

Attività G11.1.1

(pagina 1 di 2)

I requisiti del salone in relazione all'uso delle risorse della gamma

Per proteggere e migliorare le finanze del salone ci saranno determinati requisiti rilevanti per l'uso delle sue risorse. Tali requisiti potrebbero probabilmente essere tutte le risorse utilizzate nel modo corretto e per il giusto scopo. Le risorse nella gamma sono:

- Risorse umane (persone)
- Magazzino
- Tempo
- Attrezzi ed attrezzature

Ogni salone si vorrà accertare che :

- Tutti gli strumenti e le attrezzature fornite vengano utilizzate rispettando i requisiti della legislazione sulla salute e sicurezza e seguendo le istruzioni d'uso dei produttori per proteggerli da eventuali danni
- I tempi vengano utilizzati in modo efficace
- Vengano minimizzati o annullati gli sprechi di magazzino
- Le risorse umane, utilizzate in modo produttivo, generino profitti

L'attività

Prendere in considerazione i servizi elencati nella tabella della pagina successiva. Indicare in che modo si può assicurare che le risorse nella gamma vengano utilizzate in modo appropriato.

Completare la tabella ricordando di includere i costi "nascosti" come quali relativi a cancelleria, riparazioni, sostituzioni e qualsiasi eventuale assistente presente in salone.

Attività G11.1.1

(pagina 2 di 2)

Servizio	Umane	Tempo	Magazzino	Attrezzi	Commenti

Dispensa G11.1.2

(pagina 1 di 2)

Gli aspetti critici dei requisiti legali attuali rilevanti dei saloni di acconciatura relativamente all'uso delle risorse nella gamma.

Tutto lo staff che lavora in un salone deve essere consapevole ed aderire agli aspetti critici di queste leggi e norme.

Di seguito sintetizziamo, in breve, gli aspetti critici:

Norme relative all'attrezzatura personale protettiva sul lavoro

Queste norme stabiliscono che il datore di lavoro deve fornire l'attrezzatura/abbigliamento protettivo sufficiente ed adeguato a tutti i dipendenti da utilizzare quando necessario. I dipendenti dovranno poi comunicare immediatamente eventuali danni o falli riscontrati nell'attrezzatura.

Norme sulla salute e sicurezza sul lavoro

La legge attuale sulla salute e sicurezza sul lavoro stabilisce che:

“E' un dovere di ciascun dipendente, durante il lavoro, prestare estrema cura ed attenzione alla salute e sicurezza di se stessi e delle altre persone che potrebbero essere colpite dalle proprie azioni o omissioni e, in merito a qualsiasi dovere o obbligo imposto al datore di lavoro o da qualsiasi altra persona, a collaborare con lui, quanto necessario per consentire che il dovere o requisito vengano eseguiti o rispettati”

Pertanto, ciò significa che ognuno in salone ha le stesse responsabilità di aver cura di se stessi e di qualsiasi altra persona all'interno del salone.

Norme COSHH (controllo di sostanze pericolose per la salute – Control of Substances Hazardous to Health)

Queste norme sono particolarmente importanti dato che l'immagazzinamento, l'uso e la vendita di una vasta gamma di prodotti chimici formano una parte importante dei servizi del salone, specialmente in quanto tali sostanze vengono applicate e vendute a persone diverse dai dipendenti, ad esempio ai clienti. Queste norme ricoprono argomenti quali l'uso di prodotti, attrezzi ed attrezzature e lo smaltimento degli scarti e delle lame.

Norme sulle operazioni di movimentazione manuale

Queste norme relative a tutti i lavori, hanno il dovere di minimizzare i rischi derivanti dal sollevamento e vaneggiamento degli oggetti.

(pagina 2 di 2)

Norme sull'elettricità sul lavoro

Queste norme chiedono al salone di mantenere le attrezzature elettriche in condizioni sicure e chiedono ai dipendenti di riferire immediatamente alle persone responsabili eventuali componenti fallati riscontrati nel proprio ambiente lavorativo.

