

Consulto e consigli alla clientela

[illegible]**Pagina 3 di 48**

[illegible]

Per soddisfare tutte le esigenze per l'apprendimento e comprensione dell'intera unità si raccomanda che venga svolta in un periodo di circa 40 ore. Coloro che necessitano di requisiti speciali d'insegnamento possono aver bisogno di tempo e supporto extra.

Note



Sessione 1

I requisiti legali e del salone

1.1 Le responsabilità del candidato secondo la Legge sulla Privacy, le regole del salone sulla riservatezza e ciò che può accadere se non la si rispetta

Definire le linee base della legge come segue:

Rif: Attività G7.1.1

Spiegare ai candidati (o ricordarglielo se hanno coperto quest'area di apprendimento in precedenza) che qualsiasi organizzazione che possiede registri con informazioni di persone (sullo staff o sui clienti), deve aderire a tre requisiti. L'organizzazione deve:

- Registrare sul Registro di protezione dei dati
- Assicurarsi che le informazioni siano accurate e aggiornate
- Fornire l'accesso alla propria scheda personale se viene richiesto

Spiegare che la ragione di questa legge è a protezione di possibili informazioni imprecise o non aggiornate: ciò potrebbe condizionare **la valutazione del credito per eventuali** trattamenti medici o opportunità d'impiego.

Dire ai candidati che chiunque può chiedere di visionare la propria scheda e che è responsabilità dell'organizzazione fornirne l'accesso. Nessuno ha però il diritto di visionare schede altrui.

D

Chiedere ai candidati cosa può accadere se lasciano a un estraneo visionare la scheda di un'altra persona

Se ciò dovesse accadere si viola la riservatezza che può essere causa di licenziamento, perdita di clientela, della propria reputazione o peggio: il cliente può non tornare nel salone.

Note



Sessione 1

1.2 Le responsabilità legali per descrivere le caratteristiche e i benefici di prodotti e servizi

Rif: Dispensa G7.1.2

Enfatizzare ai candidati che i clienti hanno il diritto legale di ricevere servizi e prodotti di buona qualità.

Ripassare le leggi principali che parlano dei diritti del consumatore, considerando i punti principali poiché condizionano i parrucchieri:

- **La Legge sul commercio** e parti della Legge sulla Protezione del consumatore richiedono che le merci debbano essere di “qualità soddisfacente” (“qualità commerciabile”). Ciò significa che le merci non devono causare nessun danno alla salute e sicurezza e che avranno l'effetto che ci si aspetta.
- **La legge sulla vendita di beni e servizi** afferma che tutti i servizi devono essere forniti “con ragionevole cura e abilità”. Ciò significa che i candidati devono accertarsi che sono competenti nel fornire servizi che possono dare; devono far pratica e fare allenamento per raggiungere competenza e acquisire esperienza
- **La legge sulla pubblicità ingannevole:** ciò richiede che tutte le avvertenze relative ai prodotti (possono essere sulla confezione o su poster in esposizione) devono essere accurate. Ciò è principalmente un dovere del produttore perché generalmente forniscono le confezioni e il materiale pubblicitario ma se un cliente ha un valido reclamo, il salone deve ritenersi legalmente responsabile. In questo caso, il salone deve rivolgere il reclamo verso il produttore.

Dire ai candidati che è nel proprio interesse descrivere i prodotti e i servizi accuratamente in modo che il cliente può decidere se vuole procedere coi servizi.

Note 

Sessione 1

Spiegare tutti gli aspetti del testing:

- Come va effettuato il test
- Come deve essere svolto
- Perché deve essere fatto
- I risultati previsti
- Le possibili conseguenze se non si completa il test.

Rif: Dispensa G7.1.3b

Ricordare ai candidati che devono registrare i risultati dei test sull'apposita scheda di annotazione.

D

Chiedere ai candidati quale test è per loro il più importante

Tutti i test sono importanti. Ogni procedura ha una gamma di test da eseguire. Se il candidato non esegue il test necessario e insorge un problema a riguardo che poteva essere rivelato precedentemente dal test, esso può essere ritenuto legalmente responsabile.

1.4 La struttura dei prezzi del salone e come calcolare il ricarico sui servizi

Rif: Dispensa G7.1.4

Spiegare ai candidati che esistono diverse strutture dei prezzi a seconda dei saloni; ogni proprietario fa le proprie considerazioni quando crea il listino prezzi.

