

Contribuire all'efficacia finanziaria del business

Contribuire all'efficacia finanziaria del business

Introduzione all'unità

Questa unità parla del monitoraggio e di un uso efficace delle risorse del salone, gli obiettivi di produttività e di sviluppo per creare un contributo positivo all'efficacia del business. I candidati devono anche accertarsi che coloro che li assistono svolgano il servizio al cliente in modo altrettanto efficace.

Contenuto dell'unità

Al fine di realizzare questa unità il candidato deve conoscere e comprendere:

1. Le procedure del salone e i requisiti legali
2. L'uso, il monitoraggio e la registrazione delle risorse
3. Comunicazione
4. Amministrazione del tempo e del lavoro
5. Obiettivi di produttività e di sviluppo

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 4-5 ore. Coloro che hanno necessità speciali per l'insegnamento, possono aver bisogno di tempo e supporto ulteriori.

Note 

Note

[illegible]

Sessione 1

Procedure del salone e requisiti legali

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

Per questa sessione occorrerà:

- Attività **G11.1.1** (2 pagine)
- Dispensa **G11.1.2** (2 pagine)
- Attività **G11.1.2**
- Attività **G11.1.2** (guida alle risposte)
- Dispensa **G11.1.3**
- Dispensa **G11.1.4** (2 pagine)
- Dispensa **G11.1.5** (2 pagine)
- Ricerca **G11.1**
- Scheda di controllo della Sessione 1

Note dell'insegnante

La sessione comprenderà:

- 1.1 I requisiti del salone relativi all'uso delle risorse della gamma**
- 1.2 Gli aspetti critici degli attuali requisiti legali importanti per i saloni relativi all'uso delle risorse nella gamma**
- 1.3 I requisiti legali attuali relativi alla vendita di beni**
- 1.4 Le procedure del salone per monitorare l'uso delle risorse**
- 1.5 Le limitazioni nell'autorità relativa all'uso delle risorse e alla persona a cui fare le raccomandazioni**

Note 

Note



Sessione 1

Procedure del salone e requisiti legali

1.1 I requisiti del salone relativi all'uso delle risorse della gamma

Comunicare ai candidati che per proteggere e migliorare le finanze, il salone dovrà avere dei requisiti significativi per usare le proprie risorse. Comunicare che tutti, nel salone, hanno la responsabilità (entro i limiti della propria autorità) per usare le risorse in modo attento e appropriato.

Ricordare ai candidati che le risorse della gamma sono:

- Risorse umane (le persone)
- Scorte
- Tempo
- Strumenti e attrezzature

I candidati devono accertarsi che:

- Tutti gli strumenti e le attrezzature fornite vengano utilizzate secondo quanto previsto dalle istruzioni d'uso e dalla legislazione sulla Salute e sulla Sicurezza per proteggerli da eventuali danni
- Il tempo venga organizzato in maniera efficiente
- lo spreco della merce a magazzino evitato o minimizzato
- Le risorse umane generino un profitto se usate in modo produttivo

Rif: Attività G11.1.1

Questa attività può essere svolta in piccoli gruppi o individualmente.

Chiedere ai candidati di considerare i servizi del salone elencati nella tabella e di indicare come possono assicurarsi che le risorse nella gamma vengano utilizzate adeguatamente.

Chiedere loro di completare la tabella ricordando di includere i costi nascosti, come la cancelleria, le riparazioni, i rinnovi e tutti gli assistenti nel salone.

Qui sotto viene data una guida alle risposte per i servizi di styling e di finitura.

Sessione 1

Questo esempio è basato su un tipo di salone con una centralinista, un assistente junior che prepara il cliente col camice ed esegue lo shampoo, un'assistente che aiuta lo stilista su alcuni aspetti dello styling e uno stilista che completa il consulto e i requisiti essenziali dello styling.

NOTE:

Le risposte varieranno in base alle risorse disponibili dei singoli saloni

Guida alle risposte per l'Attività G11.1.1

Servizio	Risorse umane	Tempo (minuti)	Scorte	Strumenti	Commenti
Acconciatura e finitura	Stilista	25	Prodotti per l'acconciatura e la finitura	Asciugamani Camici Mantelle	Materiali protettivi per il cliente che vanno in lavanderia
	Assistente	20	Shampoo Condizionatore Fluido sterilizzante	Spazzole e pettini Phon Attrezzatura elettrica per lo styling	Livelli delle scorte di magazzino da controllare e, se necessario, da riordinare
	Junior	10	Pagina degli appuntamenti Scheda per appuntamenti Matita Agenda per appuntamenti	Contenitore per sterilizzare	Strumenti e attrezzature da sostituire, quando necessario
	Receptionist	5			Attrezzature elettriche da controllare, riparare e rinnovare quando necessario

Note 

Sessione 1

1.2 Gli aspetti critici degli attuali requisiti legali importanti per i saloni relativi all'uso delle risorse nella gamma

Ricordare ai candidati che tutto lo staff del salone deve essere consapevole e osservare tutti gli aspetti critici relativi alle leggi e alle regolamentazioni.

Rif: Dispensa G11.1.2

Usare la dispensa per fornire un breve sommario degli aspetti critici relativi alle leggi e alle regolamentazioni.

NOTE:

Molte di queste leggi e regolamentazioni sono trattate all'interno di altre singole unità

- Norme sull'attrezzatura personale protettiva al lavoro
- La legge sulla salute e sulla sicurezza
- Le norme sul controllo di sostanze pericolose per la salute (COSHH = Control of Substances Hazardous to Health)
- Il manuale delle regolamentazioni per le operazioni manuali
- Le norme sull'uso dell'elettricità al lavoro
- Norme sulla segnalazione di ferite, malattie e casi pericolosi (RIDDOR = reporting of Injuries, Diseases and dangerous occurrences regulation)
- Le norme del luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere)
- La legge sulla privacy
- La direttiva sulla organizzazione del tempo al lavoro
- Le norme sui cosmetici (sicurezza)

Evidenziare ai candidati che devono essere consapevoli che se un datore di lavoro non è attento a queste regole o se si verifica un incidente e si scopre che il salone o il datore di lavoro non si è attenuto alla legislazione pertinente, è probabile che la parte lesa vinca la causa di reclamo per risarcimento.

Rif: Attività G11.1.2

Rif: Attività G11.1.2 (guida alle risposte)

Utilizzare la Dispensa G11.1.2 come riferimento: chiedere ai candidati di completare la tabella spuntando per mostrare dove le leggi e le regolamentazioni elencate si riferiscono all'uso delle risorse nella gamma.

Sessione 1

1.3 I requisiti legali attuali relativi alla vendita di beni

Rif: Dispensa G11.1.3

Comunicare ai candidati che anche se tali requisiti legali non riguardano l'argomento di salute e sicurezza, devono comunque essere rispettati.

Usare la dispensa per fornire una panoramica della legislazione per:

- La legge sulla vendita di beni e servizi
- La legge di protezione del consumatore (vendita a distanza)
- La legge sul commercio

NOTE:

Alcuni aspetti di questa legislazione sono trattati in altre singole unità

Rif: Ricerca G11.1.1

Chiedere ai candidati di svolgere alcune ricerche e rispondere alle domande date.