Norme RIDDOR (Norme sulla comunicazione di ferite, malattie e situazioni pericolose)

In base alle norme RIDDOR, viene chiesto al salone di riferire qualsiasi ferita, malattia o situazione pericolosa. E' responsabilità del candidato riferire alla persona responsabile qualsiasi eventuale ferita e situazione pericolosa che si è verificata sul lavoro.

Il salone deve anche riferire qualsiasi eventuale potenziale malattia infettiva di cui viene a conoscenza.

Norme sul luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere)

Norme sul luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere) prevedono che tutti, al lavoro, contribuiscano a mantenere un ambiente lavorativo sano e sicuro.

Legge sulla privacy

La legge sulla privacy prevede che qualsiasi organizzazione che gestisce o raccoglie informazioni personali sulle persone deve registrarsi all'ente relativo delle informazioni e occorre che tali informazioni siano accurate ed aggiornate. Le informazioni vanno tenute al sicuro e l'accesso deve essere consentito solo alle persone autorizzate.

Direttiva sull'orario di lavoro

La direttiva specifica il numero massimo di ore che possono essere lavorate da ciascuna persona in una settimana. I lavoratori hanno il diritto di avere 1 giornata libera alla settimana. Una pausa di lavoro, se la giornata lavorativa è più lunga di 6 ore, in aggiunta alle 4 settimane di ferie pagate all'anno.

Norme sui prodotti cosmetici (sicurezza)

Le norme sui prodotti cosmetici (sicurezza) stabiliscono delle regole per il volume e la forza del perossido di idrogeno per quei prodotti che lo contengono a seconda se il prodotto stesso è per uso professionale o meno.

Occorre essere consapevoli del fatto che se un dipendente è disattento, o accade un incidente e si viene a scoprire che il salone o un dipendente non ha rispettato le norme prescritte, la parte lesa potrebbe vincere la causa ed ottenere il risarcimento.

Attività G11.1.2

Requisiti legali per i saloni di acconciatura

Utilizzando la dispensa G11.1.2 come riferimento, completare la tabella spuntando la casella per mostrare a quali risorse fanno riferimento le leggi e le norme elencate.

	Umane	Tempo	Magazzino	Attrezzi
Norme sull'attrezzatura personale protettiva sul lavoro				
Legge sulla salute e sicurezza sul lavoro				
Norme COSHH				
Norme sulle operazioni di movimentazione manuale				
Norme sull'elettricità sul lavoro				
RIDDOR				
Norme del luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere)				
Legge sulla privacy				
Direttiva sull'orario di lavoro				
Norme sui prodotti cosmetici (sicurezza)				

Attività G11.1.2

- GUIDA ALLE RISPOSTE

Requisiti legali per i saloni di acconciatura

Utilizzando la dispensa G11.1.2 come riferimento, completare la tabella spuntando la casella per mostrare a quali risorse fanno riferimento le leggi e le norme elencate.

	Umane	Tempo	Magazzino	Attrezzi
Norme sull'attrezzatura personale protettiva sul lavoro	X	X	X	
Legge sulla salute e sicurezza sul lavoro	X	X	X	X
Norme COSHH	X	X	X	
Norme sulle operazioni di movimentazione manuale	X		X	X
Norme sull'elettricità sul lavoro	X			X
RIDDOR	X			
Norme del luogo di lavoro (salute, sicurezza e benessere)	X	X	X	X
Legge sulla privacy	X			
Direttiva sull'orario di lavoro	X	X		
Norme sui prodotti cosmetici (sicurezza)	X		X	

Dispensa G11.1.3

Requisiti legali attuali in relazione alla vendita dei prodotti di rivendita

Questi requisiti legali non riguardano la salute e sicurezza. Tuttavia, vanno rispettati.

