

Sessione 1

Dare ai clienti un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione

Scheda di controllo del candidato

1. Fai un elenco di ciò che credi siano gli aspetti più importanti dell'igiene personale
2. Spiegare come puliresti spazzole e pettini dopo l'uso
3. Spiegare perché e come svolgeresti il test di incompatibilità
4. Spiegare chi protegge la Legge sulla privacy e perché
 - a. Delinea le informazioni relative alla Legge sui prezzi e sulla rivendita
5. Perché è importante dimostrare che si considerano le eque opportunità nel salone
6. Elenca quattro caratteristiche che indicano disabilità
7. Stabilisci cosa la Legge sulla Discriminazione sulla disabilità richiede al dipendente di fare
8. Fai un esempio di ciò che un dipendente può fare per facilitare l'accesso ai servizi per i clienti sia con disabilità uditive che visive

Sessione 2

Dare al cliente un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione

Scheda di controllo del candidato

1. Spiegare perché è importante non forzare una vendita o un servizio al cliente
2. Stabilire quali obiettivi possono esser prefissati dal salone per assicurarsi un buon giro d'affari
3. Spiegare perché è importante conoscere e rispettare i limiti entro cui svolgere il proprio ruolo professionale.
4. Spiegare quali aspetti di comportamento occorre tener presente nel salone
5. Spiegare perché è importante dare una spiegazione esauriente di servizi e trattamenti al cliente.
6. Stabilire quali conseguenze esistono se non vengono soddisfatte le esigenze del cliente

Sessione 3

Dare al cliente un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione

Scheda di controllo del candidato

1. Fare esempi di come si può essere gentili col cliente
2. Fare esempi di come dimostrare al cliente un atteggiamento di padronanza nel proprio lavoro
3. Elencare i quattro tipi di comunicazione che sono vitali quando si lavora nel salone
4. Elencare quattro situazioni dove può venire richiesto di usare le proprie capacità di lettura
5. Spiegare come si può riconoscere se un cliente sta per arrabbiarsi o è scontento
6. Spiegare come il candidato potrebbe gestire un cliente arrabbiato.
7. Spiegare come il candidato potrebbe gestire un cliente arrabbiato a causa dell'attesa nel salone per il suo appuntamento