I candidati devono essere incoraggiati a trovare le proprie fonti di informazione, ma per coloro che necessitano di ulteriore supporto, suggerire i seguenti riferimenti:

L'Ufficio locale per il cittadino
L'ufficio per il commercio

O sul sito del Dipartimento del Commercio e dell'Industria:

www.dti.gov.uk

Note 

Note 

Sessione 1

Guida alle risposte per la Ricerca G11.1

1. il commerciante non deve dare subito una ricevuta, pertanto, è ingiusto dire che l'acquirente deve produrne una.
Tuttavia, È ragionevole che il salone voglia qualche prova d'acquisto, quindi l'acquirente può fornire la cedola dell'assegno o la ricevuta della carta di credito, oppure controllare con lo stilista che abbiano effettivamente venduto il prodotto.
2. la piastra è venduta dal salone (il commerciante) non dal produttore, quindi il commerciante è responsabile di ogni violazione della legge.
3. l'acquirente non è autorizzato al rimborso se cambia idea sull'acquisto, infatti, il salone non deve fare nulla.

1.4 Le procedure del salone per monitorare l'uso delle risorse

Rif: Dispensa G11.1.4

Ricordare ai candidati che le seguenti risorse del salone devono essere monitorate:

- Risorse umane
- Scorte
- Tempo
- Strumenti e attrezzature

Utilizzare la dispensa per ampliare la spiegazione su come usare tali risorse e monitorarle.

Sessione 1

1.5 Le limitazioni nell'autorità relativa all'uso delle risorse e alla persona a cui fare le raccomandazioni

Rif: Dispensa G11.1.5

Spiegare ai candidati che è importante essere consapevoli di quali sono i requisiti del salone per l'uso delle risorse e che devono sempre lavorare rispettando i limiti dalla propria autorità.

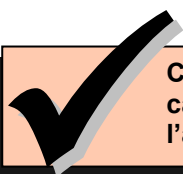
Ricordare ai candidati che il contratto di assunzione deve specificare le aree dove sono responsabili, ma se sono insicuri su quali siano i loro limiti devono chiedere al proprio datore di lavoro di registrarli.

I candidati e tutti quelli che lavorano nel salone, non devono usare le risorse del salone in modo svantaggioso per il salone.

Spiegare che talvolta è frustrante, per i candidati, vedere che le risorse vengono usate male, ma non hanno comunque l'autorità per influenzare dei cambiamenti.

Chiedere ai candidati di osservare alcuni questioni attinenti alle risorse e verificare se hanno l'autorità per fare dei cambiamenti.

Alla fine dell'attività controllare che chi non ha l'autorità di fare cambiamenti personali sappiano a chi proporre dei consigli in merito.



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

Rif: Ricerca G11.1.1

Note 

Sessione 1

Notes

[illegible]

Sessione 1

Procedure del salone e i requisiti legali

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Quali sono le risorse elencate nella gamma?	1. occorre fornire tutte e quattro le seguenti risposte: • risorse umane • scorte • strumenti e attrezzature • tempo
2. Come viene monitorato il tempo nel salone?	2. Vengono assegnate tempistiche precise per ciascun lavoro e/o servizio, controllando che il lavoro venga svolto entro tali tempi
3. Cosa stabiliscono le norme sull'attrezzatura personale protettiva?	3. Le norme sull'attrezzatura personale protettiva stabiliscono che i datori di lavoro devono fornire attrezzature e abbigliamento protettivo sufficiente e specifico: tutti i dipendenti li devono usare correttamente all'occorrenza e riferire danni o eventuali difetti appena possibile
4. Cosa prevede la legge sulla vendita e sulla fornitura di beni?	4. Prevede che il venditore assicuri che i beni forniti siano di qualità soddisfacente e adatta allo scopo
5. Come si possono determinare i limiti della propria autorità nel salone?	5. Una risposta qualsiasi tra le due seguenti: • leggendo il proprio contratto di assunzione • chiedendo al proprio datore di lavoro

Note 

Sessione 1

1.1 I requisiti del salone relativi all'uso delle risorse della gamma

Ricordare ai candidati che le risorse della gamma sono:

- Le risorse umane (persone)
- Scorte
- Tempo
- Strumenti e attrezzature

Ripetere ai candidati che devono essere sicuri che:

- Tutti gli strumenti e le attrezzature forniti siano usati secondo le istruzioni d'uso del produttore e secondo le norme sulla salute e sulla sicurezza per proteggersi da eventuali danni
- Il tempo sia usato efficacemente
- Gli sprechi dei prodotti del magazzino vengano evitati o minimizzati
- Le risorse umane vengano usate in modo produttivo in modo da generare profitto

1.2 Gli aspetti critici degli attuali requisiti legali importanti per i saloni relativi all'uso delle risorse nella gamma

Ricordare ai candidati che la legge e le regolamentazioni di cui devono essere a conoscenza sono:

- Norme sull'attrezzatura personale protettiva al lavoro
- La legge sulla salute e sulla sicurezza
- Le norme sul controllo di sostanze pericolose per la salute (COSHH = Control of Substances Hazardous to Health)
- Il manuale delle regolamentazioni per le operazioni manuali
- Le norme sull'uso dell'elettricità al lavoro
- Norme sulla segnalazione di ferite, malattie e casi pericolosi (RIDDOR = reporting of Injuries, Diseases and dangerous occurrences regulation)
- Le norme del luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere)
- La legge sulla privacy
- La direttiva sulla organizzazione del tempo al lavoro
- Le norme sui cosmetici (sicurezza)

Sessione 1

1.3 I requisiti legali attuali relativi alla vendita di beni

Ricordare ai candidati che devono comprendere quanto segue:

- La legge sulla vendita e fornitura di beni
- La legge di protezione del consumatore (vendita a distanza)
- La legge sul commercio

1.4 Le procedure del salone per monitorare l'uso delle risorse

Ricordare ai candidati le procedure per monitorare l'uso delle seguenti risorse:

- Le risorse umane (persone)
- Scorte
- Tempo
- Strumenti e attrezzature

1.5 Le limitazioni nell'autorità relativa all'uso delle risorse e alla persona a cui fare le raccomandazioni

Ripetere ai candidati possono avere l'autorità per influenzare dei cambiamenti sull'uso delle risorse oppure devono sapere a chi indicare i loro consigli in merito.

Rif: Ricerca G11.1

Stabilire una data per il completamento del progetto

Note 

Note **Sessione 1****Procedure del salone e requisiti legali****Opportunità sulle capacità chiave/principali**

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

G11.1.1 L'attività per identificare dove le risorse sono usate in modo appropriato.

Si presenterà l'opportunità di migliorare il proprio apprendimento quando si tratterà:

Ricerca G11.1 la legge del consumatore

Si presenterà l'opportunità di usare internet quando si tratterà:

Ricerca G11.1 la legge del consumatore

Sessione 2

L'uso, il monitoraggio e la registrazione delle risorse

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

Per questa sessione occorrerà:

- Dispensa **G11.2.1** (2 pagine)
- Dispensa **G11.2.2**
- Diapositiva **G11.2.2**
- Dispensa **G11.2.3**
- Dispensa **G11.2.4**
- Attività **G11.2.5** (3 pagine)
- Attività **G11.2.5** (guida alle risposte – 2 pagg.)
- Ricerca **G11.2**
- Scheda del candidato per la Sessione 2

Note dell'insegnante

La sessione comprenderà:

- | | |
|-----|--|
| 2.1 | Come l'uso efficace delle risorse contribuisce al profitto del business |
| 2.2 | I principi del controllo delle scorte e i livelli di scorte del salone |
| 2.3 | Come funziona il sistema degli ordini e come interpretarlo |
| 2.4 | L'importanza di tenere i dati registrati in modo preciso per l'uso ed il controllo delle risorse e le registrazioni sulle risorse di cui il candidato è responsabile |
| 2.5 | I problemi comuni associati alle risorse del salone e come risolverli |

Note 

Note 

Sessione 2

L'uso, il monitoraggio e la registrazione delle risorse

2.1 Come l'uso efficace delle risorse contribuisce al profitto del business

Rif: Dispensa G11.2.1

Spiegare ai candidati che per rendere proficuo il business occorre usare e conservare le proprie risorse in modo accurato.