- La legge sulla vendita e la fornitura di beni prevede che il venditore assicuri che i beni che fornisce siano di qualità soddisfacente ed adatti allo scopo
- Le norme relative alla protezione del consumatore (vendita a distanza) includono l'acquisto di beni tramite internet, tramite cataloghi postali, ordini telefonici ecc...
- La legge relativa alla descrizione dei beni stabilisce che i prodotti non devono avere descrizioni false in relazione al loro scopo, qualità, prezzo, adattabilità e prevede che i prodotti siano etichettati chiaramente includendo la nazione di origine

Note:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Dispensa G11.1.4

(pagina 1 di 3)

Le procedure del salone per monitorare l'uso delle risorse

Le seguenti risorse del salone devono essere monitorate:

- Umane
- Magazzino
- Tempo
- Attrezzi ed attrezzature

Risorse umane

Quando si controlla l'uso delle risorse umane occorre pensare a:

- Le modalità in cui vengono utilizzate le persone
- La loro efficacia
- La quantità di tempo che impiegano in mansioni che non sono direttamente collegate al business

Le persone devono essere impiegate in modo vantaggioso per tutto o per la maggior parte del tempo che sono in salone, ad esclusione delle pause pranzo.

Se c'è tempo per sedersi nella stanza del personale, il salone non è abbastanza pieno e, in questo caso, il titolare o il manager potrebbero decidere di ridurre il numero dei membri dello staff o ridurre le ore lavorative.

I dipendenti devono essere efficaci – ciò significa che devono essere in grado di:

- Lavorare entro le tempistiche prestabilite per ciascun servizio
- Lavorare utilizzando la quantità di prodotto permessa dal salone per i diversi trattamenti o servizi

Se il dipendente impiega troppo tempo su uno specifico trattamento o servizio, o utilizza troppo prodotto, potrebbe significare che il salone perde del denaro.

Inoltre, i dipendenti devono anche essere efficaci in termini di qualità del loro lavoro. Quando il lavoro deve essere ripetuto non è redditizio.

Un modo per controllare l'uso delle risorse umane è tenere un controllo regolare e attento sulle vendite e sul fatturato di ciascun membro dello staff. Questo mostrerà se il personale è stato (o meno) utilizzato in modo proficuo.

NOTE:

Occorre essere consapevoli del fatto che oltre a generare profitto personale, lo staff deve anche generare profitti sufficienti per coprire il costo di assistenti inesperti o non ancora formati che non sono in grado di contribuire direttamente al successo finanziario del business del salone

(pagina 2 di 3)

Magazzino

L'uso e gli eventuali danni riscontrati del magazzino vanno sempre registrati ed il sistema deve comunicare al titolare del salone quanti prodotti vengono utilizzati per determinati lavori.

La movimentazione del magazzino va valutata per assicurare che i prodotti non vengano sprecati o appropriati indebitamente. Questo controllo va effettuato eseguendo controlli ad intervalli regolari.

I sistemi di controllo del magazzino sono generalmente sistemi ben testati e, negli anni, è stato provato che sono molto efficaci e adatti a diverse tipologie di business.

NOTE:

Il controllo del magazzino verrà ripreso più nel dettaglio più avanti in questa unità

Tempo

Il tempo è la risorsa che generalmente viene persa/sprecata in salone e si può perdere tempo a causa delle seguenti circostanze:

- Ritardo di inizio dei lavori da parte dello staff
- Lo staff termina di lavorare presto
- Il cliente arriva tardi all'appuntamento
- I servizi ed i trattamenti impiegano più tempo del previsto
- I clienti intrattengono lo staff con chiacchiere
- Lo staff chiacchiera troppo
- Lo staff è disorganizzato
- Lo staff fa delle pause troppo lunghe
- L'agenda degli appuntamenti non è ben organizzata
- I carrelli e le postazioni di lavoro non vengono preparati

Alcuni membri dello staff utilizza il tempo del salone per i benefici personali. Questo può variare dal membro dello staff che esce a comprare alcuni articoli personali, all'invio e ricezione di sms sul proprio cellulare.

I membri dello staff senior a volte mandano i membri junior a svolgere commissioni per loro e ciò significa che questi non possono fornire servizi alla clientela.

Il metodo più comune per controllare l'uso del tempo in salone è quello di ricordare che tutti i servizi ed i trattamenti hanno delle tempistiche prestabilite che gli stilisti devono rispettare.