Dire ai candidati che può sembrare che il costo della gestione del salone sia la stessa se il salone ha lo stesso numero di dipendenti situata nella stessa zona della città.

Sessione 1

Evidenziare che questo non è sempre così : i saloni possono essere in una zona diversa della città, e ciò può fare una grande differenza nel costo dell'affitto, del mutuo e delle tasse.

Dire ai candidati che è solo un esempio di come i costi varino da salone a salone.

Esaminare alcuni fattori che un proprietario del salone quando calcola il prezzo del servizio:

- Salone: affitto, mutuo e tasse

staff : stipendi, commissioni (i saloni possono avere gradi differenti), bonus, contributi vari, INPS, ecc.

- scorte: i costi dei consumi (alcuni saloni li controllano meglio di altri)
- costi di gestione: acqua, elettricità, telefono (alcuni saloni hanno più controllo di altri)
- materiale da rinnovare e sostituire: asciugamani, guanti, attrezzatura manuale, attrezzatura da sostituire a diversi intervalli (alcuni quando assolutamente necessario, altri su una base regolare)
- spese varie: questa può essere uno dei punti che incide di più (contabilità, assicurazione, uniformi, riviste, latte/zucchero/ tè/caffè/bibite, usa e getta, prestiti bancari, ecc.)
- riparazioni e ridecorazione (mantenimento del salone in condizioni di pulizia e ordine, o effettuare una completa ridecorazione)

Spiegare che la pianificazione dei prezzi può essere basata sulla popolarità ed esperienza dello staff o che può esserci una percentuale per tutti gli stilisti.

Può esserci una riduzione di prezzo durante la formazione o in periodi morti.

Note





Note



D



Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 1 per verificare l'apprendimento del candidato

[illegible]

Sessione 1

Consulto e consigli alla clientela

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Quali sono i tre requisiti della Legge sulla Privacy?	1. Utilizzare il registro di protezione dei dati, accertarsi che tutte le informazioni siano accurate e aggiornate, fornire accesso alla persona relativa alla scheda, se richiesto
2. Chi riguarda la legge sulla privacy?	2. Lo staff e la clientela
3. Come vengono condizionati i parrucchieri dalla legge di vendita di beni?	3. Tutti i beni che sono in vendita devono essere di qualità soddisfacente
4. Come condiziona i parrucchieri la legge sulla vendita di servizi?	4. Richiede che tutti i servizi siano forniti con ragionevole attenzione e abilità
5. Qual è il rischio che ci può essere quando i parrucchieri descrivono i prodotti?	5. Quello della mal interpretazione
6. Quando si effettuano principalmente i test della elasticità e della porosità ?	6. Devono essere fatti prima di applicare il condizionante, fare il taglio o lo styling
7. Nominare quattro fattori che il proprietario del salone deve considerare quando si pianifica la struttura dei prezzi	7. Qualsiasi dei seguenti: • dov'è la sede del salone • staff • scorte di magazzino • costi di gestione • sostituzioni e rinnovi • spese varie • riparazioni e ristrutturazioni

Sessione 1

Consulto e consigli alla clientela

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
8. Specificare tre cose da considerare quando si pianificano i prezzi	8. Qualsiasi dei seguenti: • per ogni stilista il suo costo relativo • tempo extra occorso • prodotti extra occorso • lavoro extra occorso • costi di gestione • particolarità del servizio • riparazioni e decorazione del negozio
9. Cosa richiedono le Regolamentazioni per il Controllo delle Sostanze Pericolose alla Salute (COSHH)	9. Per custodire, utilizzare e usare tutte le sostanze secondo le istruzioni d'uso e le leggi locali
10. Descrivere come sollevare un oggetto pesante dal pavimento	10. Mantenere la scheda dritta, piegare le ginocchia e prendere l'oggetto: quindi far leva sulle ginocchia e dare la spinta

- Le diverse strutture dei prezzi
- Le ragioni delle variazioni di prezzo
- Controllare prima di indicare il prezzo

[illegible]

- Le leggi e le regolamentazioni che specificano le responsabilità nel fornire merci e servizi
- La dimostrazione del formatore: metodo di sollevamento

Note

-

-

[illegible]

Note



Sessione 2

Analisi del capello, della pelle e del cuoio capelluto

2.1 Come i seguenti fattori possono limitare o condizionare i servizi e i prodotti che possono essere usati o offerti ai clienti e perché è importante identificarli:

Forma della testa e del viso

Stile di vita

Tipo di crescita del capello

Capelli con problemi

Condizioni della cute e del capello

Incompatibilità a prodotti e servizi precedentemente usati

Rif: Dispensa G7.2.1

Spiegare ai candidati che devono identificare qualsiasi di questi fattori che hanno riscontrato sul lavoro. Enfatizzare che devono essere sicuri che:

- I capelli e il cuoio capelluto siano idonei a ricevere il servizio
- Utilizzare le tecniche più indicate
- Utilizzare i prodotti e gli strumenti e attrezzature migliori.