Ricordare ai candidati che lo spreco dei prodotti è un problema comune nei saloni.

Per esempio:

- Viene utilizzato un intero tubo di colore per coprire una ricrescita
- Le cartine non utilizzate vengono buttate invece che conservate
- Gli asciugamani vengono usati per asciugare dei liquidi rovesciati

Sottolineare ai candidati come gli sprechi più comuni ed immediati dei materiali sono solo la punta dell'iceberg.

Ampliare l'esempio dell'asciugamano utilizzato per asciugare dei liquidi rovesciati

Comunicare ai candidati che l'asciugamano dopo, deve:

- Essere lavato con acqua calda, detersivo considerando il tempo del ciclo di lavaggio
- Essere messo in una asciugatrice, che implica un costo energetico notevole

Il liquido rovesciato può aver distorto il colore dell'asciugamano al punto di non poter più essere più usato sul cliente. Inoltre i continui lavaggi ne deteriorano la durata della qualità.

Sessione 2

Spiegare ai candidati l'appropriazione indebita. Evidenziare che non significa che la gente deliberatamente premedita il furto ma che semplicemente non considera che stanno compiendo una forma di furto.

Fare un esempio di come possono essere acconciati i capelli nel salone. Comunicare che mentre questo viene spesso visto come un incentivo per il salone, rappresenta anche un indebolimento delle risorse.

Spiegare che quando si eseguono servizi ai capelli il salone deve usare le seguenti risorse:

- Il tempo dello stilista
- Il proprio tempo
- Aiuti/materiali stilistici e per l'acconciatura: se finiscono significa che mancheranno per il cliente

Discutere coi candidati del consumo dell'elettricità.

Comunicare che gli articoli elettrici vengono spesso lasciati accesi e qualcuno potrebbe contestare che aspettare che questi si riscaldano implica ulteriori costi. Sottolineare che una buona pianificazione dell'utilizzo dell'attrezzatura elettrica comporta un risparmio energetico. Aggiungere che lasciare questi strumenti sempre accesi ne accorcia la vita.

Evidenziare che i candidati devono riconoscere che più si spende per le risorse meno disponibilità economica si ha per:

- Stipendi
- Alti tassi di commissione
- Bonus, ecc.

Note 

Note 

Sessione 2

2.2 I principi del controllo delle scorte e i livelli di scorte del salone

Comunicare ai candidati che il controllo delle scorte del magazzino nei saloni varia dalla decisione di quali prodotti sono necessari all'evitare sprechi e appropriazione indebita.

D

Chiedere ai candidati chi è responsabile del controllo delle scorte del magazzino nei propri saloni

Le risposte varieranno da salone a salone. Spiegare che alcuni saloni prendono molto seriamente il controllo delle scorte (dovrebbe essere sempre così).

I diversi metodi potrebbero includere:

- Una persona addetta al controllo delle scorte
- Un membro senior dello staff
- La/il receptionist
- Uno stilista junior che si sta costruendo il proprio cerchio di clienti e quindi ha meno appuntamenti
- L'assistente di salone

Rif: Dispensa G11.2.2

Comunicare ai candidati che chiunque sia il responsabile deve prendersi le seguenti responsabilità:

- ordinare
- ricevere
- controllare
- immagazzinare
- amministrazione delle scorte

Spiegare che ci sono tre tipologie di scorte:

- beni di consumo: i prodotti che vengono utilizzati una sola volta (es., tinta o shampoo)
- beni di semi-consumo: si possono utilizzare più volte (es. gli asciugamani)
- beni di vendita: sono venduti al cliente perché li usi a casa

Sessione 2

L'uso delle scorte deve essere monitorato per:

- evitare di rimanere senza i prodotti più utilizzati
- riempire gli scaffali di prodotti non desiderati

Rif: Dispensa G11.2.2 (seguito)

Usare la dispensa per ampliare i dettagli del controllo delle scorte.

Rif: Diapositiva G11.2.2

Mostrare la diapositiva per mostrare un esempio di scheda per eseguire un semplice controllo delle scorte.

Chiedere ai candidati di notare quando:

- si finiscono i prodotti
- si va sotto i livelli minimi
- ci sono scorte che non vengono mai usate

Rif: Ricerca G11.2

Ricordare ai candidati che ogni salone avrà i propri metodi per controllare lo stock.

Chiedere ai candidati di indagare e descrivere i metodi usati nei saloni e valutarne l'efficacia. Nella relazione devono includere anche le migliori che sentono necessario per accertare l'uso efficiente delle scorte.

Note 

Note **Sessione 2****2.3 Come funziona il sistema degli ordini e come interpretarlo****NOTE:**

È importante dire ai candidati che i sistemi per fare gli ordini varieranno da salone a salone

Rif: Dispensa G11.2.3

Spiegare che un sistema comunemente utilizzato per eseguire gli ordini è:

1. richiesta dell'ordine: il salone conserva una copia dell'ordine emesso
2. consegna dell'ordine: alla consegna, viene firmata la bolla

NOTE:

Se il corriere non può aspettare che si verifichi la merce ordinata devono firmare con la specifica "non esaminata" o "con riserva"

3. Controllo della merce ordinata confrontando la bolla – riportare di eventuali discrepanze e danni
4. Ordine inserito sulla base della documentazione nel salone
5. Merce ordinata collocata nel magazzino: i nuovi articoli vanno posizionati dietro ai vecchi

NOTE:

Ricordare che ci può essere un risparmio se si acquistano delle grandi quantità di merce, ma che non è consigliabile se le merci hanno una scadenza limitata.

Sessione 2

2.4 L'importanza di tenere i dati registrati in modo preciso per l'uso ed il controllo delle risorse e le registrazioni sulle risorse di cui il candidato è responsabile

Rif: Dispensa G11.2.4

Spiegare ai candidati che tenere dei registri aggiornati sui movimenti delle merci aiuta ad assicurarsi una gestione scorrevole dei livelli di profitto e contribuisce a mantenerli.

Ricordare ai candidati che una delle ragioni principali per cui è necessario avere dei registri delle scorte di magazzino aggiornati ed accurati è per accertare che il salone non rimanga senza prodotti, specialmente quelli più comuni.

Comunicare che le registrazioni accurate sulle scorte di magazzino consentono al proprietario di identificare:

- Il tipo corretto di merce da ordinare
- Ordinare le giuste quantità
- Quale merce non è popolare e quindi non di guadagno
- Il giusto prezzo di ricarico per i materiali usati
- Se la merce è stata usata male o rubata

Spiegare che un'altra ragione importante per la quale occorre che i registri siano accurati e aggiornati è che i registri vengono anche utilizzati per tenerne la contabilità e farne la revisione contabile. L'ufficio delle tasse e la finanza attingono da questi registri le informazioni che gli occorrono.

Comunicare ai candidati che qualora non fossero direttamente coinvolti nel controllo dello stock del magazzino, potrebbero dover tenere altre registrazioni, quali:

- L'attrezzatura elettrica difettosa
- Le assenze dello staff
- Una cattiva gestione del tempo
- Articoli di stock inutilizzati
- Poche scorte di alcuni articoli

NOTE: Dire ai candidati che tenere i registri in modo accurato, serve per indirizzare il business e aumentarne il profitto

Note 

Note 

Sessione 2

2.5 I problemi comuni associati alle risorse del salone e come risolverli

Rif: Attività G11.2.5

Comunicare ai candidati che non sarebbe realistico pensare di non avere mai problemi in relazione alle risorse. Spiegare che tutti i saloni, ad un certo punto, incontreranno delle difficoltà.

