

Dispensa G4.1.1a

Prendere messaggi e passarli alla persona giusta al momento giusto.

Una parte dei propri doveri della reception richiederà di prendere messaggi e passarli alla persona appropriata al momento giusto.

E' importante registrare in modo accurato qualsiasi messaggio per mantenere una comunicazione efficace all'interno del salone.

Occorre accertarsi che i messaggi vengano scritti chiaramente e che includano, come minimo, le seguenti informazioni:

- 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)

Occorre accertarsi che il messaggio sia scritto in modo chiaro ed accurato.

Occorrerà anche accertarsi di passare il messaggio alla persona appropriata al più presto possibile. Se la persona non dovesse essere disponibile, occorre informare le altre persone che c'è un messaggio in attesa e continuare a controllare la disponibilità della persona interessata per poterle passare il messaggio.

Ricordare che il messaggio potrebbe contenere informazioni confidenziali, pertanto non bisogna dire alle altre persone il contenuto del messaggio stesso.

Dispensa G4.1.1c

Prendere e registrare un appuntamento

L'annotazione e la registrazione degli appuntamenti in modo accurato è un ruolo molto importante per il receptionist del salone. Il sistema di appuntamenti assicura che i lavoratori del salone possano pianificare la loro giornata lavorativa in modo efficiente e aiuta anche ad creare un ambiente lavorativo tranquillo e calmo.

Come receptionist del salone occorrerà essere consapevoli dei seguenti punti per poter completare in modo accurato ed efficiente i doveri della reception.

- I membri dello staff disponibili per lo sviluppo del servizio
- I servizi disponibili
- Il tempo impiegato per completare ciascun servizio
- Il costo di ciascun servizio
- L'abbreviazione usata nel sistema di appuntamenti

Gli appuntamenti registrati in modo inaccurato possono portare alla perdita del business, clienti infelici e a stilisti molto stressati.

Pertanto, è molto importante prendere in considerazione i seguenti punti quando si prendono appuntamenti.

Quando si prendono appuntamenti occorre registrare sempre:

- Nome del cliente
- Contatto telefonico (può essere il numero del lavoro, di casa, del cellulare – controllare con il cliente a quale numero risponde più di frequente)
- Il servizio o trattamento richiesto
- Il membro dello staff che eseguirà il servizio
- Data e ora più conveniente per il salone e per il cliente

Occorrerà anche:

- Ascoltare chiaramente ciò che richiede il cliente
- Concedere una tempistica adeguata per il servizio o per il trattamento
- Far sapere sempre al cliente la durata del servizio
- Se al momento che il cliente lo richiede, il servizio non è disponibile, suggerire sempre delle alternative
- Chiedere sempre se ha preferenze per l'operatore (stilista/ junior stylist)
- Ripetere le informazioni al cliente per chiarire di avere le informazioni corrette
- Se si utilizza un'agenda degli appuntamenti, usare sempre una matita e scrivere in modo chiaro e leggibile
- Se si utilizza un sistema computerizzato, accertarsi di inserire le informazioni correttamente

Nota: se un appuntamento viene cancellato, cancellare l'appuntamento con una gomma per evitare qualsiasi confusione.

E' molto importante che questo venga fatto per vedere che l'orario di appuntamento è diventato nuovamente disponibile.

Dispensa G4.1.1g

Appuntamenti del salone

(pagina 1 di 2)

Di seguito è stato riportato un esempio di un modulo standard di appuntamenti. Si può notare che la pagina è suddivisa ad intervalli di 15 minuti con i nomi degli stilisti sulla parte alta della pagina.

