

# **Dare alla clientela un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione**



## Dare alla clientela un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione

### Introduzione all'unità

Quest'unità parlerà di comunicazione efficace con i clienti e di come dare un'opinione positiva di se stessi e dell'organizzazione. Questa unità aiuterà a consolidare una relazione positiva con i clienti.

Il candidato deve dimostrare che possono adottare un atteggiamento per far sì che il cliente si ritenga soddisfatto dei servizi che gli vengono effettuati. Un aspetto importante dell'unità sarà come le informazioni sono offerte al cliente e come il candidato risponde alle informazioni del cliente.

### Contenuto dell'unità

Per completare con successo l'unità il candidato deve conoscere e comprendere:

1. Quali requisiti legali e del salone sono in relazione a se stessi e all'organizzazione.
2. Quali diritti possiede il cliente.
3. I prodotti e i servizi relativi al servizio clienti.
4. Come comunicare efficacemente con i clienti.

### Totale ore necessarie per insegnare il contenuto

Per soddisfare tutte le esigenze per l'apprendimento e comprensione dell'intera unità si raccomanda che venga svolta in un periodo di circa 33 ore. Coloro che hanno necessità speciali per l'insegnamento, possono aver bisogno di tempo e supporto ulteriori.

Note



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

[illegible]

[illegible]

Note



## Sessione 1

### I requisiti legali e del salone

#### 1.1 I requisiti legali e del salone relativi a se stessi e all'organizzazione

Rif: Dispensa 1 G5.1.1

#### Salute e Sicurezza

Spiegare ai candidati che la salute e la sicurezza sono essenziali per dare al cliente un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione. Un cliente che entra nel salone vorrà sapere se i criteri legali e del salone sono seguiti, in modo da sentirsi in mani sicure. I clienti desiderano sapere che i loro interessi sono tutelati e che le disposizioni per la salute e la sicurezza sono seguite. Discutere i punti evidenziati ed elencati con i candidati e orientare qualsiasi questione che ne emerge.

Rif: Dispensa 2 G5.1.1

#### Parte A – Igiene Personale

**D**

Chiedere ai candidati qual'è l'aspetto più importante dell'igiene personale

Discutere con i candidati focalizzando i punti principali dell'igiene personale.

**R**

La risposta deve includere:

- Mani ed unghie pulite per prevenire lo spargimento di germi che condurrebbero ad un passaggio d'infezioni
- Fare la doccia quotidianamente e usare deodoranti su pelle, ascelle, piedi e parti intime per prevenire la proliferazione di batteri e quindi di cattivi odori
- Lavarsi i denti per evitare un alito pesante
- Abbigliamento in ordine per riflettere un'immagine professionale
- I capelli in ordine riflettono un'immagine professionale



[illegible]

Chiedere ai candidati di creare una scheda per specificare quando e perché i test della pelle e del capello devono essere effettuati, come svolgerli e cosa potrebbe accadere se i test non sono fatti correttamente.

## Sessione 1

Guida alle risposte per i test del capello e della pelle:

| Test                    | Quando svolgere il test                                           | Perché fare il test                                                              | Come svolgere il test                                                                                                                     | Cosa dovrebbe accadere                                                                                             | Conseguenze se non si effettua il test                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elasticità              | Prima di un trattamento chimico o come parte di una consultazione | Se stirando il capello questo torna alla posizione naturale                      | Prendere una singola ciocca e stirarla gentilmente                                                                                        | Il capello dovrebbe tornare alla sua lunghezza normale                                                             | Il capello potrebbe spezzarsi durante o dopo il trattamento chimico                                                                                                              |
| Porosità                | Prima di un trattamento chimico o come parte di una consultazione | Stabilisce la porosità e quindi la reazione del capello a un trattamento chimico | Strofinare una piccola parte di capello asciutto dalle punte alle radici con il pollice e l'indice                                        | Il capello dovrebbe risultare liscio                                                                               | Un trattamento chimico può agire più rapidamente e quindi si può sbagliare il processo                                                                                           |
| Test della pelle        | 24-48 ore prima della colorazione del capello                     | Per verificare possibili allergie ai componenti della tinta                      | Una piccola quantità del prodotto miscelato e applicato sulla pelle pulita dietro all'orecchio. Lasciare agire per 48 ore                 | Risultato negativo: nessuna reazione<br><br>Risultato positivo: reazione allergica                                 | Dermatite da contatto, prurito, irritazione, gonfiore. Casi gravi di shock anafilattico                                                                                          |
| Test di Incompatibilità | Prima di un trattamento chimico                                   | Per testare le parti metalliche presenti nel capello                             | Mettere una ciocca tagliata in una soluzione di 20 parti di perossido d'idrogeno e 1 di idrossido d'ammonio. Lasciare agire per 20 minuti | Se si presentano Incompatibilità, la soluzione farà bolle e aumenterà la sua temperatura                           | Distruzione o danneggiamento del capello                                                                                                                                         |
| Test per la permanente  | A intervalli durante il processo della permanente                 | Per controllare l'azione del processo della permanente                           | Togliere il capello dal bigodino e gentilmente muovere il capello facendo un movimento a S                                                | Se il test non è svolto correttamente la permanente non sarà svolta nei tempi giusti e il capello sarà danneggiato | Se la forma a S combacia con la misura del bigodino la permanente è pronta. Se il riccio è ancora troppo lento, riavvolgerlo e lasciare ancora in posa per terminare il processo |



Specificare ai candidati che è anche importante che i risultati vengano annotati sulla scheda-cliente, che può essere utilizzata come prova in caso di disputa legale.