Comunicare che i problemi e le difficoltà riguardano spesso:

- Lo staff
- Il controllo delle scorte
- La rottura di strumenti vari
- La cattiva gestione del tempo

Chiedere ai candidati di completare la tabella stabilendo come risolverebbero i vari problemi di gestione delle risorse.

Usare la guida alle risposte per stabilire come possono risolvere il problema delle risorse nel proprio salone, sebbene ciò vari secondo la politica dello staff del salone.



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

Ricerca G11.2 per incoraggiare l'apprendimento indipendente

Sessione 2

L'uso, il monitoraggio e la registrazione delle risorse

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Fare un esempio di appropriazione indebita delle risorse	1. Le risposte del candidato devono riflettere gli episodi che hanno incontrato nella propria esperienza lavorativa
2. Specificare i tre tipologie di scorte	2. Occorre fornire tutte e tre le risposte: • beni di consumo: i prodotti che si usano una sola volta, come la tinta o gli shampoo • beni di semi consumo: ciò che può essere riutilizzato, come gli asciugamani • beni di vendita: le merci che vengono vendute per essere poi utilizzate a casa dal cliente
3. Spiegare i livelli minimi e massimi delle scorte	3. Questi riguardano la quantità, stabilita dal proprietario del salone o dal manager, del numero massimo delle unità dei prodotti a magazzino e il riordino di quegli articoli che hanno raggiunto le quantità minime consentite
4. Quale procedura deve essere seguita prima che lo stock sia immagazzinato?	4. Occorre controllare la merce ordinata al momento della consegna per identificare danni o mancanze
5. Descrivere la rotazione dello stock	5. È un sistema che indica che la merce appena arrivata va collocata dietro a quella già presente in modo che quest'ultima venga utilizzata per prima

Note 

Sessione 2

Le procedure del salone e i requisiti legali

Sommario del formatore

2.1 Come l'uso efficace delle risorse contribuisce al profitto del business

Ricordare ai candidati che ogni business, per avere dei profitti, deve usare adeguatamente le proprie scorte.

Ricapitolare alcuni degli esempi forniti nella dispensa:

- L'utilizzo di un tubo intero di colore per l'applicazione su una ricrescita
- Le cartine non usate che vengono buttate e non conservate
- Gli asciugamani per asciugare dei liquidi
- Lo spreco dell'elettricità

2.2 I principi del controllo delle scorte e i livelli di scorte del salone

Ripetere che la persona che ha la responsabilità del controllo delle scorte varia da salone a salone, ma il ruolo rimane il medesimo:

- Ordinare
- Ricevere
- Controllare
- Immagazzinare
- Amministrare le scorte

Sessione 2

2.3 Come funziona il sistema degli ordini e come interpretarlo

Ricapitolare sul sistema di ordinazione più comune:

1. Richiesta dell'ordine: il salone conserva una copia dell'ordine emesso
2. Consegna dell'ordine: alla consegna, viene firmata la bolla
3. Controllo della merce ordinata confrontando la bolla – riportare di eventuali discrepanze e danni
4. Ordine inserito sulla base della documentazione nel salone
5. Merce ordinata collocata nel magazzino: i nuovi articoli vanno posizionati dietro ai vecchi

2.4 L'importanza di tenere i dati registrati in modo preciso per l'uso ed il controllo delle risorse e le registrazioni sulle risorse di cui il candidato è responsabile

Ricordare che i registri delle scorte consentono al proprietario o al manager del salone d'identificare:

- Che sia stato ordinato il prodotto corretto
- Che siano state ordinate le quantità corrette
- Quale prodotto è poco popolare e quindi non comporta un guadagno evidente
- Il prezzo di ricarica corretto per i materiali usati
- Se le scorte sono state usate male o rubate

2.5 I problemi comuni associati alle risorse del salone e come risolverli

Ricordare ai candidati i risultati dell'attività sui problemi delle risorse.

Ricerca G1.1.1

Stabilire una data per il completamento del progetto

Note 

Note 

Sessione 2

Le procedure del salone e i requisiti legali

Opportunità sulle capacità chiave/principali

Si presenterà l'opportunità di promuovere discussioni quando verranno trattati i seguenti argomenti:

G11.2.5 Risolvere i problemi relativi alle risorse

Si presenterà l'opportunità di migliorare il proprio apprendimento sviluppando la ricerca per:

Ricerca G11.2 Valutazione del sistema di controllo delle scorte usato nel proprio salone

Sessione 3

Comunicazione

Gestione del lavoro e del tempo

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

Per questa sessione occorrerà:

- Dispensa **G11.3.1**
- Attività **G11.3.2** (2 pagine)
- Dispensa **G11.3.3** (2 pagine)
- Dispensa **G11.3.4**
- Dispensa **G11.3.5**
- Dispensa **G11.3.6**
- Attività **G11.3.6**
- Dispensa **G11.3.7**
- Attività **G11.3.7**
- Scheda del candidato per la Sessione 3

Note del formatore

La sessione comprenderà:

- | | |
|-----|--|
| 3.1 | Perché è importante comunicare in modo efficace |
| 3.2 | Come presentare i benefici delle raccomandazioni in maniera positiva |
| 3.3 | Come gestire e concordare gli obiettivi di produttività e di sviluppo |
| 3.4 | Come fornire istruzioni chiare, corrette e tempestive agli assistenti e come incoraggiare gli altri a lavorare in modo efficiente per conto vostro |
| 3.5 | Come rispondere positivamente a un feedback negativo |
| 3.6 | Principi generali dell'amministrazione del tempo per svolgere i servizi del salone |
| 3.7 | Come pianificare e riprogrammare il proprio lavoro e quello degli assistenti e in modo da ottimizzare le opportunità per soddisfare gli obiettivi |

Note 

Note



Sessione 3

Comunicazione

Gestione del lavoro e del tempo

3.1 Perché è importante comunicare in modo efficace

Rif: Dispensa G11.3.1

I candidati, a questo livello di apprendimento, devono riconoscere che la comunicazione è un aspetto vitale del business.

Evidenziare l'importanza del lavoro di squadra nel salone, ricordando che contribuire al successo del business non dipende interamente dal singolo. Il successo è dato dal supporto dei colleghi che può essere raggiunto attraverso la comunicazione efficace.

Stabilire perchè è importante una comunicazione efficace:

- Dare informazioni accurate alle persone rilevanti sui requisiti del salone relativamente agli obiettivi di sviluppo e di produttività
- Aiutarli a capire le informazioni ricevute dalle persone competenti relativamente agli obiettivi di sviluppo e di produttività
- Assicurarsi che vengano stabiliti degli obiettivi chiari
- Informare tutti coloro che sono coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi di produttività sulle loro responsabilità

Comunicare ai candidati che ci sono altre ragioni per le quali è importante avere una comunicazione efficace. Ricordare che ciò assicura delle buone relazioni personali lavorative, che alla fine danno i seguenti risultati:

- Un salone di successo
- Sicurezza del lavoro
- Ricompense finanziarie

Spiegare che le ragioni per le quali una comunicazione dovesse interrompersi sono due, quali:

- Le persone presumono di avere a disposizione tutte le informazioni necessarie per giungere a una conclusione - ma non è così
- Le persone credono che gli altri agiranno o reagiranno a una data situazione nello stesso modo in cui loro stessi reagirebbero, ma ciò accade raramente.

