

Diapositiva G5.1.1

(pagina 1 di 2)

DIAPOSITIVA 1

Test	Quando occorre fare il test	Perché occorre fare il test	In che modo viene eseguito il test	Cosa dovrebbe accadere	Conseguenze derivanti dalla non esecuzione del test
Elasticità	Prima di un trattamento chimico o come parte del processo di consulto	Per testare se i capelli possono allungarsi e ritornare alla loro posizione naturale	Prendere un singolo capello e tirarlo leggermente	I capelli dovrebbero tornare alla loro lunghezza normale	I capelli potrebbero rompersi durante o successivamente al servizio chimico
Porosità	Prima di un trattamento chimico o come parte del processo di consulto	Il test determinerà la porosità del capello e pertanto, in che modo reagirà al trattamento chimico	Passare con il pollice e l'indice su una piccola sezione di capelli andando dalle punte alle radici	I capelli dovrebbero apparire lisci al tatto	Un trattamento chimico potrebbe svilupparsi rapidamente di quanto previsto, lasciando agire troppo a lungo il prodotto sui capelli
Test della pelle	24-48 ore prima della colorazione dei capelli	Per testare possibili reazioni allergiche ai componenti del colore	Applicare una piccola quantità del colore che verrà utilizzato su un'area pulita della pelle dietro le orecchie. Lasciare agire per 48 ore.	Risultato negativo – nessuna reazione Risultato positivo – reazione allergica	Dermatiti da contatto, dolore, prurito, ecc... In casi estremi possibilità di shock anafilattico.
Test di incompatibilità	Prima di un trattamento chimico	Per testare la presenza di componenti metallici	Posizionare una ciocca di capelli tagliata in una soluzione composta da 20 parti di perossido di idrogeno e una parte di idrossido di ammonio. Lasciare agire per 30 minuti circa.	Se vi sono segni di incompatibilità la soluzione inizierà a friggere e aumenterà la temperatura	Disintegrazione o danneggiamento dei capelli

(pagina 2 di 2)

DIAPOSITIVA 1

Test dello sviluppo della permanente	Ad intervalli regolari durante il processo della permanente	Per controllare lo sviluppo della permanente	Srotolare i capelli da un bigodino e spingere delicatamente i capelli per creare il movimento ad "S"	Se il test non viene eseguito e la permanent e viene lasciata in posa troppo a lungo, il capello verrà danneggiato	Se la forma ad "S" combacia con la dimensione del bigodino la permanente è pronta. Se il riccio è ancora troppo morbido o lento, riavvolgere la ciocca sul bigodino e lasciare agire ulteriormente il prodotto sui capelli
Test della ciocca	Durante il processo di colorazione	Per controllare se il colore ha agito completamente ed uniformemente	Rimuovere il colore utilizzando il retro del pettine o un pezzo di cotone inumidito	Il colore ha sì è sviluppato uniformemente o potrebbe richiedere un ulteriore tempo di posa	Il colore potrebbe essere stato lasciato agire troppo o troppo poco

Diapositiva G5.1.1

DIAPOSITIVA 3

Pari opportunità nel salone significa che il cliente deve essere in grado di ricevere i servizi senza discriminazione di sesso, razza, orientamento sessuale, religione o disabilità.

Diapositiva G5.1.1

DIAPOSITIVA 4

“chiunque con disabilità fisiche e mentali, che ha effetti negativi sostanziali e a lungo termine sulla loro capacità di espletare le normali attività giornaliere”

(legge sulla discriminazione sulle disabilità)

Diapositiva G5.1.1

DIAPOSITIVA 5

Chi è disabile?

- Persone con sedie a rotelle
- Persone cieche o parzialmente cieche
- Persone sordomute o sorde
- Persone con artriti
- Persone con malattie a lungo termine
- Persone con disabilità di apprendimento
- Persone con disabilità nascoste

Diapositiva G5.2.5

- Il modo in cui si parla
- Il tono della voce
- Come approcciarsi con la clientela
- Come interagire con i colleghi
- Il linguaggio del corpo
- I propri gesti
- La propria condotta

Diapositiva G5.3.4a

Comunicazione – parlare

- Parlare in modo da farsi capire
- Parlare alla giusta velocità
- Utilizzare un linguaggio appropriato
- Utilizzare un tono interessante e piacevole
- Evitare di usare un gergo tecnico
- Utilizzare domande aperte e chiuse appropriate

Diapositiva G5.3.4a

Comunicazione – gentilezza/educazione

- Restare sempre calmi
- Essere pazienti
- Avere atteggiamenti positivi
- Accertare che venga usato un linguaggio positivo del corpo
- Essere premurosi – mostrare ai clienti che sono importanti per il business

Diapositiva G5.3.4

Confidenza

- Essere ben informati sui prodotti, sui trattamenti e sui servizi offerti al cliente
- Accertarsi di essere competenti nelle capacità che si eseguono per i clienti tramite la formazione e lo sviluppo professionale continuo

Diapositiva G5.3.5

Quattro tipologie principali di comunicazione con il cliente:

- Lettura
- Scrittura
- Ascolto
- Parlare