NOTE:

E' risaputo che le tempiste prefissate per i vari servizi e trattamenti variano da salone a salone

L'agenda degli appuntamenti potrebbe essere utilizzata come metodo di controllo per l'efficacia del tempo degli stilisti. Inoltre, se uno stilista non può gestire una clientela regolare e vi sono troppi "buchi" liberi in agenda, gli stilisti non risultano proficui.

(pagina 3 di 3)

Attrezzi ed attrezzature

Mentre uno stilista è direttamente responsabile dei propri attrezzi personali, la maggior parte delle attrezzature vengono fornite dal salone.

Le risorse del salone vengono utilizzate da tutti, pertanto, tutto lo staff ha la responsabilità di utilizzarle in modo adeguato e attento. Eventuali danni a tali attrezzature influiranno sull'operatività del salone e su alcuni servizi e trattamenti che potrebbero dover essere cancellati qualora l'attrezzatura sia guasta.

Qualsiasi eventuale danno o rottura va registrata immediatamente e nella registrazione occorre specificare in che modo si è rotta l'attrezzatura. Con questo procedimento è possibile identificare se determinate persone sono soggette a incidenti o sono semplicemente disattente quando utilizzano tali risorse.

Dispensa G11.1.5

(pagina 1 di 3)

I limiti dell'autorità in relazione all'uso delle risorse e a coloro a cui riferire raccomandazioni

E' importante per il candidato essere consapevole del fatto che deve rispettare i requisiti del proprio salone in relazione l'uso delle proprie risorse e deve sempre lavorare entro i limiti della propria autorità.

Sul contratto di assunzione saranno specificate le aree di responsabilità del candidato, ad esempio, controllo del magazzino, formazione ecc...

Se si è insicuri su quali siano i limiti della propria autorità, occorre chiedere al proprio datore di lavoro di registrarli e di annotarli sul contratto di assunzione.

Le risorse del salone vanno utilizzare esclusivamente in modo da beneficiare il salone stesso.

Osservare i seguenti esempi ed identificare se, nel proprio salone, si ha l'autorità per influenzare o modificare le modalità in cui vengono utilizzate (o abusate) le risorse.

Appropriazione indebita del tempo

Lo staff arriva in ritardo, lascia il salone presto o estende il tempo della pausa, impiega troppo tempo (o troppo poco tempo) con la clientela.

	Si	No
Ho l'autorità di risolvere l'appropriazione indebita del tempo		

Appuntamenti

Cercare di assicurare che l'agenda degli appuntamenti sia ben organizzata in modo che il proprio tempo venga utilizzato in modo produttivo.

	Si	No
Ho l'autorità per assicurare che l'agenda degli appuntamenti sia ben organizzata		

Prodotti

Quando si utilizzano i prodotti misurare sempre la quantità necessaria specificata dal salone, non preparare prodotto in abbondanza pensando che potrebbe essere utile – questo è uno spreco.

Se il tappo della bottiglia o del tubo non viene chiuso correttamente, i materiali tenderanno ad ossidarsi o perderanno la loro efficacia.

	Si	No
Ho l'autorità per assicurare che i prodotti non vadano sprecati		

(pagina 2 di 3)

Maggiorazioni sui prezzi

Se, durante il consulto, si realizza che i capelli del cliente sono troppo lunghi o troppo folti per la quantità di prodotto previsto dal salone, occorre addebitare una maggiorazione sul prezzo per coprire i costi dei prodotti.

	Si	No
Ho l'autorità per effettuare cambiamenti ai prezzi del salone		

Attrezzi ed attrezzature

Gli attrezzi e le attrezzature fornite dal salone devono essere utilizzati con la stessa cura e attenzione data agli attrezzi personali. Qualora si dovesse danneggiare un pezzo dell'attrezzatura occorrerebbe affrontare il costo per la riparazione o per la sostituzione del pezzo danneggiato e questo avrà implicazioni finanziarie per il salone.