Rif: Dispensa G7.2.1 e/o b

Utilizzare la /le dispensa/e per spiegare le forme base del viso.

Spiegare che un viso ovale è considerato "perfetto" poiché gli sta bene qualsiasi stile di capelli.

Continuare a spiegare come si possono adattare gli stili di capelli ai vari tipi di viso.

Per esempio:

- Una frangia può far sembrare un viso lungo un pò più corto

Note



- [illegible]

Rif: Attività G7.1.2a

Rif: Attività G7.1.2b

Rif: Attività G7.2.1 (seguito)

Ricordare ai candidati che devono sempre tenere in considerazione lo stile di vita del cliente; parlando, chiedere se esistono limitazioni per impegni familiari o di lavoro o requisiti di uniforme. Per esempio: alcuni clienti possono avere tipi di copricapo, come baristi, chirurghi, coloro che lavorano in polizia o nella preparazione di cibi.

Note



Sessione 2

Rif: Attività G7.1.2a

Utilizzare la dispensa per illustrare i diversi tipi di crescita capelli.

Rif: Attività G7.1.2b

Spiegare che i tipi di crescita devono essere tenuti presenti quando si sceglie il tipo di stile più adatto al cliente:

- Un ciuffo ribelle o una stempiatura sulla fronte richiedono una frangia più lunga o niente frangia
- Una crescita verso l'alto o una linea a spirale alla base della nuca devono tenere la lunghezza per coprirla o tagliarla abbastanza corta in modo da non far notare questo tipo di crescita vicino alla nuca

I capelli con doppia rosa devono essere lasciati più lunghi altrimenti rimarranno dritti.

Consiglio Chiedere ai candidati di lavorare a coppie per verificare se qualcuno ha un tipo di crescita insolito

Riportare ciò al resto del gruppo e chiedere ai candidati come adatterebbero un tipo di ricrescita insolita a uno stile di capelli.

Rif: Attività G7.2.1 (seguito)

Enfatizzare che devono fare il test sull'incompatibilità se hanno il sospetto della presenza di sali metallici.

Spiegare che ci possono essere altre ragioni per l'incompatibilità: il cliente può aver ricevuto un servizio che impedisce allo stilista di fornire ciò che il cliente vuole ora perché i capelli possono essere stati tagliati troppo corti o ci possono essere troppi residui chimici che non permettono un'ulteriore aggiunta.

Dire ai candidati che non devono cercare di fare test se notano che i capelli, la pelle o la cute presentano condizioni difficili.



Sessione 2

Fase catagen del ciclo

Spiegare ai candidati che in questa fase, i capelli si staccano dalla papilla dermica. La base del capello che si distacca si muove verso l'esterno e arriva al livello delle ghiandole sebacee.

Allo stesso tempo il follicolo si restringe fino a un suo terzo. Le cellule non pigmentano e la radice appare ora più piccola, con una pallina bianca, ed è visibile quando esce. Questo processo dura circa 2-3 settimane.

L'attività di crescita non è complessivamente in fase dormiente perchè il capello si sta preparando per una nuova ricrescita attraverso la generazione di nuove cellule. Queste cellule aspettano un segnale per ricominciare la fase anagen.

Mentre il capello è nella fase catagen, si notano due diversi serbatoi nel follicolo in un terzo della parte superiore e di quella inferiore. La teoria è che questi due serbatoi di cellule si fondano in una successiva fase catagen e telogen ma poi si dividano all'inizio della fase anagen.

Fase telogen del ciclo

Spiegare che è la fase di riposo del ciclo della crescita e che dura circa tra i 3 e i 4 mesi. Se il vecchio capello è ancora incastonato nel follicolo, il nuovo capello spingerà fuori.

Spiegare ai candidati che la fase telogen può durare come poche ore come fino a 4 mesi.

Comunque, se il follicolo non arriva alla fase di crescita, l'anagen, il risultato può essere la calvizie.

Alla fine, quando il capello crescerà ancora attivamente, il ciclo torna alla anagen.