## Sessione 1

### Parte D – Presentazione personale e del salone

Rif: Dispensa 2 G5.1.1

Utilizzare i suggerimenti qui sotto elencati o crearne di propri:

| Presentazione personale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Presentazione del salone                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Igiene personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mani ed unghie</li> <li>• Tenere il corpo pulito per prevenire odori</li> <li>• Alito fresco</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Salute e sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure d'evacuazione</li> <li>• Procedure di pronto soccorso</li> <li>• Leggi e decreti</li> <li>• Comportamento</li> <li>• Pulizia e sterilizzazione degli strumenti</li> <li>• Svolgimento dei test specifici</li> </ul> |
| <p>Presentazione personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capelli in ordine</li> <li>• Abiti puliti e stirati</li> <li>• Abiti e capelli riflettono l'immagine personale e professionale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             | <p>Igiene del salone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aree e superfici di lavoro pulite</li> <li>• Pavimenti puliti</li> <li>• Lavatesta puliti</li> </ul>                                                                                                                           |
| <p>Professionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza di servizi e prodotti</li> <li>• Essere in grado di consigliare il cliente</li> <li>• Buone capacità comunicative</li> <li>• Fiducia in se stessi</li> <li>• Parte attiva del team</li> <li>• Saper lavorare in modo autonomo</li> <li>• Gentile ed amichevole con clienti e colleghi</li> <li>• Saper mantenere la privacy del cliente</li> </ul> | <p>Esposizioni efficaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodotti per la vendita disposti accuratamente</li> <li>• Immagini professionali e creative</li> <li>• Cartelli per le offerte leggibili e ben esposti</li> <li>• Pile di riviste in ordine e pulite</li> </ul>             |
| <p>Comportamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura eretta</li> <li>• Non stare scomposti</li> <li>• Non chinarsi malamente per sollevare oggetti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Area della reception:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco della reception pulita e in ordine</li> <li>• Sala d'attesa pulita e in ordine</li> </ul>                                                                                                                             |
| <p>Presentazione personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteggiamento positivo verso il proprio ruolo di lavoro</li> <li>• Atteggiamento positivo verso i manager e colleghi</li> <li>• Atteggiamento positivo verso i clienti e visitatori del salone</li> <li>• Attenzione verso il cliente</li> </ul>                                                                                                      | <p>Sicurezza e custodia degli oggetti appartenenti al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetti del cliente custoditi in un luogo sicuro</li> <li>• Schede del cliente custodite in un luogo sicuro</li> </ul>                                                                 |





I candidati dovrebbero rispondere a tale domanda seguendo la linea del salone.

## Sessione 1

### Guida alle risposte - Domanda 4

#### Esempio suggerito per la Scheda - Cliente

|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------|---------------------|
| <b>Nome cliente</b>          |                                        |                                       |                                   |               |                     |
| Numeri di telefono           |                                        | Indirizzo                             |                                   |               |                     |
| casa:<br>cell.:<br>ufficio:  |                                        |                                       |                                   |               |                     |
| Condizione del capello       |                                        | <b>Condizione del cuoio capelluto</b> |                                   |               |                     |
| Tipo di pelle                |                                        | Età                                   |                                   |               |                     |
| <b>Test svolti</b>           |                                        | <b>Risultati dei test</b>             |                                   |               |                     |
| Test<br>Test<br>Test<br>Test |                                        | Data:<br>Data:<br>Data:<br>Data:      |                                   |               |                     |
| <b>Data</b>                  | <b>Servizi/<br/>prodotti<br/>usati</b> | <b>Raccomandazioni<br/>date</b>       | <b>Risultati del<br/>servizio</b> | <b>Prezzo</b> | <b>Parrucchiere</b> |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |
|                              |                                        |                                       |                                   |               |                     |

Durante lo svolgimento dell'esercizio, ricordare ai candidati che non rispettare la riservatezza del cliente può ridurre la fiducia verso il parrucchiere nel mantenere la privacy, con la conseguente perdita di clientela e la rovina della reputazione del salone.

Note



## Sessione 1

**Leggi e disposizioni che influenzano i servizi e i prodotti per il cliente**

**Rif: Dispensa 4 G5.1.1**

Spiegare ai candidati che esistono disposizioni e decreti legge vincolano il modo in cui servizi e prodotti sono forniti ai clienti.

Quando si forniscono servizi o prodotti al cliente, occorre seguire la legislazione e le disposizioni in atto.

La legislazione include:

- La legge sul commercio
- La legge sulla protezione del consumatore
- La legge sulla vendita di beni e servizi
- Controllo delle sostanze pericolose per la salute
- Le norme di sicurezza per i prodotti cosmetici

La dispensa sottolinea le disposizioni esistenti per queste aree legislative.

### Pari opportunità

**Rif: Diapositiva 3 G5.1.1**

Mostrare la diapositiva e spiegare ai candidati che il concetto delle eque opportunità significa che i clienti hanno diritto a ricevere i servizi del salone senza discriminazione di genere, razza, orientamento sessuale, religione o disabilità.

Per dare un'impressione positiva di se stessi e della propria organizzazione è importante rispettare o apprezzare le differenti culture e religioni dei clienti.

[illegible]

[illegible]

Le modifiche fatte per le persone disabili beneficiano anche chi non lo è. Per esempio, le mamme con passeggini e carrozzine, persone anziane non disabili ma che apprezzano un modo più accessibile ai vari servizi.

**Rif: Attività 5 G5.1.1**

Ogni situazione elencata può complicare l'accesso ai servizi del salone per alcune persone. Ricordare ai candidati di come tali facilitazioni d'accessi siano benefiche per gli affari: per cui accertarsi che esistano nel proprio salone.

Spiegare ai candidati che gli impiegati e i proprietari del salone non sono obbligati ad apportare modifiche strutturali se l'edificio soddisfa le disposizioni di costruzione vigenti al momento della costruzione della struttura.

Invitare i candidati a studiare le situazioni che comunemente si trovano nei saloni. Quindi, chiedere loro di specificare perché una certa situazione può condizionare le persone disabili e cosa può fare il salone per aiutare queste persone.

## Sessione 1

## Discriminazione sulla disabilità - Problemi del salone - Guida alle risposte

|    | Problema                                                                  | Come ciò può condizionare le persone disabili                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | C'è un gradino all'ingresso del salone                                    | Una persona su seggiola a rotelle può non essere in grado di salirci sopra                                                                       |
| 2  | L'ingresso è più stretto di 80 cm                                         | Una persona su seggiola a rotelle può non riuscire a passarci;<br>qualcuno che spinge una carrozzina può far fatica a passare                    |
| 3  | La porta non è trasparente                                                | Una persona su seggiola a rotelle può non vedere attraverso e chi è all'interno del salone non può vedere se fuori c'è una persona in carrozzina |
| 4  | C'è uno zerbino alto                                                      | Una persona su seggiola a rotelle può non essere in grado di far manovra sopra allo zerbino<br>I clienti possono inciampare sullo zerbino        |
| 5  | Il bancone della reception è alto 1,5 m.                                  | Il bancone è troppo alto per le persone su carrozzina e che così non sono in grado di firmare assegni sul bancone                                |
| 6  | Le sedie alla reception sono fissate al pavimento                         | Una persona su seggiola a rotelle può non avere spazio per sedersi sulla propria carrozzina                                                      |
| 7  | Le riviste sono su uno scaffale sul muro                                  | Una persona su seggiola a rotelle o una persona bassa non possono raggiungere le riviste                                                         |
| 8  | Il listino prezzi è in alto sulla parete oltre il bancone della reception | Sarà difficile per persone con problemi alla vista di vedere il listino prezzi                                                                   |
| 9  | Il salone tiene la musica molto alta                                      | Persone con problemi d'udito troveranno difficile sentire i dipendenti del salone o tenere una conversazione                                     |
| 10 | I lavatesta hanno i sedili integrati                                      | Una persona su seggiola a rotelle può non riuscire a raggiungere il lavatesta                                                                    |