	Si	No
Ho l'autorità per istruire gli altri su come aver cura degli attrezzi e attrezzature del salone		

Risorse umane

Le risorse umane sono le risorse più costose in salone, pertanto vanno utilizzate in modo adeguato. Se si ha l'autorità per farlo, organizzare i giorni liberi di riposo dello staff in modo che il salone sia continuamente ben rifornito di personale.

Accertarsi che le ferie siano scaglionate in modo da evitare di avere troppe persone in ferie nello stesso periodo.

	Si	No
Ho l'autorità per organizzare lo staff per non lasciare "scoperto" il salone		

Accertarsi che lo staff junior venga utilizzato per beneficiare la compagnia e non per soddisfare benefici personali dei membri senior dello staff (ad esempio – mandare lo staff junior a svolgere commissioni)

	Si	No
Ho l'autorità per assicurare un uso del tempo appropriato		

(pagina 3 di 3)

Fare raccomandazioni

E' importante fare ogni raccomandazione alla persona appropriata per accertarsi che le informazioni raggiungano coloro che possono influenzare i cambiamenti nel salone.

Se il proprio salone è gestito privatamente, le procedure sulle raccomandazioni potrebbero essere diverse da quelle utilizzate dai saloni in franchising. Ad esempio, l'ordine dei prodotti del magazzino può avvenire dalla sede centrale e le decisioni relative al tipo di prodotti a magazzino da utilizzare possono avvenire dal consiglio/rappresentanza.

Se il salone è gestito privatamente occorre identificare le persone che hanno la responsabilità per le varie aree specifiche e fornire loro le relative raccomandazioni.

Se il salone è in franchising o in una catena di saloni occorre seguire le linee di comunicazione prestabilite per ciascuna situazione.

Dispensa G11.2.1

(pagina 1 di 3)

In che modo l'uso efficace delle risorse contribuisce al profitto del business

Per far sì che ogni business abbia profitti deve utilizzare o conservare le proprie risorse in modo attento.

Lo spreco è un problema comune a tutti i saloni.

Ad esempio:

- viene utilizzato un tubo intero di colore per coprire una ricrescita
- i fogli non utilizzati vengono buttati invece di conservarli
- gli asciugamani vengono utilizzati per asciugare gli sgocciolamenti

l'immediato ed ovvio spreco di materiali è spesso la punta dell'iceberg. In uno degli esempi sopra elencati, l'asciugamano viene usato per asciugare uno sgocciolamento – oltre al lavaggio dell'asciugamano occorre considerare molto più, l'acqua calda utilizzata, il detersivo ed il tempo dell'operatore per fare il lavaggio.

Occorre considerare anche i tempi di asciugatura, il che generalmente implica l'uso dell'asciugatrice, che è un macchinario abbastanza costoso da usare.

Lo sgocciolamento potrebbe aver causato di distorsione del colore dell'asciugamano, pertanto non può più essere utilizzato sulla clientela. L'usura viene accelerata perché ogni volta che l'asciugamano viene lavato si accorcia la sua "vita".

Occorre pensare ed andare oltre l'ovvio e prendere le conseguenze delle loro conclusioni logiche. Tramite questo procedimento si sarà in grado di entrare nel merito e valutare la quantità di denaro che si perde con questi sprechi.

L'altro problema importante riguarda l'uso di risorse in appropriazione indebita. Questo non significa che le persone rubano la risorsa, semplicemente non considerano che ciò che fanno è comunque una forma di furto.

Ad esempio:

un membro dello staff si fa sistemare i capelli in salone da un collega stilista. Ciò significa che ci si è appropriato indebitamente delle seguenti risorse:

- tempo dello stilista
- il tempo del membro dello staff che si è fatto acconciare i capelli
- gli aiuti stilistici e di acconciatura utilizzati – l'uso di tali attrezzi sul membro dello staff significa che non sono adatti per la clientela.

(pagina 2 di 2)

Un altro fattore che potrebbe portare ad una riduzione dei profitti per il business è lo spreco di elettricità.