Data	Mehmet	Reana	Maria	Thad	Ines	Martin
9.00	Jones		Dayson		Aspettativa annuale	Rousset
9.15	c\alp		Col/semi			c\alp
9.30	Pike		a\l			Santos
9.45	c\alp	Winter				cl
10.00	Raif	Col\rit	Jackson			↓
10.15	c\alp		op			
10.30		Leana	↓			
10.45		Relax				Santos
11.00	Ortaga	Winter	Jimmy	Meola		c\alp
11.15	tc	a\l	t	Massaggio		
11.30	c\alp	Leana		c\alp		Pranzo
11.45		Pinze\l	Jacson			
12.00			c\alp			
12.15	Thomas		Arnold			
12.30	c\alp		Restyle del look	Pranzo		Doville
12.45			a\l			s\p
13.00		Pranzo	Mayo			
13.15			tc			Barlow
13.30			c\alp	Amimba		Extension
13.45				Pinze\l		
14.00		Brown	Pranzo	Vander		
14.15		op		extension		
14.30		↓				
14.45		Mitchel				
15.00		t\l\p				
15.15	Lavora solo mezza giornata					
15.30		Brown				
15.45		s\p				
16.00						
16.15						
16.30						
16.45						
17.00						
17.15			Jay		↓	
17.30			Barba		↓	↓

Dispensa G4.1.1g

(pagina 2 di 2)

Dalla propria ricerca nell'Attività G4.1.1f si conosceranno le tempistiche necessarie per i servizi ed i trattamenti offerti nel proprio salone.

Ora, osservare attentamente la pagina degli appuntamenti e notare i punti importanti in cui occorre essere consapevoli quando si prenotano degli appuntamenti:

- Martin ha 3 ore prenotate per la signora Barlow. Questo perché la signora Barlow eseguirà un servizio di extension che richiederà molto tempo per il completamento.
- Maria ha la signora Arnold prenotata per un re-style ed un'asciugatura alle 12.15. notare il tempo assegnato al re-style in confronto ad un taglio e asciugatura standard che Mehmet ha alla stessa ora.
- Pare che Maria abbia la signora Jackson prenotata due volte. Nella prima occasione, alle 10.00, ha prenotato un servizio di permanente e nella seconda occasione, alle 11.45, per un taglio ed un'asciugatura.

La prenotazione è stata fatta in questo modo per rendere il sistema di appuntamenti del salone più efficiente. Maria impiegherà approssimativamente 45 minuti per completare il consulto e l'avvolgimento della permanente della signora Jackson. Mentre la permanente è in posa e viene neutralizzata da un membro junior dello staff, Maria avrà il tempo di tagliare i capelli a Jimmy.

- E' possibile che ci siano altri servizi che necessitano di 2 fasi di prenotazione?

Annotare di seguito la propria risposta

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Dispensa G4.2.1

Linee guida del salone e limiti dell'autorità – Reception

Non tutti i saloni hanno un receptionist. In alcuni saloni è il membro junior dello staff che ha la responsabilità di rispondere al telefono, prendere gli appuntamenti e gestire i pagamenti della clientela. In altri saloni, è il membro senior dello staff che potrebbe avere questa responsabilità oppure queste responsabilità potrebbero venire suddivise.

Quando si lavora alla reception, è molto importante essere consapevoli delle responsabilità all'interno del proprio ruolo lavorativo. Ciò significa che si conoscono le mansioni che sono permesse e quelle in cui occorre il supporto di un membro dello staff più senior.

Conoscere e lavorare entro i limiti della propria autorità garantirà professionalità agli occhi della clientela.

Creare una lista delle aree di lavoro che si possono eseguire nel ruolo come receptionist:

Creare una lista delle aree delle mansioni della reception di cui sono responsabili le altre persone all'interno del salone

Ora confrontare questa lista con quella degli altri membri del gruppo. Avete tutti lo stesso livello di responsabilità o qualcuno ha più responsabilità di altri?

Quali potrebbero essere le conseguenze potenziali derivanti dal lavorare oltre i limiti del proprio ruolo lavorativo?