I fattori generali che contribuiscono alla salute del capello

Spiegare ai candidati che esistono tre fattori principali:

- **salute** – seguire una dieta sana e fare sufficiente esercizio fisico assicura una buona salute: la dieta fornisce nutrimento, l'attività fisica aiuta la circolazione a far arrivare il nutrimento a tutte le parti del corpo, incluso i capelli.

Note



Note



Sessione 2

- **ambiente** – stabilire l'inquinamento o il sale nell'aria (se si vive vicino alla costa): ciò comporta che i capelli devono essere lavati e condizionati ogni giorno; dire che le zone con acqua dura e acqua dolce hanno diversi effetti sui capelli e così come l'uso di prodotti migliori di altri.
- **sostanze chimiche** – spiegare che sono dannose al capello; quelle meno dannose sono quelle per la tinta e la permanente leggera; seguono quelle per permanenti forti e infine quelle più dannose di tutte sono i prodotti per il relax per capelli resistenti.

D

Chiedere ai candidati perchè alcune persone non riescono a far crescere i capelli

A causa di una fase anagen particolarmente corta.

2.4 La struttura base del capello e della pelle

Rif: Dispensa G7 2.4a

Rif: Diapositiva G7 2.4a

Mostrare la diapositiva insieme alla dispensa e spiegare ogni strato del capello.

Dire ai candidati che il capello umano ha tre strati distinti.

La cuticola

La parte esterna protettiva del capello: quella che si vede e che può essere sentita al tatto.

È costituita da 11 strati sovrapposti come le tegole di un tetto. I capelli con molti strati o se questi sono troppo chiusi l'uno sull'altro (compatti) possono essere molto resistenti ai trattamenti chimici poiché le sostanze chimiche non arrivano fino alla corteccia.

Il capello con le cuticole danneggiate, o se manca la cuticola è un capello poroso.



- 1) I follicoli dai quali i peli crescono
- 2) La papilla dermica dove avviene la crescita cellulare e la divisione cellulare
- 3) Le ghiandole sebacee che producono una secrezione sebacea con la funzione di isolare la pelle dall'acqua e di lubrificazione creando una barriera acida contro le infezioni batteriche.
- 4) Le ghiandole sudoripare (sudore) espellano delle scorie e aiutano a controllare la temperatura corporea.
- 5) Il muscolo erettore pilifero che spinge il pelo fuori con la funzione di intrappolare aria per aiutare a mantenere il calore quando abbiamo freddo.

Spiegare che è dritto e qualche volta abbastanza liscio. La sezione al microscopio è rotonda.

Note



Sessione 2

I capelli solitamente sono da scuri a un marrone medio e spesso è grosso e forte. Se questo tipo di capelli è tagliato corto rimane dritto con un angolo di 90°.

Capelli caucasici

Può essere di qualsiasi sfumatura, da una gamma di marrone scuri a un biondo chiaro. Può essere riccio, ondulato e, al microscopio ha una sezione ovale.

Struttura

La struttura può essere sottile, media o grossa. Spiegare che ciò significa che la circonferenza varia dal tipo di capello: un capello sottile ha una circonferenza inferiore a quella di un capello medio o grosso.

Poiché i capelli afro - caraibici hanno un riccio molto stretto, la struttura varia sulla lunghezza. E' un motivo per cui questi capelli devono essere trattati con attenzione: le aree dove la struttura è sottile può risentirne se viene maltrattata.

Densità del capello

La densità dipende da quanti capelli ci sono sulla testa, così una testa con un tipo di capello fine può avere una densità maggiore rispetto a una con i capelli grossi.

D

Chiedere ai candidati se credono che tutti i capelli grossi siano resistenti.

Qualsiasi struttura del capello può essere sia resistente che recettiva (porosa). La resistenza o la porosità dipendono dalla cuticola: se è compatta (resistente) o poco compatta (porosa).