Lo staff lascia l'attrezzatura elettrica e gli attrezzi (es. piastra) accesi. Lo stilista potrebbe lamentare che il tempo di attesa che questi strumenti si riscaldino al punto giusto potrebbe risultare più costoso, ma se si inizia a scaldare la piastra nello stesso momento in cui iniziano l'asciugatura, la piastra risulterà pronta all'uso al momento giusto. Inoltre, lasciando gli attrezzi permanentemente accesi, potrebbero rovinarsi accorciando così la loro "vita".

I dipendenti devono riconoscere che ogni cosa deve essere pagata e più viene speso nelle risorse, meno disponibilità ci sarà per:

- aumenti di stipendi
- commissioni alte
- bonus ecc...

Dispensa G11.2.2

(pagina 1 di 2)

Principi del controllo del magazzino e i livelli delle rimanenze per il proprio salone

Il controllo del magazzino nei saloni di acconciatura varia dalla decisione di quali prodotti sono necessari per proteggerlo agli scarti e sprechi.

Un salone molto pieno e grande potrebbe assumere un magazziniere le cui responsabilità potrebbero essere:

- ordinazioni
- ricevimento ordini
- controllo
- immagazzinamento
- distribuzione dello stock

la persona responsabile del controllo del magazzino può variare dal magazziniere all'assistente del salone.

Ci sono 3 tipologie di stock:

- consumabili – prodotti che vengono utilizzati solo una volta, es. tinte, shampoo ecc..
- semi-consumabili – beni che possono essere utilizzati più volte, es. asciugamani ecc...
- rivendita – beni venduti alla clientela ad uso domestico

La movimentazione del magazzino deve essere controllata per evitare di:

- rimanere senza quei prodotti o articoli usati più frequentemente
- avere scaffali pieni di prodotti che non vengono utilizzati

Lo staff del salone può aiutare a controllare il magazzino annotando in modo appropriato tutti i prodotti usati o venduti.

Molti saloni gestiscono la movimentazione di magazzino tramite programma computerizzato collegato alla cassa che fornisce informazioni su tutti i beni prezzati e venduti.

Alcuni programmi hanno la capacità di gestire un sistema completo di registrazione delle movimentazioni del magazzino.

Con tale procedura, quando viene ricevuto un ordine, esso deve essere inserito a computer e ciò può essere fatto manualmente o utilizzando il codice a barre per scansione ed inserire l'articolo nel sistema.

(pagina 1 di 2)

Tutti i saloni ben avviati avranno prestabilito dei livelli minimi e massimi di scorte di magazzino. Il titolare del salone o la persona incaricata nella gestione del magazzino, identifica quegli articoli che vengono richiesti e stabilisce i livelli più bassi in relazione a quegli articoli che sono necessari ma vengono utilizzati raramente.

Se il salone utilizza un sistema manuale per il controllo del magazzino occorre considerare e stabilire delle tempistiche per poter mantenere aggiornati i dati. Queste registrazioni devono presentare il numero massimo e minimo di unità che dovranno essere tenute a magazzino.

Il controllo del magazzino deve anche includere un conteggio dei prodotti presenti sugli scaffali per poter essere in grado di identificare la quantità di articoli da riordinare per ripristinare i livelli delle scorte di magazzino.

Se il sistema è computerizzato, le registrazioni vengono continuamente aggiornate e possono essere visionate e recuperate in qualsiasi momento premendo i tasti relativi.

Dispensa G11.2.3

In che modo opera il sistema di riordino degli articoli di un salone e come interpretarlo

NOTE:

E' importante riconoscere che il sistema di ordinazione può variare da salone a salone. Il seguente è un metodo comune di sistema di ordinazione fatto da un salone.

Quando viene chiesto un ordine ad un fornitore, una copia dello stesso va conservata in salone. Tale copia potrebbe essere la seconda copia di un modulo d'ordine fatto con carta chimica copiativa utilizzato generalmente da alcuni rappresentanti o potrebbe essere una semplice lista di articoli preparata e salvata prima dell'arrivo del rappresentante.