Sessione 3

Ricordare che i candidati di essere consapevoli del proprio linguaggio del corpo, poiché ciò fornisce più informazioni del linguaggio verbalmente.

Evidenziare che essi devono imparare ad ascoltare e rispondere attentamente in modo da consentire a un'altra persona di capire che si sta recependo quanto detto.

3.2 Come presentare i benefici delle raccomandazioni in maniera positiva

Dire ai candidati che possono essere consapevoli di problemi nel salone che hanno un'influenza diretta su:

- Lo sviluppo dello staff
- Raggiungimento degli obiettivi finanziari
- La gestione effettiva del business

Sottolineare che, talvolta tale consapevolezza da parte dei candidati precede quella del proprietario del salone, specialmente se questa figura non è sempre presente in salone.

Pertanto, essi dovranno spiegare che esistono ostacoli che impediscono allo staff dal soddisfare gli obiettivi di produttività e anche dover discutere i metodi per minimizzare o eliminare tali ostacoli.

Sottolineare che dovranno affrontare ciò in modo positivo per evitare che le raccomandazioni non suonino come delle lamentele.

Rif: Attività G11.3.2

Chiedere ai candidati di guardare le problematiche elencate nella tabella, discutendo o descrivendo come essi le risolverebbero e come farebbero una raccomandazione.

Discutere i dati trovati insieme ai candidati.

Il risultato varierà a seconda della posizione del candidato nel salone, poiché alcuni potrebbero avere più autorità di altri.

Note 

Sessione 3

Alcune risposte possibili possono includere:

Ore di apertura non adatte

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Le ore suggerite per lo staff sono scaglionate	Aumento dei costi dell'elettricità e di riscaldamento	- Aumento delle entrate compensa i costi - Valutazione dopo un periodo prova

Decorazioni scarse

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Ridecorazione	Costi	Una migliore decorazione dell'ambiente attrarrà più clienti

Stilista/i pigro/i

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Giorno di formazione	Costi di formazione e chiusura del salone	- Lo staff è più motivato - Maggior conoscenza - Aumento del giro d'affari

Incentivi assenti o scarsi per lo staff

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Introduzione degli incentivi	Costi	- Mantenimento del personale - Aumento del giro d'affari

Sistema non efficace del controllo delle scorte

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Presenza di un membro dello staff addetto al controllo	Costi	- Meno sprechi - Scorte sufficienti - Essere in grado di gestire i requisiti del cliente

Assenza di un piano di formazione strutturato

Suggerimento	Obiezione	Reazione positiva
Attuazione di un piano di formazione	Tempo e costi	- Aumento delle conoscenze dello staff - Miglioramento delle abilità

NOTE:

Ricordare ai candidati che le loro raccomandazioni verranno accettate e attuate solo se potranno dimostrare che porteranno benefici al salone

Sessione 3

3.3 Come gestire e concordare gli obiettivi di produttività e di sviluppo

Rif: Dispensa G11.3.3

Spiegare ai candidati che per mantenere in attivo e redditizio il business occorre stabilire, concordare e raggiungere degli obiettivi.

Spiegare che gli obiettivi sono comunemente stabiliti durante le revisioni e le valutazioni che possono essere stabilite annualmente, 2 anni e mezzo ed a volte semestralmente. I candidati dovrebbero lavorare con il loro datore di lavoro per soddisfare gli obiettivi prefissati.

Comunicare ai candidati che gli obiettivi possono essere collegati all'aspetto finanziario o collegati allo sviluppo di nuove abilità.

Spiegare che, talvolta, gli obiettivi non possono essere raggiunti a causa di questioni che ostacolano lo staff del salone.

Usare l'esempio della dispensa per mostrare in che modo il progresso e l'efficienza di uno stilista può essere ostacolato dalla mancanza di supporto del resto dello staff.

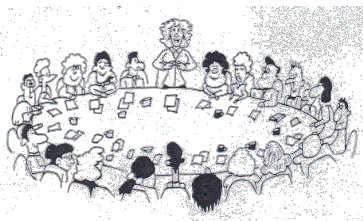
Ricordare ai candidati che dovrebbero discutere coi loro titolari i problemi che ostacolano i loro progressi.

NOTE:

Dire ai candidati che non devono concordare obiettivi non realistici

Discussione

Chiedere ai candidati di condividere i tipi di obiettivi stabiliti e come fare per raggiungerli (o non raggiungerli).



NOTE:

Non chiedere ai candidati di rivelare informazioni finanziarie sul proprio salone

Note 

Note 

Sessione 3

Includere i seguenti punti nella discussione:

- Gli obiettivi sono stati concordati?
- Questi obiettivi sono facilmente raggiungibili, o il datore di lavoro ha delle richieste non realistiche?
- Come si sentirebbero i candidati se fallissero di raggiungere i propri obiettivi?
- Come si sentirebbero i candidati quando invece li raggiungono?
- I candidati avvertono che aver stabilito degli obiettivi ha migliorato la loro performance? (o lavorerebbero duramente comunque?)
- Qualcuno dei candidati è coinvolto nello stabilire gli obiettivi: se sì, come svolgono ciò?

3.4 Come fornire istruzioni chiare, corrette e tempestive agli assistenti e come incoraggiare gli altri a lavorare in modo efficiente per conto vostro

Rif: Dispensa G11.3.4

Comunicare ai candidati che un buon stilista:

- Parlerà in modo chiaro, con un volume appropriato alla persona che riceve le istruzioni
- Frazionare le istruzioni in piccole operazioni facilmente eseguibili.
- Usare uno stile del linguaggio che possa essere capito senza essere troppo condiscendente
- Controllare la comprensione facendo delle domande
- Ripetere le istruzioni se necessario

...quando si danno istruzioni agli altri.

Ricordare che quando si è sotto pressione, non si può sempre avere il tempo di spiegare le cose accuratamente.

Ciò comporta:

- Possibili errori
- Non c'è abbastanza tempo quando necessita averne
- Incomprensioni tra lo staff che possono condurre a degli attriti
- Non si raggiungono gli obiettivi prefissati

Sessione 3

Ricordare ai candidati l'importanza del rispetto reciproco nel salone.

È più probabile ricevere un responso positivo se si parla con tono moderato.

Evidenziare ai candidati di accertarsi che ogni membro dello staff più inesperto comprenda completamente cosa ci si aspetta da loro.

Se non si rispetta quanto precisato sopra:

- Verranno usati i prodotti sbagliati
- I prodotti verranno usati in modo scorretto
- I capelli e il cuoio capelluto verranno danneggiati
- Ci sarà una mancanza di fiducia dello staff senza esperienza

NOTE:

NOTE: Ricordare ai candidati che dire “Prego” e “Grazie” sono buone maniere che non costano nulla ma che ricompensano

3.5 Come rispondere positivamente a un feedback negativo

Rif: Dispensa G11.3.5

Ricordare ai candidati che non tutti i feedback sono positivi, talvolta sono negativi.

Comunicare che potrebbe accadere che gli obiettivi di produttività e di sviluppo non vengano soddisfatti. Spiegare che un buon datore di lavoro farà le raccomandazioni necessarie per consentire di soddisfare gli obiettivi. Se ciò non dovesse accadere, comunicare ai candidati che di non spaventarsi nell'offrire il loro aiuto per risolvere la situazione.

Per esempio:

Se i candidati non riuscissero ad ottenere buoni risultati con la vendita di prodotti, invece che essere negativi, potrebbero rivolgersi a chi, nel salone, risulta migliore in questo aspetto, perché potrebbero raccogliere dei consigli utili. Alternativamente, si può partecipare ad un corso per sviluppare queste abilità.