Dispensa G4.2.2

La legge sulla privacy e la riservatezza del cliente

Questa dispensa affronta informazioni relative a :

- Legge sulla privacy
- Riservatezza del cliente

Legge sulla privacy

Ogni organizzazione che detiene informazioni sulle persone (staff o clienti) deve:

- Iscrivere al registro della privacy
- Accertarsi che tutte le informazioni siano accurate ed aggiornate
- Fornirne l'accesso solo alle persone autorizzate e all'interessato qualora lo richieda

La legge sulla privacy è stata introdotta per proteggere le persone da possibili informazioni errate o non aggiornate su di loro – questo può colpire, oltre alle altre cose, anche affidabilità creditizia, trattamenti medici o opportunità di impiego.

Chiunque può chiedere di vedere in qualsiasi momento le proprie informazioni ed è responsabilità dell'organizzazione quella di fornirne l'accesso. Tuttavia, nessuno ha il diritto di vedere le informazioni relative ad altre persone.

Riservatezza del cliente

In aggiunta alle informazioni archiviate sul computer o sulla scheda cliente, si potrebbe avere varie conversazioni con i clienti, sia faccia a faccia che telefoniche.

I clienti potrebbero comunicare informazioni personali su di loro che devono rimanere confidenziali.

Occorre accertarsi di non riportare tali informazioni né ai colleghi né ad altri.

Dispensa G4.2.5

Legge sulla vendita dei beni e dei servizi

La legge sulla vendita di beni e dei servizi, stabilisce che i beni venduti dal salone devono essere di qualità soddisfacente e che i clienti hanno il diritto di sapere cosa stanno acquistando. Se i beni sono stati mal presentati - se il venditore non ha comunicato la completa verità su di essi, il cliente ha diritto al risarcimento.

La legge sulla fornitura di beni e servizi copre sia i beni che i servizi, indicando che i servizi devono essere forniti "con una ragionevole cura e capacità".

Occorre essere consapevoli del fatto che i beni venuti in salone includono i prodotti utilizzati dagli stilisti per il colore, l'acconciatura, la permanente o il relax ecc....

Dato che questi prodotti vengono utilizzati direttamente sui capelli e sulla cute lo stilista ha un'ulteriore e maggiore responsabilità per prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare eventuali danni o lesioni.

Il cliente ha il diritto di sapere il tipo di servizio che si intende svolgere e quali prodotti vengono applicare sui suoi capelli. Inoltre, occorre fornire loro informazioni sufficienti per poter giudicare se continuare o meno con il servizio.

Occorre accertarsi di stabilire in anticipo, generalmente durante il consulto, le caratteristiche ed i benefici dei prodotti e dei servizi che si intende fornire.

Dispensa G4.2.6

Cura del cliente alla reception

Il ruolo del receptionist è molto importante nell'aiutare a creare un ambiente di benvenuto e rilassante per la clientela.

Quando un nuovo cliente entra in salone per la prima volta, potrebbe sentirsi apprensivo e vuole essere messo a proprio agio. E' quando un cliente entra in salone la prima volta che si crea la "prima impressione".

Se il cliente non viene fatto sentire a proprio agio, potrebbe non ritornare, anche se il servizio dello stilista è stato buono.

Per far sentire il cliente il benvenuto occorrerà mantenere un'immagine professionale e considerare i seguenti punti:

- 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, l'abbigliamento ordinato e pulito ed alla acconciatura, 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

Dispensa G4.3.1a

Comunicazione efficace

(pagina 1 di 2)

Comunicazione

La comunicazione è il processo che riguarda sia la trasmissione che il ricevimento di informazioni in modo efficace. E' molto importante diventare esperti nelle proprie capacità di comunicazione in modo da prevenire il verificarsi di incomprensioni.