## Sessione 1

**Discriminazione sulla disabilità - Problemi del salone - Guida alle risposte**

**Nota:** secondo la normativa relativa alla Discriminazione sulle disabilità in merito all'occupazione: il dipendente non ha l'obbligo di apportare modifiche della struttura se le disposizioni edilizie se precedentemente erano soddisfacenti.

|    | Il Problema                                                             | Cosa fare per aiutare le persone con disabilità?                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | C'è un gradino all'ingresso del salone                                  | La persona sulla carrozzina può telefonare precedentemente al salone per accertarsi che qualcuno lo accolga al suo arrivo                                                                             |
| 2  | L'ingresso è più stretta di 80 cm                                       | Si richiedono maggiori modifiche strutturali – vedi nota sopra                                                                                                                                        |
| 3  | La porta non è trasparente                                              | Si richiedono maggiori modifiche strutturali – vedi nota sopra                                                                                                                                        |
| 4  | C'è uno zerbino alto                                                    | La persona sulla carrozzina può telefonare precedentemente al salone per accertarsi che qualcuno lo accolga al suo arrivo<br>Lo zerbino può essere cambiato con uno che consente manovre più semplici |
| 5  | Il bancone della reception è alto 1,5 m                                 | Si richiedono minori modifiche strutturali                                                                                                                                                            |
| 6  | Le sedie alla reception sono fissate al pavimento                       | Si richiedono maggiori modifiche strutturali                                                                                                                                                          |
| 7  | Le riviste sono su uno scaffale sul muro                                | Le riviste possono essere posizionate in un raccoglitore di più comodo accesso                                                                                                                        |
| 8  | Il listino prezzi è in alto sulla parete oltre il banco della reception | Il listino prezzi può essere allargato. Si possono fornire listini-prezzi individuali                                                                                                                 |
| 9  | Il salone tiene la musica molto alta                                    | Il livello della musica può essere modulato per assicurare che anche chi ha problemi d'udito possa sentire più chiaramente                                                                            |
| 10 | I lavatesta hanno i sedili integrati                                    | Si richiedono maggiori modifiche strutturali                                                                                                                                                          |



**Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 3 per verificare l'apprendimento del candidato**

## Sessione 1

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                     | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>Fai un elenco di ciò che credi siano gli aspetti più importanti dell'igiene personale | 1.<br>Mani ed unghie pulite<br>Docce quotidiane l'uso dei deodoranti<br>Denti puliti<br>Abiti e capelli in ordine                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.<br>Spiegare come puliresti spazzole e pettini dopo l'uso                                 | 2.<br>Le risposte dovrebbero riflettere le procedure del salone                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.<br>Spiegare perché e come svolgeresti il test di incompatibilità                         | 3.<br>Un test per l'incompatibilità viene fatto prima di fare un trattamento chimico per testare i componenti chimici. Una ciocca di capelli tagliati viene messa in una soluzione di 20 parti di perossido d'idrogeno e 1 di ammonio per 30 minuti. Se i componenti metallici sono presenti, la soluzione aumenterà e comincerà a fare bolle |
| 4.<br>Spiegare chi protegge la Legge sulla privacy e perché                                 | 4.<br>La Legge sulla protezione dei dati serve a proteggere la riservatezza del cliente. Una volta che il cliente fornisce le informazioni evita che queste vengano dette a terze persone                                                                                                                                                     |
| 5.<br>Delinea le informazioni relative alla Legge sui prezzi e sulla rivendita              | 5.<br>Legge sui prezzi e sulla rivendita stabilisce che i produttori possono consigliare il prezzo ma il venditore non è obbligato a seguirlo                                                                                                                                                                                                 |
| 6.<br>Perché è importante dimostrare che si considerano le eque opportunità nel salone      | 6.<br>Il salone dovrebbe mostrare rispetto e apprezzamento per tutti i clienti indipendentemente dal loro genere, razza, orientamento sessuale, religione o disabilità                                                                                                                                                                        |

## Sessione 1

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                                                                        | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.<br>Elenca quattro caratteristiche che indicano disabilità                                                                                   | 7.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Persone su carrozzina</li> <li>• Persone cieche o parzialmente tali</li> <li>• Persone sorde o parzialmente tali</li> <li>• Persone con artriti</li> <li>• Persone con malattie a lungo termine</li> <li>• Persone con disabilità per l'apprendimento</li> <li>• Persone con menomazioni non visibili</li> </ul> |
| 8.<br>Stabilisci cosa la Legge sulla Discriminazione sulla disabilità richiede al dipendente di fare                                           | 8.<br>Legge sulla Discriminazione sulla disabilità richiede al datore di lavoro di fare tutto ciò è ragionevole per facilitare l'accesso ai servizi alle persone disabili                                                                                                                                                                                       |
| 9.<br>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 | 9.<br>Il listino prezzi può essere allargato se la parete lo consente o si possono dare listini prezzi individuali. Il volume della musica può essere modulato per permettere a chi ha problemi uditivi di sentire più chiaramente                                                                                                                              |



Note



## Sessione 1

### Presentazione personale e del salone

- Ricordare ai candidati che le aree di presentazione personale e del salone da loro evidenziate, sono importanti per assicurare un'impressione positiva di se stessi e del salone.