Note 

Note 

Sessione 3

Ricordare ai candidati che a volte i clienti danno forniscono feedback negativi. Comunicare che, anche se questo è demoralizzante, dovrebbero fare tutto il possibile per fidelizzare il cliente e accertarsi che lasci il salone soddisfatto.

NOTE:

Comunicare ai candidati di essere consapevoli che un feedback negativo del cliente può dare dei benefici. Alcuni, infatti, non fanno nessun reclamo e vanno direttamente in un altro salone. Un feedback negativo dà l'opportunità di rimediare

Rispondendo positivamente a un feedback negativo non ci si contrappone alla persona che sta dando tale segnale, ma si dimostra invece che si è in grado di offrire aiuto o supporto per risolvere il problema.

3.6 Principi generali dell'amministrazione del tempo per svolgere i servizi del salone

Rif: Dispensa G11.3.6

Ricordare ai candidati che una gestione efficiente di un salone è basata su un utilizzo efficace del tempo.

I candidati dovrebbero essere consapevoli del fatto che quando il cliente prende un appuntamento c'è l'aspettativa che sia il cliente che il parrucchiere inizino e terminino il servizio nei tempi stabiliti.

I principi base della gestione del tempo sono:

- Essere organizzati
- Saper organizzare i lavori da svolgere

Essere organizzati

Comunicare ai candidati che un modo per assicurarsi di organizzare efficientemente la giornata è quello di controllare l'agenda degli appuntamenti appena si arriva nel salone.

Usare la dispensa per ampliare questo discorso sulle cose che occorre controllare.

Priorità

Stabilire che ognuno necessita di sapere quando i lavori devono essere completati. In tal modo ci si assicura che i lavori più importanti siano completati.

Sessione 3

Comunicare ai candidati che un modo semplice per organizzare il tempo è di scrivere un elenco dei lavori su un lato di un foglio e al suo opposto scrivere quando sono intenzionati a farli.

Comunicare che la lista potrebbe continuare a crescere, ma ricordare loro la soddisfazione che si prova nel depennare ogni lavoro completato.

Molti lavori vengono tralasciati perché sono futili, insignificanti e nessuno li vuole fare. Sottolineare che se dedicano tempo anche per questi lavoretti, ne beneficerà anche la loro lista e avranno una sensazione di aver raggiunto qualcosa.

Rif: Attività G11.3.6

Questa attività può essere svolta in piccoli gruppi o individualmente.

Chiedere ai candidati di osservare la lista dei lavori che il manager del salone deve completare in un giorno. Osservare la lista dei lavori che il manager deve svolgere nella giornata.

I candidati dovrebbero annotare l'ordine in cui i lavori quotidiani dovrebbero essere svolti.

Discutere i risultati con i candidati.

I risultati possono variare, ma i candidati dovrebbero aver individuato che il lavoro principale da fare è quello di riorganizzare i clienti per Shelly.

3.7 Come pianificare e riprogrammare il proprio lavoro e quello degli assistenti e in modo da ottimizzare le opportunità per soddisfare gli obiettivi

Rif: Dispensa G11.3.7

I candidati devono essere consapevoli che molti stilisti basano il loro lavoro dando dei tempi per realizzare servizi e trattamenti.

Devono anche sapere che talvolta vengono richiesti dal cliente servizi e trattamenti che non sono in programma.

Note



Note



Sessione 3

Se hanno un'intera colonna di richieste extra per un cliente, significa che gli altri clienti dovranno attendere.

La soluzione potrebbe essere quella di chiedere o al cliente che richiede il servizio extra o al cliente che deve arrivare, se può andar bene delegare ad un altro stilista o ad un assistente che lavori insieme al candidato il lavoro.

Il livello di assistenza varierà da salone a salone.

Chiedere ai candidati di preparare una lista dell'assistenza che è disponibile per loro. Quindi, discutere le differenze con il gruppo.

Dire loro che utilizzando in modo efficace il tempo di un assistente junior durante il proprio tempo si otterrà un volume di lavoro maggiore.

Rif: Attività G11.3.7

Chiedere ai candidati di osservare la scheda degli appuntamenti di uno stilista impegnato, d'identificando poi, tramite la riorganizzazione del lavoro fatto da un assistente, se è possibile servire qualche cliente che è sulla lista d'attesa.

Guida alle risposte

Ci sono molte diverse soluzioni per questa attività.

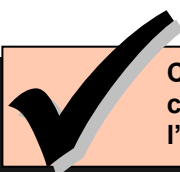
I candidati dovrebbero avere identificato che l'assistente può essere utilizzato per i seguenti clienti:

Gutteridge può aiutare ad applicare i colpi di luce
Carr può aiutare ad applicare i colpi di luce

Hill può aiutare ad applicare il colore
Shenton può aiutare a passare i bigodini, montarli e neutralizzare la permanente

Southward può aiutare ad applicare i colpi di luce

E in tutti i casi, può supportare lo stilista nel preparare il carrello, nella vestizione coi camici, nel fare lo shampoo alla clientela.



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

Sessione 3

Comunicazione Amministrazione del lavoro e del tempo

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Fornire tre ragioni per le quali è importante una comunicazione efficace	1. Una qualsiasi delle tre: • per dare informazioni accurate alle persone di competenza circa i requisiti del salone sugli obiettivi di sviluppo e produttività • per aiutare a capire le informazioni ricevute dalle persone di competenza circa i requisiti del salone sugli obiettivi di sviluppo e produttività • per assicurarsi che vengano stabiliti obiettivi chiari • per informare altre persone su chi è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi di produttività e relative responsabilità
2. Quali sono le due ragioni principali per l'interruzione della comunicazione?	2. Sono necessarie entrambe le risposte: • la gente dà per scontato che hanno tutte le informazioni necessarie per arrivare alla conclusione - ma non è così • La gente crede che gli altri si comporteranno nello stesso modo in cui loro reagirebbero – ma ciò accade raramente

Sessione 3

Comunicazione Amministrazione del lavoro e del tempo

DOMANDE	RISPOSTE
3. Prima di dare un consiglio al proprio datore di lavoro, cosa si dovrebbe fare?	3. Fare una lista dei benefici che si otterrebbero con l'attuazione della propria proposta
4. Descrivere il tipo di approccio che si dovrebbe avere quando si concorda e stabilisce un obiettivo di produttività	4. Occorre stare calmi e agire in modo ragionevole
5. Qual'è il solo risultato di uno stilista che urla contro a un membro junior dello staff di fronte alla clientela o al resto dello staff?	5. Lo stilista perderà la stima di chi ha assistito al fatto

Sessione 3

Comunicazione

Amministrazione del lavoro e del tempo

Sommario del formatore

3.1 Perché è importante comunicare in modo efficace

Ricordare ai candidati perché una comunicazione efficace è importante:

- Dare informazioni accurate alle persone di competenza circa i requisiti del salone relativamente agli obiettivi di sviluppo e di produttività
- Aiutarli a capire le informazioni ricevute dalle persone competenti relativamente agli obiettivi di sviluppo e di produttività
- Assicurarsi che vengano stabiliti degli obiettivi chiari
- Informare tutti, di chi è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi di produttività e delle loro responsabilità

3.2 Come presentare i benefici delle raccomandazioni in maniera positiva

Ripetere che le raccomandazioni dovranno essere fatte in modo positivo per evitare che le raccomandazioni non suonino come delle lamentele.