Le capacità principali di comunicazione che si dovranno adottare sono:

- Comunicazione verbale
- Comunicazione non-verbale
- Comunicazione scritta

Comunicazione verbale

Questa forma di comunicazione riguarda semplicemente il parlare. Tuttavia occorre adottare i seguenti punti per renderla efficace:

- Pensare prima di parlare per accertarsi di dire la cosa giusta
- Parlare chiaramente ed in modo che il cliente possa sentire
- Parlare in modo gentile
- Adattare il tono della propria voce alla situazione
- Quando si spiega qualcosa, cercare di essere il più conciso possibile e utilizzare un linguaggio non tecnico per evitare di confondere il cliente
- Porre le giuste domande per ottenere le informazioni corrette
- Se necessario, ripetere ciò che si è detto in modi diversi per evitare eventuali confusioni

Comunicazione non verbale

Questa forma di comunicazione riguarda il fornire e ricevere informazioni senza parlare. E' meglio conosciuta come "linguaggio del corpo". Il linguaggio del corpo è composto da segnali visivi al cliente. Occorre sempre accertarsi che i segnali di comunicazione non verbale dati al cliente siano sempre positivi.

Per creare un'impressione positiva attraverso il linguaggio del corpo, eseguire i seguenti punti:

- Adottare sempre una buona postura. Si possono dire tutte le cose esattamente, ma se si sta scomposti o si guarda altrove, sembrerà che non si è interessati.
- Accertarsi di avere un contatto visivo con la persona con cui si sta parlando o che si sta ascoltando. Questo mostrerà al cliente il proprio interesse in ciò che viene detto.
- Sorridere. Quando un cliente arriva alla reception e ci si sta occupando di un altro cliente, sorridere per mostrare che li avete visti.

(pagina 2 di 2)

Comunicazione scritta

Questo tipo di comunicazione riguarda il trasferimento di informazione in formato scritto.

Come receptionist occorrerà scrivere frequentemente informazioni che dovranno leggere gli altri.

Occorrerà prendere appuntamenti e messaggi. Verrà inoltre richiesto di compilare ordini di magazzino, volantini informativi e schede clienti.

Quando viene usata la comunicazione scritta, occorre:

- Scrivere chiaramente e in modo leggibile
- Includere le informazioni necessarie quando si prendono gli appuntamenti ed i messaggi
- Cercare di fare lo spelling delle parole correttamente. Avere il dizionario a portata di mano se si è incerti su alcune parole
- Cercare di essere grammaticalmente corretti, utilizzando frasi complete con lettere maiuscole e punteggiatura corretta
- Essere concisi con le informazioni in modo da includere tutti i punti principali
- Ricordare che quando si scrive, ci si aspetta che qualcun altro legga le informazioni e comprenda quanto comunicato

Dispensa G4.3.1b

Comunicazione

La comunicazione efficace è essenziale in tutte le situazioni del salone. In particolare, la comunicazione alla reception è la chiave per assicurare che la giornata scorra tranquillamente e che vengano rispettati tutti gli appuntamenti.

Le seguenti capacità di comunicazione sono tutte essenziali per un receptionist di successo:

- Lettura
- Scrittura
- Ascolto
- Parola

Scrivere di seguito le occasioni in cui utilizzeresti queste capacità quando si lavora alla reception.

Lettura

Scrittura

Ascolto

Parola

Pensare alle conseguenze per il business del salone a seguito di una scarsa comunicazione

Dispensa G4.4.6

(pagina 1 di 4)

Questa dispensa copre le seguenti aree:

- Metodi per il calcolo dei pagamenti
- Come tenere il contante al sicuro
- Le tipologie di pagamento che il receptionist è autorizzato ad accettare
- Come ottenere l'autorizzazione elettronica in relazione al pagamento con le carte
- Come identificare sospetti assegni, carte di credito e bancomat rubati
- Come affrontare i clienti che offrono pagamenti sospetti o pagamenti sospetti non in contanti

Metodi per calcolare i pagamenti

I metodi per calcolare un pagamento alla reception sono:

- Cassa elettronica
- Computer
- Calcolatrice
- Calcolo matematico

E' possibile calcolare i pagamenti utilizzando anche:

- Carta e penna
- Calcoli mentali

La capacità di calcolare il pagamento con carta e penna o con calcoli mentali può essere sviluppata utilizzando l'applicazione delle capacità chiave numeriche.

Quale metodo viene utilizzato nel tuo salone?