NOTE:

Anche se potrebbe esserci un certo risparmio finanziario nell'acquistare determinati articoli in grandi quantità non bisognerebbe acquistare articoli in stock con una scadenza ravvicinata

Quando viene consegnato l'ordine occorre controllare tutte le voci e le quantità presenti sulla bolla per verificare che non vi siano errori. La persona che ha accettato l'ordine firmerà quindi il DDT, pertanto se più tardi si dovessero riscontrare alcuni articoli danneggiati o mancanti, potrebbe risultare difficile provarlo.

NOTE:

Se il corriere non può attendere il controllo di tutto l'ordine, il si dovrebbe firmare con la dicitura "non controllato".

Una volta controllato l'ordine va inserito nel programma computerizzato del salone prima di posizionare gli articoli sugli scaffali in magazzino.

Accertarsi che tutti gli articoli nuovi vengano posizionati dietro a quelli più vecchi accertandosi che questi ultimi non siano scaduti. Questo sistema è noto come "rotazione".

Dispensa G11.2.4

L'importanza di mantenere registrazioni accurate per l'uso ed il controllo delle risorse. Le registrazioni delle risorse per le quali sei responsabile.

Delle registrazioni efficienti di tutte le transazioni del magazzino aiuterà ad assicurare un andamento tranquillo del salone e mantenere i livelli di profitto.

Una delle principali ragioni per le quali è importante tenere le registrazioni del magazzino accurate e dettagliate è per assicurare che il salone non rimanga senza articoli, specialmente quelli più utilizzati.

Se un cliente si presenta in salone per un servizio di colpi di luce su tutta la testa e lo stilista scopre di non avere sufficiente colore, si potrebbe perdere il cliente.

Le registrazioni dettagliate delle movimentazioni di magazzino permettono al titolare del salone o al manager di identificare:

- che siano stati ordinati i prodotti corretti
- che siano state ordinate le giuste quantità
- quali articoli sono poco utilizzati e pertanto non redditizi
- il corretto prezzo da applicare per i materiali usati
- quali articoli potrebbero essere stati rubati o abusati

Un'altra ragione per la quale occorre tenere aggiornate e accurate le registrazioni delle movimentazioni di magazzino è che potrebbero anche essere richieste per altri scopi, come ad esempio controlli da enti particolari.

Come stabilito in precedenza, ci potrebbe essere un responsabile del magazzino in salone le cui sole responsabilità sono la ricezione, il controllo, l'immagazzinamento e la distribuzione di tutto il magazzino.

Se il salone assumesse una tale figura, il candidato potrebbe non dover essere responsabile della gestione di tutte le registrazioni relative al magazzino. Tuttavia, si potrebbe comunque necessitare di conservare le registrazioni di altre risorse.

I membri senior dello staff di un salone sono spesso responsabili per la registrazione di:

- attrezzature elettriche difettose
- assenze dello staff
- cattivi cronometraggi
- articoli di magazzino usati
- insufficienza di qualsiasi articolo di magazzino

Mantenendo delle registrazioni accurate, le corrette informazioni possono essere utilizzate per dirigere il business e portarlo avanti.

Attività G11.2.5

(pagina 1 di 2)

I problemi più comuni associati alle risorse del salone e come risolverle

Sarebbe irrealistico pensare di non avere mai problemi con le risorse. Tutti i saloni ad un certo punto potrebbero riscontrare difficoltà.

I problemi e le difficoltà che spesso circondano i seguenti punti:

- personale
- controllo del magazzino
- rotture di attrezzi e attrezzature
- superamento della tempistica

Alcuni di questi problemi potrebbero essere semplici da risolvere ma altri sono più complicati e richiedono più tempo e sforzi per raggiungere a conclusioni soddisfacenti.

Completare la tabella indicando in che modo si potrebbero risolvere i problemi delle risorse nel proprio salone.