Ricordare ai candidati i risultati dell'Attività **G11.3.2.**

3.3 Come gestire e concordare gli obiettivi di produttività e di sviluppo

Ripetere ai candidati che per mantenere in attivo il business, occorre concordare, fissare e raggiungere gli obiettivi.

Comunicare ai candidati che gli obiettivi sono relativi alle finanze o allo sviluppo di nuove abilità.

Ripetere che i candidati non dovrebbero concordare obiettivi considerati non realistici.

Note 

Note 

Sessione 3

3.4 Come fornire istruzioni chiare, corrette e tempestive agli assistenti e come incoraggiare gli altri a lavorare in modo efficiente per conto vostro

Ricordare ai candidati che non dare delle istruzioni chiare può comportare:

- Possibili errori
- Non c'è abbastanza tempo, quando si necessita averne
- Incomprensioni tra lo staff che possono condurre a degli attriti
- Non si raggiungono gli obiettivi prefissati

Ribadire che mancare di rispetto agli altri potrebbe portare a:

- Uso di prodotti sbagliati
- Uso scorretto dei prodotti
- I capelli e il cuoio capelluto verranno danneggiati
- Una mancanza di fiducia dello staff senza esperienza

3.5 Come rispondere positivamente a un feedback negativo

Ricordare ai candidati che il feedback dovrebbe sempre essere usato per migliorare il proprio operato.

Ripetere che alcuni feedback negativi dei clienti consentono di fidelizzare il cliente e di dargli soddisfazione.

3.6 Principi generali dell'amministrazione del tempo per svolgere i servizi del salone

Ribadire che i due aspetti più importanti della gestione del tempo sono:

- Essere organizzati
- Saper organizzare i lavori da svolgere

Ricordare ai candidati i risultati dell'attività sulla gestione del tempo.

Sessione 3

3.7 Come pianificare e riprogrammare il proprio lavoro e quello degli assistenti e in modo da ottimizzare le opportunità per soddisfare gli obiettivi

Ripetere che la possibilità di riorganizzare il proprio tempo e quello degli altri, dipende dall'abilità degli assistenti del salone.

Ricordare ai candidati il risultato dell'attività dove vengono dati gli appuntamenti possono essere riprogrammati per fare sì che uno stilista impegnato possa utilizzare al meglio il proprio tempo.

Note 

Note **Sessione 3****Comunicazione****Amministrazione del lavoro e del tempo****Opportunità sulle capacità chiave/principali**

Si presenterà l'opportunità di promuovere discussioni quando si affronteranno i seguenti argomenti:

G11.3.2 L'attività su come fare delle raccomandazioni positive

G11.3.6 I lavori che devono essere svolti quotidianamente

Si presenterà l'opportunità di usare le abilità di pianificazione quando si affronteranno i seguenti argomenti:

Attività G11.3.6 Elencare i lavori

Attività G11.3.7 Riorganizzare gli appuntamenti

Sessione 4

Obiettivi di produttività e di sviluppo

I requisiti del formatore per insegnare questa sessione

Per questa sessione occorrerà:

- Dispensa **G11.4.1**
- Dispensa **G11.4.2**
- Attività **G11.4.3** (2 pagine)
- Attività **G11.4.3** (guida alle risposte– 2 pagine)
- Dispensa **G11.4.4**
- Scheda di controllo del candidato per la Sessione 4

Note del formatore

La sessione comprenderà:

- 4.1 Obiettivi di produttività e di sviluppo concordati e le tempistiche associate per ottenere il loro raggiungimento**
- 4.2 Perché è importante raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo e le conseguenze derivanti dal non raggiungerli**
- 4.3 Le tipologie di opportunità che possono essere utilizzate per raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo**
- 4.4 Perché gli obiettivi devono essere regolarmente rivisti e l'importanza di ottenere da altri un feedback sull'esecuzione e sullo sviluppo**

Note 

Note



Sessione 4

4.1 Obiettivi di produttività e di sviluppo concordati e le tempistiche associate per ottenere il loro raggiungimento

NOTE:

Occorre sottolineare ai candidati che si avranno tipi di diversi di obiettivi da sviluppare e tempistiche in cui raggiungerli

Per informazioni generali sugli obiettivi, usare la Dispensa G11.4.1.

Rif: Dispensa G11.4.1

Spiegare che quando un datore di lavoro stabilisce un obiettivo per un dipendente, egli deve prendere in considerazione la raggiungibilità di questo. Se stabiliscono l'obiettivo ad un livello troppo alto, si rischierà di demoralizzare il dipendente causando risentimento ed opposizione per gli obiettivi futuri.

Comunicare ai candidati che gli stilisti che continuamente falliscono nel raggiungere i loro obiettivi perché sono fissati ad un livello troppo alto, è probabile che lascino il salone per un altro dove gli obiettivi sono più facilmente raggiungibili.

D

Chiedere ai candidati se ci sono degli incentivi nei propri saloni che li incoraggiano a raggiungere i propri obiettivi

Le risposte possono includere:

- Pagamenti di commissione
- Bonus
- Premi: nuove forbici, ecc.
- Vacanze
- Voucher del negozio
- Corsi di sviluppo professionale di organizzazioni di alto livello

Spiegare ai candidati che per ottenere degli incentivi devono raggiungere i loro obiettivi entro determinate tempistiche.

Spiegare che il modo in cui le persone lavorano per scadenze, varia: Alcune persone rimandano fino all'ultimo momento le cose, mentre altri preferiscono pianificare quanto devono fare quotidianamente per arrivare al proprio obiettivo.

Sessione 4

Spiegare che gli obiettivi possono essere relativi anche alla formazione.

Questo è particolarmente importante per lo staff junior che deve essere in grado di progredire attraverso un programma strutturato di formazione.

Per loro, è importante mantenere e migliorare le abilità così come imparare le tecniche più recenti.

NOTE:

Sottolineare che gli obiettivi di formazione migliorano il mantenimento dello staff nel salone su tutti i livelli

4.2 Perché è importante raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo e le conseguenze derivanti dal non raggiungerli

Rif: Dispensa G11.4.2

Spiegare ai candidati che ogni proprietario del salone o manager conosce quanto costa gestire un salone. Pertanto, sa quanto deve fatturare ciascun stilista per rimanere in attivo.

Comunicare che i costi di gestione aumentano ogni anno così il guadagno totale deve anch'esso aumentare. Il solo modo per rimanere attivo è quello di ridurre le spese generali.

La spesa generale principale di tutti i saloni è lo staff. Pertanto, il risparmio che un datore di lavoro può fare, è quello di licenziare lo staff non produttivo.

Comunicare ai candidati che se lo staff fallisce continuamente nel raggiungere gli obiettivi, specialmente se sono gli stessi o simili a quelli raggiunti da altri con la stessa esperienza, un buon datore di lavoro, generalmente, prova ad individuare la ragione e fornirà la formazione necessaria per superare il problema.

Note 

Note 

Sessione 4

Se lo stilista continua a non riuscire a raggiungere gli obiettivi, il datore di lavoro deve presumere che almeno uno dei seguenti punti ne è la causa e che lo stilista:

- Non può eseguire i lavori dell'hairdressing secondo lo standard richiesto dal salone
- È troppo lento - Non riesce ad eseguire i compiti dell'hairdressing entro i tempi stabiliti dal salone
- Non fornisce abbastanza attenzione al cliente
- Usa troppo prodotto e materiali
- Non capisce i processi usati nel taglio, colore, decolorazione e permanente

Comunicare che in ognuno dei casi sopra elencati, un buon datore di lavoro tenta di motivare o di educare nuovamente lo stilista per risolvere il problema.