Come assicurate il danaro contante

Tutto il danaro contante va assicurato per evitare che venga rubato da persone presenti in salone oppure da persone che potrebbero entrare intenzionalmente in salone per rubare .

(pagina 2 di 4)

Per tenere al sicuro il contante occorre:

- Mai lasciare vuota la reception
- Tenere il danaro contante in una cassa chiusa a chiave e fissata alla scrivania
- Mai lasciare il cassetto della cassa aperto
- Mai lasciare il danaro contante in cassa durante la notte
- Trasferire grandi quantità di danaro dalla cassa ad una cassaforte sicura o portare il danaro in banca

Come assicurate il danaro nel proprio salone?

Le tipologie di pagamento che il receptionist è autorizzato ad accettare

La maggior parte dei saloni accettano i seguenti metodi di pagamento:

- Contante
- Assegni
- Carta di credito
- Bancomat o carte di debito

Alcuni saloni accettano anche:

- Buoni regalo del salone
- Travellers cheque

E' importante accettare solo i metodi di pagamenti per i quali si è autorizzati. Alcuni membri dello staff del salone potrebbero avere più responsabilità di altri in relazione alla ricezione dei pagamenti. Ad esempio, i pagamenti fatti con carta di credito potrebbero essere effettuati dal membro dello staff che è stato formato per questa tipologia di pagamento.

Quali metodi di pagamento sono accettati nel proprio salone?

Quali metodi di pagamento il candidato è autorizzato ad accettare?

(pagina 3 di 4)

Come ottenere l'autorizzazione elettronica per i pagamenti con le carte

I pagamenti effettuati da alcune carte elettroniche permettono il trasferimento elettronico del denaro dal conto corrente bancario del cliente al conto del salone. La transazione avviene quasi immediatamente.

Altre tipologie di pagamento avvengono con carta di credito. Il salone riceve il pagamento dall'azienda della carta di credito entro 4-10 giorni successivi. L'azienda della carta di credito invierà poi il conto per la transazione al cliente.

Tutte le aziende delle carte di credito addebitano al salone una percentuale in base al valore del conto. Questa è una delle ragioni per cui molti piccoli saloni scelgono di non usare questo metodo di pagamento.

Quando si accetta un pagamento con una carta, la carta viene passata attraverso un'apposita macchinetta connessa telefonicamente alla sede centrale bancaria della carta di credito. Il centro confermerà se la transazione può andare a buon fine ed emetterà un numero di transazione.

Se la carta dovesse essere rubata o il conto da pagare dovesse essere maggiore del limite di disponibilità del cliente, verrà notificato al salone che la transazione non è valida.

Quali pagamenti e carte di credito vengono accettati dal tuo salone?

Il cliente deve spendere una cifra minima prima di accettare il pagamento con carta? Se sì, qual è l'ammontare minimo da spendere?

Come identificare sospetti assegni, carte di credito e bancomat rubati e come comportarsi con quei clienti che offrono contanti o pagamenti diversi sospetti

Un cliente che cerca di pagare con contanti o con una carta di credito rubata infrange la legge ed effettua una frode.

Una frode è un reato criminale ed un'azione ingannevole. Il cliente che utilizza consapevolmente una carta di credito rubata o contante sospetto vuole intenzionalmente truffare il salone per interesse personale.

Tuttavia, è possibile che il cliente sia inconsapevole che la carta sia rubata o che il denaro sia sospetto, pertanto occorre avere molto tatto e attenzione prima di fare accuse.

(pagina 4 di 4)

Se si sospetta che la transazione potrebbe essere potenzialmente fraudolenta, occorre chiedere aiuto al membro senior dello staff.