### Protezione dei dati

- Ricordare ai candidati i punti principali della Legge sulla Privacy
  - proteggere la riservatezza del cliente in loco
  - avere informazioni accurate
  - custodire le informazioni in un luogo sicuro
  - non rivelarle a terze persone
  - dati disponibili su richiesta del cliente
  - la legge protegge le schede cliente sul computer o nell'archivio cartaceo

### La Legislazione condiziona i prodotti e i servizi per il cliente

Delineare le informazioni relative a:

- La legge sul commercio
- La legge di protezione del consumatore
- La legge sui prezzi
- La legge sui prezzi della rivendita
- La legge sulla vendita di beni e servizi
- Controllo di sostanze pericolose per la salute
- Le norme sui prodotti cosmetici

### Eque Opportunità

- Ricorda ai candidati la responsabilità che hanno nel fornire servizi al cliente senza discriminazione per genere, razza, orientamento sessuale, religione e disabilità.

## Discriminazione sulla disabilità

- Persone su carrozzina
- Persone cieche o parzialmente tali
- Persone sorde o parzialmente tali
- Persone con artriti
- Persone con malattie a lungo termine
- Persone con disabilità per l'apprendimento
- Persone con menomazioni non visibili
- Spiegare che la Legge sulle pari opportunità implica che i dipendenti facciano del loro meglio per facilitare l'accesso ai clienti ai servizi e trattamenti del salone.

### Note

[illegible]

Note



## Sessione 1

### I requisiti legali e del salone

#### Opportunità sulle capacità chiave/ principali

Si presenterà l'opportunità per promuovere discussioni che parleranno:

- **G5.1.1** L'importanza di seguire le istruzioni dei produttori
- **G5.1.1** La protezione delle informazioni sul cliente
- **G5.1.1** La legislazione relativa ai diritti e protezione del cliente

Si presenterà l'opportunità per i candidati di leggere e ottenere informazioni da diversi documenti quando si tratterà:

- **G5.1.1** Tematiche relative alla disabilità
- **G5.1.1** Legislazione relativa ai diritti e protezione del cliente

Si presenterà l'opportunità per i candidati di leggere e ottenere informazioni da diversi documenti quando si tratterà:

- **G5.1.1** Tematiche relative alla disabilità

**I requisiti del formatore per insegnare questa sessione:**

- Dispensa **G5.1.1** dalla parte A alla D (dalla sessione 1)
- Dispensa **G5.2.1**
- Dispensa **G5.2.2**
- Dispensa **G5.2.3**
- Dispensa **G5.2.4a**
- Dispensa **G5.2.4b**
- Dispensa **G5.2.5**
- Attività **G5.2.5**
- Dispensa **G5.2.6**
- Attività **G5.2.6**
- Diapositiva **G5.2.5**

- 2.1** Codici professionali del salone, dell'industria e standard etici che influenzano il modo in cui si forniscono servizi /prodotti al cliente
- 2.2** Le linee guida del salone che limitano l'autorità del candidato
- 2.3** I limiti dell'autorità del candidato e il momento in cui deve cercare un accordo o l'autorità altrui
- 2.4** Gli obiettivi del salone per il ruolo lavorativo del candidato, come raggiungerli e le complicazioni se non si conseguono.
- 2.5** Gli standard di comportamento e apparenza personale, secondo le linee guida specifiche per individuare e soddisfare i bisogni e le aspettative del cliente
- 2.6** Le linee guida del salone per l'individuazione dei bisogni ed esigenze del cliente

### Note

[illegible]

Note



## Sessione 2

### I requisiti legali e del salone

#### 2.1 Codici professionali del salone, dell'industria e standard etici che influenzano il modo in cui si forniscono servizi/prodotti al cliente

Le seguenti risposte possono essere incluse nella discussione:

- Il cliente si può sentire a disagio
- Il cliente può sentirsi obbligato a spendere denaro che non ha
- Un cliente può avvertire che il parrucchiere è più interessato a fare una vendita che ai suoi capelli
- Il salone può guadagnarsi una reputazione di negozio con personale insistente

### Codice di condotta del parrucchiere

Rif: Attività G5.2.1

Può essere chiesto ai candidati di interpretare ruoli professionali e codici etici di condotta in contrapposizioni a codici non etici.

Ruoli suggeriti per situazioni cliente/parrucchiere e codici etici di azione.

### Situazione 1

Cliente e parrucchiere nel salone, dove il parrucchiere sta tentando di vendere al cliente un servizio non necessario.

Il ruolo dovrebbe mostrare l'insistenza del parrucchiere e il cliente sentirsi arrabbiato e a disagio.

Dopo la scenetta, i candidati dovrebbero parlare dei metodi insistenti con cui il parrucchiere cerca di vendere.

## Situazione 2

Il cliente può percepirlo e quindi perdere fiducia nel parrucchiere.

### Note

[illegible]

Note



## Sessione 2

**2.2 Le linee guida del salone che delimitano la mansione professionale del candidato, e**

**2.3 I limiti dell'autorità del candidato e il momento in cui deve cercare un accordo o l'autorità altrui**

### **Linee guida del salone e limitazione dell'autorità**

**Rif: Attività G5.2.2**

Spiegare ai candidati che devono essere consapevoli del loro livello di responsabilità nel salone per assicurare un'impressione positiva di se stessi e del salone verso i clienti.

Chiedere ai candidati di completare la dispensa evidenziando le aree del salone dove hanno responsabilità, e quelle dove non l'hanno.

Dopo aver completato la dispensa, chiedere ai candidati di paragonare ciò che fanno nel salone con gli altri del gruppo. È possibile che alcuni abbiano più responsabilità di altri, a seconda del tipo di salone dove lavorano.

Evidenziare quali sono i rischi se non si rispettano i limiti relativi al proprio ruolo lavorativo. Spiegare che, se eseguono servizi o trattamenti per i quali essi non sono preparati, possono danneggiare sia se stessi che gli altri nel salone. Inoltre, possono perdere fiducia in se stessi, la reputazione del salone può essere danneggiata e l'organizzazione può fallire nella promozione della propria immagine positiva.

### Note



**Rif: Attività G5.2.3**

#### 2.4 Gli obiettivi del salone per il ruolo lavorativo del candidato, come raggiungerli e le complicazioni se non si conseguono

**Rif: Dispensa G5.2.4a**

D

**Chiedere ai candidati di fare esempi di obiettivi che i saloni possono porsi**

R

- gli obiettivi sui servizi e i tempi d'esecuzione
- gli obiettivi per il totale di servizi addizionali promossi e venduti in un certo lasso di tempo
- gli obiettivi per il totale di prodotti venduti entro un certo lasso di tempo
- gli obiettivi per il totale di clienti che tornano dallo stesso stilista

Far seguire una discussione su questi temi e spiegare che, come membri importanti del team del salone, devono proporsi obiettivi come scopo finale quello del successo del salone.