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

Sessione 2

Consulto e consigli alla clientela

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Descrivere l'effetto di tagliare dei capelli sottili, facendo una frangia corta con due ciuffi ribelli	1. La frangia si divide nel mezzo e si appoggia ai lati. Non si appoggerà correttamente
2. Cos'è una doppia corona?	2. I capelli crescono sulla corona in due direzioni invece che in una
3. Che stile si adatta meglio a un viso ovale?	3. Qualsiasi stile si adatta a un viso ovale
4. Cosa può essere la diagnosi per l'impetigine?	4. Solo un medico esperto può fare questo tipo di diagnosi
5. Quanti livelli ci sono nel ciclo di crescita del capello umano	5. Tre livelli
6. Quali sono i tre fattori che contribuiscono alla salute del capello	6. Salute, ambiente e prodotti chimici giusti
7. In quale strato del capello i processi chimici agiscono	7. Nella corteccia
8. Quante funzioni ha la pelle?	8. Quattro funzioni: protezione, secrezione ed escrezione, regolazione della temperatura e sensazione tattile
9. Cosa s'intende per struttura quando ci si riferisce al capello umano?	9. La struttura del capello è il diametro di un singolo capello

[illegible]

[illegible]

[illegible]

- **G7.2.1** stili adatti a un cliente con un naso lungo e grosso

[illegible]

Note



Sessione 3

Comunicazione

3.1 L'importanza di una comunicazione efficace per il business del salone

Esistono due ragioni principali per l'interruzione della comunicazione:

- Si crede di avere tutte le informazioni rilevanti (che in realtà non ha).
- La gente crede che altre persone reagirebbero allo stesso modo che loro si aspettano ma che raramente accade.

Enfatizzare l'importanza di una comunicazione efficace, perché altrimenti i parrucchieri non potrebbero lavorare in modo adeguato e ciò danneggerebbe il business del salone e di conseguenza ai posti di lavoro.

Rif: Dispensa G7.3.1

Spiegare che una comunicazione efficace deve:

- **Dare e ricevere informazioni accurate:** per esempio, evitare uno stile dei capelli sbagliato o l'uso di prodotti sbagliati, e se ciò accade con prodotti chimici le conseguenze possono essere gravi.
- **Si possono instaurare dei buoni rapporti umani:** i clienti devono sentirsi a proprio agio con lo stilista, altrimenti ne cercano un altro.
- **Si deve creare un'immagine professionale:** ogni aspetto della comunicazione, inclusa la non verbale (linguaggio del corpo), deve riflettere un approccio professionale in modo da evitare di dare un'immagine di maleducati.



- Parlare chiaramente
- Evitare parole dialettali e gergali
- Parlare in un tono uniforme e modulato
- Fare domande importanti
- Ascoltare attentamente il cliente e le sue richieste e le sue risposte

- D

[illegible]

Spiegare che talvolta i parrucchieri si lamentano che devono leggere nella mente quando trattano con certi clienti. Ciò perché spesso i clienti non dicono chiaramente le loro intenzioni e il parrucchiere deve porre particolare attenzione al linguaggio del corpo per essere certi di ciò che il cliente desidera.

[illegible]

[illegible]

Discutere con i candidati se credono sia ragionevole spendere tempo nella consultazione coi clienti.



Pagina 44 di 48

Sessione 3

Consulto e consigli alla clientela

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Che tipo di effetto ha una buona comunicazione sugli affari del salone?	1. Un buon effetto : aumento degli affari, dei clienti e dei profitti.
2. Scrivere tre possibili risultati di una comunicazione inefficace	2. Qualsiasi delle tre: • insoddisfazione del cliente • il servizio richiesto non è stato fatto • il servizio fatto non è adatto né ai capelli né al cuoio capelluto del cliente • danno potenziale ai capelli o al cuoio capelluto • possibile perdita di affari del salone
3. Fare due metodi di comunicazione	3. Comunicazione verbale e non - verbale
4. Che tipo di comunicazione è ascoltare	4. Non - verbale
5. Qual'è la differenza tra ascoltare e sentire?	5. Sentire è quando si avverte che qualcuno sta parlando; ascoltare è quando si è consapevoli di ciò che la persona sta dicendo
6. Cosa è importante mostrare al cliente per fargli capire che si ascolta attentamente?	6. Per mostrare interesse in ciò che il cliente sta dicendo
7. Perché è importante identificare le intenzioni di chi parla?	7. Per essere in grado di rispondere appropriatamente
8. Perché è importante sviluppare certi punti prima di portare avanti la discussione?	8. Per accertarsi che si è in possesso di tutte le informazioni rilevanti
9. Perché occorre focalizzare lo scopo della conversazione?	9. Per evitare di sviare il discorso e spendere troppo tempo nella consultazione

[illegible]

[illegible]

- **G7.3.1** le differenze tra comunicazione verbale e non - verbale
- **G7.3.1** esempi dell'importanza di una comunicazione non - verbale
- **G7.3.4** un tempo ragionevole per la consultazione.