I metodi di pagamento rubati o fraudolenti possono essere riconosciuti in base alle seguenti caratteristiche:

- Sull'assegno potrebbe esserci un nome diverso da quello del cliente
- L'assegno e la carta di credito non combaciano
- La carta di credito potrebbe avere un nome errato
- La carta di credito potrebbe essere scaduta
- La carta di credito potrebbe essere danneggiata
- Il contante potrebbe apparire o apparire al tatto in modo diverso
- Potrebbe mancare la filigrana dalle banconote
- Potrebbe mancare la barra in metallo

Si è mai verificato un pagamento fraudolento nel tuo salone?

Le conseguenze relative alla gestione dei pagamenti in modo corretto

Occorre accertarsi di conoscere le procedure da seguire nel proprio salone in relazione alla corretta gestione dei pagamenti.

Se non si seguono le procedure corrette per i pagamenti, è possibile arrivare ad una contestazione con il cliente. Se dovesse sorgere una contestazione occorre restare professionali, calmi e avere tatto per tutto il tempo.

Se ci si dovesse trovare in una situazione difficile occorre chiedere guida e supporto ad un membro senior dello staff.

Una contestazione potrebbe sorgere quando si dà un resto sbagliato, quando si accettano pagamenti fraudolenti o se si addebita una somma eccessiva al cliente. Se queste situazioni non venissero gestite correttamente, potrebbero portare ad una perdita dei profitti del salone o all'insoddisfazione del cliente nel caso di un addebito eccessivo.

Le conseguenze derivanti da una gestione non corretta dei pagamenti porterà alla perdita del reddito del salone.

Inoltre, se il cliente che crea un errore involontario con il pagamento gli viene dato un resto errato o viene messo in imbarazzo dal comportamento dello staff della reception, potrebbe non ritornare in salone.

Dispensa G4.4.13

(pagina 1 di 4)

Incassare i pagamenti

Questa dispensa riguarda le informazioni necessarie in relazione all'incasso dei pagamenti alla reception .

Come incassare un pagamento in contanti:

- Calcolare il totale e controllare doppiamente che l'ammontare calcolato sia corretto
- Informare il cliente dell'importo totale
- Prendere il danaro del cliente e contarli davanti al cliente stesso
- Utilizzare qualsiasi sistema di controllo banconote disponibile per verificare che il danaro sia legale
- Ripetere il totale del danaro consegnato dal cliente per confermare la somma totale
- Posizionare il danaro sopra o a fianco alla cassa, dove sia il receptionist che il cliente possano vederlo
- Calcolare il resto e quando si è sicuri che il totale sia corretto, ricontarlo porgendolo direttamente in mano al cliente.
- Posizionare il danaro consegnato dal cliente all'interno della cassa
- Dare lo scontrino o la ricevuta al cliente

Come accettare pagamenti in assegno

Molti clienti preferiscono pagare con assegno. La maggior parte dei saloni accettano questa forma di pagamento, ma gli assegni devono essere accompagnati con un documento a garanzia. La maggior parte di questi documenti informano il limite di credito che è generalmente stampato sul documento stesso. Se si accetta un assegno senza controllare il documento a garanzia può esserci il rischio che la banca potrebbe non paghi l'assegno.

Quando si accettano assegni, occorre controllare che:

- La data sia corretta
- L'assegno sia pagabile al salone
- Le parole che descrivono l'importo combacino con quello scritto in cifre
- La firma sull'assegno combaci con la firma riportata sul documento a garanzia
- La data di validità sul documento a garanzia non sia scaduta
- Il codice numerico sul documento a garanzia combaci con quello indicato sull'assegno
- Qualsiasi errore riportato sull'assegno venga corretto e siglato dal cliente

Una volta soddisfatti tutti i controlli necessari , occorre scrivere il numero del documento a garanzia e la data di scadenza sul retro dell'assegno.

Alcune aziende chiederanno al receptionist di firmare il retro dell'assegno come prova del controllo effettuato e autorizzato la sua autenticità.

(pagina 2 di 4)

Incassare i pagamenti

Se la cassa in cui si opera ha il tasto “assegni”, premerlo. Posizionare l’assegno nell’apposita area degli assegni e dare lo scontrino al cliente.