Note



## Sessione 2

Inoltre, il raggiungimento di tali obiettivi, assicura la propria posizione nel salone. In aggiunta, le possibilità di una promozione o di un avanzamento sono ampiamente rafforzate se questi obiettivi vengono realizzati.

# D

**Chiedere ai candidati di fare esempi su gli obiettivi che si possono prefiggere**

# R

Le risposte devono includere:

- la vendita di prodotti
- la vendita di servizi
- il completamento delle unità NVQ/SVQ
- migliorare le capacità

Spiegare ai candidati che prefiggersi degli obiettivi si attua tramite:

- Valutazione dello staff
- Revisioni della formazione

Spiegare che la seguenti figure possono stabilire gli obiettivi dei candidati:

- Manager del salone
- Formatore del salone
- Supervisore del salone
- Insegnante della scuola
- Formatore o tutore personale

Evidenziare ai candidati che, sforzarsi di realizzare gli obiettivi, contribuirà a rafforzare un buon rapporto con la clientela.

Ciò può essere raggiunto con la conoscenza specifica alla loro mansione. Essere informati rafforza la propria fiducia nel fornire consigli sui servizi o prodotti ed orientamento ai clienti. Questa familiarità con le competenze e conoscenze della propria mansione, permetterà al cliente di dare la propria fiducia all'apprendista consentendogli il conseguimento degli obiettivi.

Spiegare ai candidati, che se non raggiungeranno questa conoscenza professionale, ciò implicherà la loro difficoltà sia nel consigliare i clienti sia la mancanza di completamento degli obiettivi. Il cliente non potrà fidarsi dell'apprendista e quindi potrà non tornare nel salone.

## Sessione 2

La perdita di clientela significa non aver raggiunto né gli obiettivi personali né quelli del salone.

**Rif: Dispensa G5.2.4b**

Spiegare gli obiettivi personali e del salone e chiedere ai candidati di completare la dispensa G5.2.4b.

Ricordare ai candidati che alcuni saloni hanno come obiettivo la vendita di prodotti, servizi e trattamenti.

Invitarli a osservare le situazioni inscenate dove si evidenziano le visite del cliente nel salone. Dopo aver fatto ciò chiedere ai candidati di suggerire trattamenti, prodotti o servizi aggiuntivi che potrebbero migliorare sia il servizio al cliente sia come la produttività del salone e il raggiungimento degli obiettivi delle vendite prefissati dal singolo dipendente.

### 2.5 Gli standard di comportamento e apparenza personale e del salone

**Rif: Dispensa G5.2.5**

Nel continuo evolversi dell'ambiente di un'industria creativa e di servizio, la maggior parte dei saloni deve sviluppare e rafforzare la propria immagine: questa rispecchia il tipo di clientela che sarà attirata dal salone. Il tipo d'immagine può essere tradizionale o molto di moda e i candidati devono adattarsi all'ambiente e all'immagine che il salone desidera avere. Tutti i saloni devono avere questi tipi di standard e tutti vogliono dare un'immagine professionale al cliente: è importante che ciascuno faccia la sua parte all'interno del salone per mantenere gli standard stabiliti.

Note



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Note



## Sessione 2

**Vedi: Rif: Dispensa 2 G5.1.1 (Parte A e D)**

Rammentare ai candidati le questioni rilevanti l'igiene personale, la presentazione personale e quella del salone in modo da poter fornire ai clienti un'immagine positiva di se stessi e del salone.

Spiegare che ci si aspetta dai dipendenti del salone, di avere sempre modi professionali. Il comportamento nel salone è continuamente osservato sia dai clienti che dallo staff.

Evidenziare che il loro comportamento fornisce al cliente l'idea di come verrà fornito il servizio dal parrucchiere. Capacità tecniche eccellenti non sono sostituibili a modi di comportamento non professionali. Il comportamento e l'attitudine al lavoro faranno la differenza tra un cliente soddisfatto o no del servizio.

**Rif: Diapo G5.2.5****D**

**Chiedere ai candidati quali sono gli aspetti del comportamento da considerare all'interno del salone**

**R**

Le risposte dovrebbero includere:

- il modo di parlare
- il tono della voce
- come approcciare i clienti
- come interagire con i colleghi
- il proprio linguaggio del corpo
- il proprio portamento
- la propria gestualità

## Sessione 2

Rif: Attività G5.2.5

L'Attività può esser completata a casa o al lavoro, dai singoli saloni o nel gruppo di discussione. Chiedere ai candidati di scrivere una lista o di cosa da fare e non relativamente al comportamento nel salone.

Discutere i risultati con i candidati a completamento della scheda

### 2.6 Le linee guida del salone per l'individuazione dei bisogni ed esigenze del cliente

Rif: Dispensa G5.2.6

#### Individuazione dei bisogni ed esigenze del cliente

Spiegare ai candidati che le capacità comunicative sono vitali per assicurare ai clienti una spiegazione esauriente di servizi e trattamenti. Questo accerterà il raggiungimento delle aspettative del cliente.

Ogni spiegazione dovrà tener in considerazione che il cliente non capirà la terminologia tecnica quindi occorre usare una terminologia non specifica. Inoltre, il parrucchiere deve interpretare il linguaggio usato dal cliente. I candidati devono cercare di riformulare molto di quello che viene detto durante la consultazione. Ciò è molto importante perché il cliente può avere delle aspettative su come s'immagina il risultato finale, ma il parrucchiere può capire che le richieste non sono possibili. D'altro canto il parrucchiere può cambiare o moderare le richieste del cliente al fine di raggiungere un risultato accettabile. Ciò significa che il parrucchiere deve accertarsi che il cliente abbia completamente compreso ciò che comporta il trattamento o servizio scelto.

Note



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Note



## Sessione 2

Spiegare che possano verificarsi dei fraintendimenti durante la consultazione semplicemente se si verifica un'interruzione della comunicazione. E' responsabilità del parrucchiere accertare che esigenze e bisogni del cliente vengano soddisfatti al meglio. E' importante che il parrucchiere risponda positivamente al cliente, così come accertare che le informazioni date vengano comprese chiaramente.

