

Diapositiva G4.1.1a

Prendere messaggi e passarli alla persona giusta al momento giusto.

- Per chi è il messaggio
- Chi ha preso il messaggio
- Data e ora del messaggio
- Contenuto del messaggio
- Eventuali azioni necessarie
- Se il messaggio è urgente
- Come rispondere al messaggio (contatto telefonico, indirizzo, email)

Dispensa G4.1.1e

Servizio o trattamento**abbreviazione**

Shampoo e piega

s\p

Asciugatura a phon

a\p

Taglio e asciugatura a phon

c\ a\p

Taglio

t

Restyle

restyle

Piega a bigodini

p/b

Trattamento condizionante

tc

Permanenti

p

Relax

relax

Colore permanente

col\p

Colore quasi permanente

col\qp

Colore semipermanente

col\semi

Extension

ext

Intrecci

intr

Ritocco colore

col\rit

Taglio della barba

barba

Massaggio alla cute

massaggio

Colpi di luce

cl

Meches con stagnole

me/ st

Trattamento tricologico

trt

Diapositiva G4.2.6

- Essere professionali per tutto il tempo
- Salutare il cliente educatamente, gentilmente e cortesemente
- Essere consapevoli del proprio linguaggio del corpo – non stare scomposti alla scrivania della reception
- Creare una buona impressione attraverso la propria apparenza, indossare un abbigliamento ordinato e pulito e avere un’acconciatura curata per promuovere la propria professionalità
- Fornire informazioni chiare
- Mostrare al cliente che lo si sta ascoltando
- Osservare, controllare gli effetti personali del cliente
- Offrire ai clienti in attesa qualcosa da bere o da mangiare e delle riviste
- Accertarsi che i prodotti della rivendita siano esposti in modo attraente ed efficace per il cliente
- Accertarsi di conoscere tutti i dettagli dei prodotti di rivendita e di essere in grado di spiegare come agiscono, quanto costano e cosa fanno alla clientela
- Accertarsi che l’area della reception e quella di attesa siano pulite ed ordinate

Diapositiva G4.3.4

Comunicare con diverse tipologie di clienti

- Giovani
- Anziani
- Bambini
- Uomini
- Donne
- Persone ben conosciute
- Persone mai incontrate prima
- Razze diverse
- Culture diverse
- Persone diversamente abili
- Persone con difficoltà di apprendimento
- Persone non di prima lingua italiana