccogliere prove delle tipologie di promozioni nel proprio salone e condividerle con gli altri membri del proprio gruppo

Parte C

1. Progettare un poster per promuovere un prodotto a scelta . La promozione dovrebbe includere un'offerta speciale che incoraggi il cliente all'acquisto. E' possibile creare il poster utilizzando le proprie capacità informatiche o creandolo manualmente.

Attività G4.4.6

(pagina 1 di 2)

Calcolare il totale delle seguenti ricevute senza l'uso della calcolatrice:

Cliente 1		
Taglio e piega	€	24,00
Trattamento condizionante	€	7,50
Caffè	€	0,50
Sub totale	€	
50% sconto per formazione / modelle	€	
TOTALE	€	

Cliente 2		
Permanente ad onde	€	48,35
Il cliente vi da 50,00 Euro – quanto resto dovete restituire?	€	

Cliente 3		
Colpi di sole parziali – 16 cartine ad Euro 1,25 cad	€	
Asciugatura a phon	€	12,00
TOTALE	€	

(pagina 2 di 2)

Cliente 4		
Ritocco colore	€	35,97
Mollette per capelli	€	2,89
Sub totale	€	
Il cliente acquista Euro 15 di prodotti di rivendita (offerta speciale – 20% di sconto)	€	
Totale dei prodotti di rivendita scontati del 20%	€	
TOTALE	€	

Cliente 5		
Il cliente ha fatto un colore semi-permanente, un taglio ed una piega. Il costo del taglio e dell'asciugatura a phon equivale ai $\frac{2}{3}$ del totale della ricevuta. Il totale della ricevuta è di 42,00 Euro.	€	
Quant'è il totale del taglio e della piega?		
Costo del taglio e piega	€	