Dire ai candidati che quando rispondono alle richieste del cliente devono:

- Ascoltare attentamente cosa chiede il cliente.
- Ripetere quello che dice il cliente.
- Far domande per rafforzare ciò che chiede al cliente. Provare a riformulare diversamente ciò che chiede il cliente. Questo può talvolta svelare fraintendimenti.
- Usare segni visivi per rafforzare ciò che dice il cliente. Per esempio, se il taglio deve arrivare alla mandibola mostrare al cliente dove arriverà la lunghezza del capello.
- Usare aiuti visivi come foto, booklet stilistici e grafici strutturali per illustrare meglio le spiegazioni.
- Suggestire gentilmente un compromesso se non si può soddisfare la richiesta del cliente.
- Offrire consigli per il trattamento del capello e per il post-trattamento
- Confermare col cliente ciò che è stato detto
- Cercare un accordo col cliente prima di iniziare i trattamenti e i servizi.

### Individuare i bisogni e le esigenze del cliente

**Rif: Attività G5.2.2**

L'attività richiede al candidato di chiedere al loro datore di lavoro o formatore del salone il loro parere per l'individuazione dei bisogni relativi ai clienti del loro salone. Chiedere ai candidati di utilizzare l'attività della successiva sessione per discutere le differenze tra i saloni.

Chiedere ai candidati di spiegare perchè ritengono importante rispondere positivamente ai bisogni ed esigenze del cliente e quali sarebbero le conseguenze se non lo facessero.

## Perché è importante rispondere positivamente:

- Le conseguenze di non soddisfare le esigenze e i bisogni del cliente:

- Potrebbero creare insoddisfazione nel cliente
- Potrebbero esserci dei fraintendimenti sui risultati finali



**Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 2 per verificare l'apprendimento del candidato**

### Note

[illegible]

### Note

[illegible]

## Sessione 2

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                                               | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>Spiegare perché è importante non forzare una vendita o un servizio al cliente.                                  | 1.<br>Il cliente può sentirsi a disagio.<br>Il cliente può sentirsi obbligato a spendere denaro che non ha.<br>Il cliente può sentire che lo stilista è più interessato a fare una vendita che a i suoi capelli.<br>Il salone può guadagnarsi la brutta reputazione di avere uno staff insistente.  |
| 2.<br>Stabilire quali obiettivi possono esser prefissati dal salone per assicurarsi un buon giro d'affari             | 2.<br>Gli obiettivi per il totale dei servizi clienti svolti entro un determinato periodo.<br>Gli obiettivi per il totale dei servizi aggiuntivi promossi e aggiuntivi venduti entro un certo periodo.<br>Gli obiettivi che stabiliscono il totale dei clienti che ritornano dallo stesso stilista. |
| 3.<br>Spiegare perché è importante conoscere e rispettare i limiti entro cui svolgere il proprio ruolo professionale. | 3.<br>Per accertarsi di dare un'immagine professionale al cliente e di svolgere la propria mansione correttamente.                                                                                                                                                                                  |
| 4.<br>Spiegare quali aspetti di comportamento occorre tener presente nel salone                                       | 4.<br>Il modo di parlare<br>Il tono della voce<br>Come si approccia il cliente<br>Il linguaggio del corpo<br>Il comportamento<br>La gestualità                                                                                                                                                      |
| 5.<br>Spiegare perché è importante dare una spiegazione esauriente di servizi e trattamenti al cliente.               | 5.<br>Per evitare qualsiasi fraintendimento e assicurare al cliente che le sue esigenze vengano soddisfatte                                                                                                                                                                                         |

## Sessione 2

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                       | RISPOSTE                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.<br>Stabilire quali conseguenze esistono se non vengono soddisfatte le esigenze del cliente | 6.<br>Ciò può condurre a malintesi sul tipo di servizio al cliente o del suo risultato finale causando insoddisfazione al cliente |

- Quali sono gli obiettivi
- L'importanza di essere consapevoli dei propri obiettivi

### Note



- Le conseguenze sia per il salone che per lo stilista/formatore se gli obiettivi vengono continuamente mancati
- Come gli obiettivi del salone sono normalmente svolti
- Valutazione dello staff
- Revisioni sulla formazione
- Chi normalmente stabilisce gli obiettivi
- Manager del salone
- Formatori del salone
- Supervisor del salone
- Formatori della scuola
- Formatori personali

- Ricordare ai candidati dell'importanza di avere standard alti di comportamento e apparenza, così come lo è adattarsi agli standard nel salone dove si lavora.

- Ricordare ai candidati l'importanza di avere buone capacità comunicative
- Ricordare ai candidati dell'importanza di non usare un linguaggio che il cliente potrebbe non capire
- Ricordare ai candidati l'importanza di rispondere efficacemente al cliente nel dare e ricevere informazioni

Note 

Si presenterà l'opportunità di promuovere discussioni in merito quando si tratterà:

- **G5.2.1** Le scenette
- **G5.2.4** Gli obiettivi individuali valutati con il formatore
- **G5.2.5** Gli standard della presentazione personale e del comportamento
- **G5.2.6** Riconoscere i bisogni e le esigenze del cliente

### Note

[illegible]

## I diritti del cliente

Per questa sessione occorrerà:

- Attività **G5.2.6** – fare esercizi dalla Sessione 2
- Dispensa **G5.3.3** (2 pagine)
- Dispensa **G5.3.4** (2 pagine)
- Diapositiva **G5.3.4a**
- Diapositiva **G5.3.4b**
- Diapositiva **G5.3.4c**
- Dispensa **G5.3.5** (4 pagine)
- Diapositiva **G5.3.5**
- Attività **G5.3.5**
- Attività **G5.3.6**

La sessione comprenderà:

- 3.1 Quali sono i diritti del cliente e i diritti che possono ostacolare il servizio al cliente**
- 3.2 Gli accordi commerciali che il cliente ha col salone**
- 3.3 I prodotti o i servizi del salone importanti per la realizzazione del servizio cliente**
- 3.4 Come comunicare in modo chiaro, gentile e confidenziale e perché ciò è importante.**
- 3.5 Le regole e le procedure sui metodi di comunicazione utilizzati**
- 3.6 Come riconoscere un cliente scontento e arrabbiato**

### Note

[illegible]

Note



## Sessione 3

### I diritti del cliente

#### 3.1 Quali sono i diritti del cliente e i diritti che possono ostacolare il servizio al cliente

Le informazioni al cliente devono essere ottenute dalla legislazione inclusa nella sessione 1.

