

Attività G5.2.3

I limiti della propria autorità e quando occorre cercare l'accordo o il permesso da altri.

Fissare un meeting con il proprio titolare o formatore del salone. Trovare per quali attività del salone occorre chiedere il permesso per eseguirle.

Fare una lista di seguito:

1.

2.

3.

4.

5.

Attività G5.2.5

Standard per l'apparenza e il comportamento

Creare una lista di cose da fare e da non fare relativamente al proprio comportamento in salone.

La prima cella è stata completata come esempio

Fare	Non fare
Essere sempre gentili con i clienti	Non discutere con i clienti

Attività G5.2.6

Riconoscere le necessità e le aspettative dei clienti e rispondere loro positivamente

Chiedere al proprio titolare o al formatore del salone un consiglio relativamente al riconoscimento delle necessità della clientela del proprio salone.

Scrivere il consiglio che è stato dato:

Spiegare perché è importante rispondere positivamente alle necessità e aspettative del cliente

Spiegare le conseguenze derivanti dal non rispettare le necessità del cliente

!! Ricordare di portare questo modulo di attività al prossima sessione di gruppo

Attività G5.3.5

Volantini e informazioni di marketing

Questa attività aiuterà a sviluppare le capacità di comunicazione di lettura, scrittura, ascolto e linguaggio

Fase 1

Osservare una rivista del settore o il quotidiano locale per trovare idee su come il salone possa promuovere e vendere se stesso.

Fase 2

Progettare un volantino promuovendo un particolare servizio che viene attualmente offerto dal proprio salone o un servizio che potrebbe essere offerto in futuro per aiutare a promuovere una impressione positiva si se stessi e/o del proprio salone

Il volantino dovrebbe includere:

- Un immagine
- Una breve descrizione del servizio

Fase 3

Presentare il volantino al proprio gruppo e spiegare cosa è stato creato e come si pensa che possa aiutare a promuovere se stessi o il salone. Chiedere agli altri membri del gruppo le loro opinioni sul servizio e se il servizio aiuterà nella promozione di se stessi o del proprio salone.

Fase 4

Ascoltare le presentazioni degli altri membri del gruppo ed indicare perché si pensa che il volantino aiuterà a promuovere un'impressione positiva (o meno).

Attività G5.3.6

Come gestire un cliente arrabbiato

Osservare attentamente gli scenari seguenti e discutere con il proprio gruppo in che modo gli scenari possono essere diffusi.

Scenario n.1

La signora Johnstone è una cliente nuova del salone. Ha prenotato un appuntamento per un re-style completo.

I capelli sono molto lunghi e vorrebbe tagliarli in un caschetto molto classico lunghi alle spalle. Si è appena terminato di tagliare il retro e la cliente si è messa a piangere.

Cosa si dovrebbe fare in questo caso?

Scenario n.2

Il signor Mc Carthy desidera che Jasmine gli tagli i capelli alle 4.30 mercoledì. Jasmine lascia il lavoro alle 4.45 ed ha già la giornata completamente prenotata.

Il signor Mc Carthy inizia ad urlare alla nuova receptionist insistendo sul fatto che essendo un cliente abituale occorre fissare l'appuntamento.

Cosa si dovrebbe fare in questo caso?

Scenario n.3

Martedì, Marco Benelli andò in salone per il suo appuntamento delle 10.30 per farsi tagliare i capelli da Simon. Tuttavia, l'appuntamento è stato prenotato per il giovedì alle 10.30 per errore. Inoltre a questo, Simon non è in salone perché è la sua giornata libera e gli stilisti rimanenti sono molto pieni. Marco è molto arrabbiato. Ha un colloquio in quel pomeriggio e vuole apparire ordinato.

Cosa si dovrebbe fare in questo caso?

Scenario n.4

Jessica si deve sposare e deve fare un'acconciatura molto elaborata che impiega un tempo di esecuzione più lungo del previsto.

La signora Hooper che ha l'appuntamento dopo Jessica è in attesa da 25 minuti per l'applicazione del suo colore ed inizia ad essere molto agitata.

Cosa si dovrebbe fare in questo caso?

Scenario n.5

A seguito di una permanente, Margaret ritorna comunicando di sentire il collo molto dolorante. A seguito di alcuni controlli vengono riscontrate alcune ferite aperte in cui la permanente ha imbevuto il cotone appoggiato al collo. E 'comprensibilmente arrabbiata e sconvolta dalla scoperta.

Cosa si dovrebbe fare in questo caso?