Se queste procedure non risolveranno la questione, il datore di lavoro darà preavviso di licenziamento.

Sottolineare che anche per il membro "junior" dello staff è importante raggiungere tali obiettivi. Un membro "junior" dello staff non crea guadagno durante la sua formazione e più lunga risulterà questa fase, più costoso risulterà al salone.

Pertanto, è nell'interesse del salone assicurarsi che lo staff "junior" raggiunga le piene capacità e conoscenze previste per uno stilista prima d'iniziare a lavorare su clienti che pagano.

Comunicare che è per tale ragione che i datori di lavoro, generalmente, lasciano un tempo sufficiente per consentire un corso intensivo di formazione, per assicurarsi che venga raggiunto un certo standard.

Se lo staff junior non raggiungesse tali obiettivi relativi alle capacità o alle conoscenze, ciò significherebbe probabilmente che non sono in grado di eseguire efficacemente i compiti relativi dell'hairdressing. Pertanto, non sono utili per il salone e perderanno il loro lavoro.

4.3 Le tipologie di opportunità che possono essere utilizzate per raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo

Rif: Attività G11.4.3

Attività G11.4.3 (guida alle risposte)

Questa attività può essere svolta in piccoli gruppi o individualmente.

Sessione 4

Chiedere ai candidati di completare la tabella identificando le varie opportunità che possono essere usate per raggiungere gli obiettivi di produttività e di sviluppo.

NOTE:

NOTE: La guida alle risposte può fornire suggerimenti. I candidati possono fornire altre risposte rilevanti.

Discutere i dati individuati coi candidati alla fine dell'attività.

4.4 Perché gli obiettivi devono essere regolarmente rivisti e l'importanza di ottenere da altri un feedback sull'esecuzione e sullo sviluppo

Rif: Dispensa G11.4.4

Comunicare ai candidati che qualora vengano stabiliti degli obiettivi a lungo termine, ad esempio, il raggiungimento di un programma di formazione completo come l'NVQs/SVQs è molto importante avere delle revisioni regolari per controllare i progressi.

Comunicare che la ragione di ciò è che se il candidato non sta al passo, è importante per il datore di lavoro o il formatore essere in grado di aiutarlo e supportarlo per rimetterlo in pari.

Spiegare che se non vengono svolte revisioni frequenti e regolari, è possibile che le persone rimangano così indietro da demoralizzarsi nel vedere altri (che forse hanno iniziato la formazione nello stesso loro momento) che raggiungono gli obiettivi e lo scopo finale. Alla peggio, possono sentirsi incapaci di raggiungere gli obiettivi e abbandonare il salone.

Ripetere che quando gli obiettivi di produttività vengono revisionati regolarmente, possono essere ridimensionati per prendere in considerazione fatti non previsti.

Per esempio:

- Chiusura non pianificata del salone - dovuta a un'interruzione della corrente elettrica, una malattia improvvisa, o l'assenza dello staff che normalmente dovrebbe aiutare il lavoro dello stilista
- Le condizioni di salute del candidato che, se malato, possono ritardare le opportunità di apprendimento e di valutazione

Note 

Note 

Sessione 4

Affinché un parrucchiere possa monitorare la propria performance deve paragonarla con quella di altri nel salone o con i propri risultati precedenti.

Indicare che, se si sente molto fiducioso si sentirà propenso a raggiungere i propri obiettivi. Se però il proprio datore di lavoro o insegnante non è d'accordo può risultare uno shock. Queste dichiarazioni, dovrebbero essere supportate e il datore di lavoro o l'insegnante deve avere fatti e cifre per sostenere questa opinione.

Se lo stilista manca di fiducia, i candidati possono essere scettici sulle loro abilità per ottenere dei progressi e questo rallenta il raggiungimento di un risultato.

Chiedendo un feedback dai colleghi e dai clienti, i candidati saranno meglio in grado di avere una valutazione veritiera di quanto bravi o meno sia.

NOTE:

Ricordare ai candidati che dovrebbero avere delle revisioni regolari sui loro progressi sull'NVQs/SVQs da parte del loro insegnante e/o del loro datore di lavoro

Seguire tutti i candidati che non ricevono delle revisioni regolari su obiettivi fissati e identificare quale sostegno può servire loro per ottenere il raggiungimento dei loro obiettivi.



Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 4 per verificare l'apprendimento del candidato

Sessione 4

Obiettivi di produttività e di sviluppo

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Quali sono i due principi basilari dell'organizzazione del tempo	1. Entrambe le risposte: • essere organizzati • elencare i lavori da svolgere
2. Stabilire tre tipi di schemi per incentivare lo staff	2. Tre risposte dalle seguenti: • pagare commissioni • bonus • premi: nuove forbici, ecc. • voucher del negozio • corsi di formazione professionale in organizzazioni d'alto livello
3. Quali sono le prime due azioni del proprietario del salone che probabilmente intraprenderà se uno stilista fallisce continuamente gli obiettivi fissati?	3. Il datore di lavoro proverà ad identificare la ragione di ciò e fornirà la formazione necessaria per tentare di risolvere il problema
4. Se un candidato passa tutto il suo tempo libero in svaghi, qual è il probabile risultato?	4. Aumenterà il tempo a lui necessario per acquisire le competenze
5. Ogni quanto devono essere fatte le revisioni per controllare il raggiungimento degli obiettivi?	5. Devono essere tenute a intervalli regolari

Note



Sessione 4

Obiettivi di produttività e di sviluppo

4.1 Obiettivi di produttività e di sviluppo concordati e le tempistiche associate per ottenere il loro raggiungimento

Ricordare ai candidati che gli obiettivi stabiliti e il tempo in cui devono essere raggiunti devono essere decisi in base alle loro abilità.

Ripetere che gli obiettivi possono essere legati alla produttività, per esempio, la quantità di lavoro che svolgono in salone, lo sviluppo della formazione in corso e l'apprendimento che viene richiesto dall'industria dell'hairdressing.

4.2 Perché è importante raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo e le conseguenze derivanti dal non raggiungerli

Ripetere che se lo stilista continua a fallire gli obiettivi è probabile che:

- Non possa eseguire i compiti dell'hairdressing secondo lo standard del salone
- Sia troppo lento: Non possa eseguire i compiti dell'hairdressing secondo i tempi del salone
- Non fornisca abbastanza attenzione al cliente
- Utilizzi una quantità eccessiva di prodotto e materiali
- Non capisca i processi usati nel taglio, colore, decolorazione e permanente

Ripetere che i datori di lavoro e l'insegnante possono dare sostegno ai candidati per raggiungere i propri obiettivi.

Sessione 4

4.3 Le tipologie di opportunità che possono essere utilizzate per raggiungere gli obiettivi di produttività e sviluppo

Ricordare ai candidati i risultati della attività in cui sono identificate le opportunità per raggiungere gli obiettivi di produttività e di sviluppo.

4.4 Perche gli obiettivi devono essere regolarmente rivisti e l'importanza di ottenere da altri un feedback sull'esecuzione e sullo sviluppo

Ripetere che tutti i candidati devono fare delle revisioni a intervalli regolari per controllare i propri progressi e identificare dove occorre un ulteriore supporto.

Seguire tutti i candidati che non ricevono delle revisioni a intervalli regolari.

Note 

Note **Sessione 4****Obiettivi di produttività e di sviluppo****Opportunità sulle capacità chiave/principali**

Si presenterà l'opportunità di promuovere discussioni quando verranno affrontati i seguenti argomenti:

G11.4.1 incentivi del salone**G11.4.3** opportunità per ottenere degli incentivi