#### 3.2 Gli accordi commerciali che il cliente ha col salone

#### 3.3 I prodotti o i servizi del salone importanti per la realizzazione del servizio cliente

### Servizi del salone

Rif: Dispensa G5.3.3

Spiegare che è importante conoscere i prodotti, servizi e offerte del salone. I consigli su prodotti e servizi possono essere fatte quando si è raggiunta una buona conoscenza di questi.

Chiedere ai candidati di completare la dispensa che identifica i prodotti, trattamenti e servizi disponibili nei loro saloni.

#### 3.4 Come comunicare in modo chiaro, gentile e confidenziale e perché ciò è importante

Rif: Dispensa G5.3.4

### Comunicazione

Spiegare che è molto importante comunicare in un modo chiaro, gentile e confidenziale col cliente. Ciò darà un'impressione positiva di se stessi e del salone. Inoltre, ciò eviterà qualsiasi fraintendimento.

**D**

Chiedere ai candidati di fare esempi di come essi possono parlare chiaramente ai clienti per accertarsi una buona comunicazione

### Note



# R

- Parlare in modo chiaro così che il cliente può sempre udire i discorsi
- Parlare con un ritmo appropriato al cliente
- Utilizzare un linguaggio che il cliente può capire senza fraintendimenti
- Provare a utilizzare un tono di voce che suoni interessante e piacevole, evitare i toni monotoni.
- Evitare di utilizzare un gergo tecnico che i clienti possono non capire completamente: ricorda che alcuni clienti possono sentirsi imbarazzati e insicuri di chiedere cose di cui s'intendono poco
- Formulare domande con struttura semplice in modo da facilitare il cliente a dare le informazioni relative: per esempio, usare domande aperte e chiuse

D

### Chiedere ai candidati di fare esempi di come possono essere gentili con i clienti

**Rif: Diapositiva G5.3.4b**

R

- Rimane sempre calmi, anche quando il cliente può sembrare non rilassato o sembrare agitato.
- Essere paziente, ricordare che può servire tempo al cliente per spiegare ciò che desiderano.
- Avere un'attitudine positiva.
- Accertarsi che sia usato un linguaggio del corpo positivo.
- Essere premurosi: mostrare al cliente che sono importanti per il loro business.

Note



## Sessione 3

**D**

Chiedere ai candidati di fare esempi di come mostrare confidenza al cliente

Rif: Diapositiva G5.3.4c

**R**

Le risposte devono includere:

- conoscere i prodotti, trattamenti e servizi
- accertarsi di essere competenti e di avere un continuo sviluppo professionale formativo

### 3.5 Le regole e le procedure sui metodi di comunicazione utilizzati

Ribadire ai candidati l'importanza di una comunicazione efficace con la clientela. E' essenziale che il candidato capisca e sappia come funziona la comunicazione e che metodi usare per raggiungerla al meglio.

#### Tipi di comunicazione

Rif: Diapositiva G5.3.5

Spiegare ai candidati che esistono quattro tipi di comunicazione che dovranno approfondire:

- Leggere
- Scrivere
- Ascoltare
- Parlare

**Rif: Diapositiva G5.3.5**

## Leggere

D

# R

- istruzioni d'uso
- regole e procedure sulla salute e sicurezza
- annotazione di appuntamenti
- messaggi
- schede cliente
- depliant e informazioni commerciali
- l'orario preciso degli appuntamenti
- requisiti di valutazione
- libri di acconciature
- riviste dell'industria e di moda
- leggere le domande degli esami e i compiti

### Note



Note



## Sessione 3

## Scrivere

**D**

**Chiedere ai candidati quali situazioni d'insegnamento e nel salone richiedono la capacità comunicativa di scrivere**

**R**

Le risposte devono includere:

- prendere appuntamenti
- prendere messaggi
- completare la scheda cliente
- sviluppare e pianificare promozioni e offerte speciali
- scrivere l'orario preciso degli appuntamenti
- scrivere lettere alla clientela
- fare richieste di materiali e di attrezzature
- completare i piani di valutazione
- rispondere alle domande dell'esame

## Ascoltare

**D**

**Chiedere ai candidati quali situazioni d'insegnamento e nel salone richiedono la capacità comunicativa di ascoltare**

**R**

Le risposte devono includere:

- capire e interpretare i requisiti legali e del salone
- capire e interpretare le richieste del cliente
- capire e interpretare le istruzioni del formatore
- prevenire i malintesi
- utilizzare il telefono
- le istruzioni del proprio manager
- ascoltare i colleghi per promuovere un buon lavoro di squadra
- quando si seguono i video per parrucchieri

### Note



- manager e formatori del salone
- clienti
- colleghi

- Parlare in modo udibile e chiaramente
- Adottare un tono e un'intonazione appropriata
- Spiegare e descrivere le informazioni in modo accurato

D

**Chiedere ai candidati quali situazioni d'insegnamento e nel salone richiedono la capacità comunicativa di parlare**

R

Spiegare ai candidati che comunicare riguarda dare e ricevere informazioni ed è un processo in due direzioni

Note



## Sessione 3

Ricordare ai candidati che se :

- Scrivono** qualcuno dovrà leggere  
**Leggono** qualcun altro ha scritto l'informazione dalla quale occorre ottenere l'informazione  
**Parlano** qualcosa deve essere ascoltato  
**Ascoltano** qualcun altro sta parlandogli

Se la comunicazione viene interrotta allora inevitabilmente si presenteranno problemi.

**Rif: Attività G5.3.5**

### 3.6 Come riconoscere quando il cliente è scontento o arrabbiato

Spiegare ai candidati che è importante che sappiano leggere i segni di confusione, infelicità e rabbia dal linguaggio verbale e non del cliente.

Leggere il linguaggio del corpo e ascoltare chiaramente cosa dice il cliente aiuterà a evitare o creare situazioni di conflitto.

D

**Chiedere ai candidati di fare esempi del perché il cliente potrebbe arrabbiarsi**

R

Le risposte devono includere:

- al cliente non piace il risultato del loro trattamento o servizio
- il cliente non può avere l'appuntamento con lo stilista scelto da loro

### Note



- D

# R

- voce alta
- voce con toni acuti
- voce urlante



Eseguire la discussione su tali esempi come da Attività G5.3.6. l'attività può essere svolta individualmente o in piccoli gruppi.