Come accettare i pagamenti con le carte

Ci sono diverse tipologie di pagamento con carta che possono essere utilizzati in salone.

Carte multifunzioni o carte di credito

Queste carte possono essere usate:

- Allo sportello bancomat
- Come carta di garanzia con gli assegni
- Come carta di pagamento

Queste carte autorizzano l’importo da prelevare dal conto del cliente al conto del salone.

Carte di credito o carte di addebito (bancomat)

Viene dato al cliente un importo limitato di credito che il cliente restituisce all’azienda della carta di credito a fine mese. Se l’intera somma non viene restituita, l’azienda addebiterà gli interessi sull’importo dovuto.

Quando si accettano pagamenti con carta di credito occorre:

- Osservare il cliente mentre firma lo scontrino
- Controllare la validità (data)
- Controllare che la firma sia autentica
- Controllare che il nome sulla carta combaci con il sesso del cliente
- Controllare ogni eventuale lista di avvertimento per verificare che la carta non sia stata rubata

Le transazioni con la carta vengono eseguite tramite una macchinetta elettronica connessa alla linea telefonica (pos).

Metodo

- Passare la carta nella apposita fessura della macchinetta
- Digitare l’importo
- Attendere l’autorizzazione
- Si riceverà un codice di autorizzazione
- Chiedere al cliente di firmare la ricevuta
- Controllare che la firma sullo scontrino combaci con quella della carta di credito
- Fornire al cliente una copia dello scontrino
- Premere il tasto “carta di credito” sulla cassa
- Posizionare lo scontrino firmato nell’apposita area all’interno della cassa

(pagina 3 di 4)

Incassare i pagamenti

Se non si riceve il codice di autorizzazione, il pagamento potrebbe essere rifiutato per svariate ragioni.

- La carta è rubata/fraudolenta
- La carta va oltre il limite di credito concesso
- La carta è danneggiata

Se la carta è danneggiata, la macchinetta potrebbe non rispondere. È potrebbe necessitare pertanto, di digitare il numero della carta del cliente sulla macchinetta. La macchinetta darà istruzioni di digitare il codice della carta e la data di scadenza. A questo punto occorrerà attendere il codice di autorizzazione.

Se la carte è andata oltre il limite di credito concesso, la transazione verrà rifiutata ed occorrerà chiedere al cliente se ha un altro metodo di pagamento. Ovviamente questo potrebbe essere imbarazzante e stressante per il cliente pertanto occorrerà essere discreti, calmi, socievoli e di tatto.

Se la carta è fraudolenta la macchinetta dovrebbe suonare, a questo punto occorre parlare con un assistente del centro delle carte di credito. Se ciò dovesse accadere occorre informare in modo discreto il membro senior dello staff del salone che avverte la polizia.

Altre ragioni per le quali si dovessero sospettare pagamenti fraudolenti potrebbero essere: la banda in plastica sul retro della carta potrebbe apparire manomessa o la firma sulla carta è diversa da quella della ricevuta.

In qualsiasi situazione ricordare di restare calmi ed agire entro i limiti della propria autorità.

(pagina 4 di 4)

Valuta non valida

La valuta potrebbe risultare non valida se:

- E' una valuta straniera
- Denaro contraffatto
- Denaro scaduto

Il denaro di valuta straniera o scaduta, andrebbe facilmente notata, rimanendone allertati.

Controllare il denaro contraffatto potrebbe essere un po' più difficile, pertanto occorre eseguire i seguenti controlli:

- Controllare la filigrana tenendo la banconota in contro luce
- Controllare la banda metallica e vedere se è facilmente strappabile. Se si riesce a togliere facilmente c'è qualcosa di sbagliato
- Controllare che la stampa ed i colori siano uguali a quelli di un'altra banconota. Se sono leggermente diversi potrebbe esserci qualcosa che non va
- Sentire il peso e la qualità della banconota per vedere se è uguale alle altre banconote simili
- Se disponibile, utilizzare l'apposita penna che cambierà colore se usata su banconote false