© Copyright 2004 Habia – Tutti i diritti sono riservati

Con i candidati che lavorano individualmente o in piccoli gruppi, usare l'attività per promuovere la discussione su come queste situazioni possono crearsi, in modo da promuovere un'immagine positiva del salone verso il cliente.

1. Il cliente si arrabbia perchè scontento di un servizio o di un trattamento:

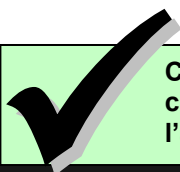
- Fermare il servizio o il trattamento
- Restare calmi e gentili
- Chiedere gentilmente al cliente perchè è scontento
- Dare spiegazione di perchè un servizio è stato effettuato
- Suggestire un modo per proseguire con un servizio che assicuri la soddisfazione del cliente
- Chiamare il responsabile del salone per aiutare e supportare se richiesto

2. Il cliente si arrabbia perchè non può avere l'appuntamento con lo stilista di loro scelta.

- Restare calmi e gentili
- Chiedere scusa al cliente e spiegare perchè lo stilista richiesto non può servirlo
- Proporre un altro giorno con lo stilista richiesto
- Proporre di mettere il nome del cliente in una lista d'attesa
- Chiamare il responsabile per aiuto o supporto se necessario

3. Il cliente si arrabbia perchè si è presentato ad un appuntamento dato per sbaglio

- Restare calmi e gentili
- Essere onesti con il cliente circa l'errore
- Offrire al cliente d'inserirlo con lo stilista preferito appena possibile
- Offrire un appuntamento con uno stilista preferito
- Chiamare il responsabile o il manager se si necessita d'aiuto e supporto



**Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 3 per verificare l'apprendimento del candidato**

### Note



- [illegible]

Se il cliente è confuso dovrebbero:

- Interromperlo e far domande in modo gentile e con tatto
- Permettere al cliente di fare domande
- Spiegare chiaramente se ci sono aree non chiare
- Reformulare le spiegazioni in modo diverso e più semplice se non sono state comprese
- Chiedere al cliente se ha ulteriori domande

### Note

[illegible]

## Sessione 3

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                             | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>Fare esempi di come si può essere gentili col cliente                                         | 1.<br>Rimanere sempre calmi<br>Essere pazienti<br>Avere un'attitudine positiva<br>Assicurarsi un linguaggio positivo<br>Essere premurosi                                                                                               |
| 2.<br>Fare esempi di come dimostrare al cliente un atteggiamento di padronanza nel proprio lavoro   | 2.<br>Conoscere i prodotti, trattamenti e servizi offerti al cliente.<br>Dimostrare che si posseggono le suddette qualità                                                                                                              |
| 3.<br>Elencare i quattro tipi di comunicazione che sono vitali quando si lavora nel salone.         | 3.<br>Leggere<br>Scrivere<br>Ascoltare<br>Parlare                                                                                                                                                                                      |
| 4.<br>Elencare quattro situazioni dove può venire richiesto di usare le proprie capacità di lettura | 4.<br>Istruzioni d'uso<br>Legislazione sulla Salute e Sicurezza<br>Prendere appuntamenti e messaggi<br>Testi d'istruzione per parrucchieri<br>Riviste per parrucchieri<br>Registri di valutazione<br>Domande sugli esami e sui compiti |
| 5.<br>Spiegare come si può riconoscere se un cliente sta per arrabbiarsi o è scontento              | 5.<br>Il linguaggio del corpo può essere negativo, per esempio: braccia incrociate, espressione del volto arrabbiata, pugno serrato, dita che indicano diniego o puntate.                                                              |

## Sessione 3

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

### Scheda di controllo del candidato

| DOMANDE                                                                                                                        | RISPOSTE                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.<br>Spiegare come il candidato potrebbe gestire un cliente arrabbiato.                                                       | 6.<br>Restare calmi e gentili.<br>Chiedere gentilmente perché è scontento.<br>Suggerire un modo per procedere con il servizio per soddisfare il cliente.<br>Chiamare il responsabile o il manager per aiuto o supporto se richiesto                                              |
| 7.<br>Spiegare come il candidato potrebbe gestire un cliente arrabbiato a causa dell'attesa nel salone per il suo appuntamento | 7.<br>Restare calmi e gentili<br>Essere onesti col cliente su quando dura l'attesa prima di essere servito<br>Offrire qualcosa da bere o da leggere<br>Offrire un altro stilista che sia disponibile<br>Chiamare il responsabile o il manager per aiuto o supporto se necessario |

### Note

[illegible]

### 3.1 I diritti del cliente

### 3.2 Accordi contrattuali

### 3.3 Prodotti e servizi importanti per il servizio al cliente

## Servizi del salone

- ricordare al candidato che è importante essere consapevoli dei prodotti e i servizi del salone

### 3.4 Come comunicare in un modo chiaro e gentile e perché ciò è importante

Ricordare perché parlare al cliente :

- in modo udibile
- a una cadenza appropriata
- usando un linguaggio che può capire
- usando un tono appropriato
- usando domande aperte e chiuse

Ricordare ai candidati che è importante essere:

- calmi
- pazienti
- positivi
- premurosi

Ricordare ai candidati che è importante:

- conoscere i prodotti
- essere competenti e rimanere aggiornati

### 3.5 Le regole e le procedure sui metodi di comunicazione utilizzati:

- ricordare ai candidati che è importante comunicare efficacemente
- ricordare ai candidati delle diverse forme di comunicazione
- leggere
- scrivere
- ascoltare
- parlare



### 3.6 Come riconoscere quando un cliente scontento e confuso

- ricordare ai candidati che è importante imparare a leggere i segnali di confusione e quali sono le cause scatenanti
- ricordare ai candidati quali sono le possibili ragioni di perché un cliente può arrabbiarsi

## I diritti del cliente

Si presenterà l'opportunità di promuovere discussione in merito quando si tratterà:

- **G5.3.5** Discussioni e presentazione dell'opuscolo nei compiti 3 e 4
- **G5.3.6** Gestire i clienti arrabbiati

**Si presenterà l'occasione di leggere e ricavare informazioni quando:**

- **G5.3.5** Si fa promozione e marketing dei saloni

Ci sarà l'opportunità di sviluppare le capacità informatiche quando:

- **G5.3.5** Si disegnerà un opuscolo per promuovere il salone

### Note

[illegible]

### Note

[illegible]