Problema	Risoluzione
Staff	
Staff insufficiente per il numero di clienti	
Attriti dello staff	
Staff non motivato	
Controllo di magazzino	
Troppi o troppo pochi prodotti a magazzino	
Furtarelli di stock	

Attività G11.2.5

(pagina 2 di 2)

Problema	Risoluzione
Attrezzi ed attrezzature	
Difetti intermittenti	
Attrezzature rotte	
Controllo di magazzino	
Ordinazione di troppi o troppi pochi articoli	
Clienti in ritardo	
Staff in ritardo	
Alterazione dei requisiti del cliente	
Vicenda imprevista, incidenti, allarme antincendio, allagamento ecc...	
Stilisti troppo lenti	

Attività G11.2.5 - GUIDA ALLE RISPOSTE

(pagina 1 di 2)

I problemi più comuni associati alle risorse del salone e come risolverle

Problema	Risoluzione
Staff	
Staff insufficiente per il numero di clienti	Assumere più staff o ridurre gli appuntamenti dei clienti
Attriti dello staff	- Mediare con lo staff - chiedere allo staff di trovare le cause di queste tensioni / attriti - inserire un etica di lavoro per lo staff nelle regole comportamentali
Staff non motivato	- organizzare corsi di formazione - Chiedere allo staff di trovare le ragioni per la mancanza di motivazione - Cambiare il ruolo lavorativo per mettere alla prova e dare più opportunità
Controllo di magazzino	
Troppi o troppo pochi prodotti a magazzino	- Migliorare le procedure di controllo del magazzino - Avere i membri dello staff con la responsabilità del controllo del magazzino
Furtarelli dei prodotti a magazzino	Minimizzare l'accesso al magazzino chiudendolo a chiave

Attività G11.2.5

(pagina 2 di 2)

Problema	Risoluzione
Attrezzi ed attrezzature	
Difetti intermittenti	• Far controllare l'attrezzatura da una persona qualificata • Mantenere e controllare regolarmente l'attrezzatura
Attrezzature rotte	• Farla controllare da una persona qualificata • Mantenere regolarmente l'attrezzatura • Avere a disposizione dei ricambi pronti all'uso
Controllo di magazzino	
Ordinazione di troppi o troppi pochi articoli	• Formazione dello staff per assicurare che gli appuntamenti della clientela vengano segnati considerando gli intervalli corretti
Clienti in ritardo	• Educare la clientela sull'importanza di arrivare in orario • Rifiutarsi di prendere appuntamenti a ritardatari insistenti
Staff in ritardo	• Interrogare gli stilisti per trovare le cause dei ritardi • Fornire supporto, se richiesto • Ricordare allo staff l'importanza della puntualità
Alterazione dei requisiti del cliente	• Chiedere assistenza da parte degli altri membri del team
Vicenda imprevista, incidenti, allarme antincendio, allagamento ecc...	• Far pratica con le procedure di evacuazione per minimizzare i pericoli per se stessi e per gli altri • Conoscere la posizione degli estintori e del rubinetto
Stilisti troppo lenti	• Riformare lo stilista • Interrogare lo stilista per trovare le cause della sua lentezza

Dispensa G11.3.1

Perché è importante comunicare efficacemente

E' difficile per uno stilista essere in grado di contribuire all'efficacia finanziaria del business da solo/a. il successo completo generalmente dipende dal supporto dato dai colleghi.

Se il salone ha successo, i dipendenti devono lavorare in squadra e, pertanto, essere dei buoni comunicatori.

Una comunicazione efficace è importante per:

- Fornire informazioni accurate alle persone rilevanti sui requisiti del salone in relazione agli obiettivi sviluppati e alla produttività
- Aiutare a comprendere le informazioni ricevute dalle persone rilevanti in relazione allo sviluppo degli obiettivi e alla produttività
- Assicurare che vengano stabiliti e raggiunti degli obiettivi chiari
- Informare le altre persone coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi relativi alla produttività, delle loro responsabilità

Un'efficace comunicazione assicura anche la formazione di buone relazioni tra i colleghi. Inoltre, come salone di successo, tutto lo staff ne beneficerà in termini di sicurezza del lavoro e ricompense/premi finanziari.

Ci sono 2 ragioni principali per la rottura della comunicazione:

- Le persone presumono tutte di avere le informazioni rilevanti per raggiungere ad una conclusione – ma non le hanno.
- Le persone potrebbero pensare che gli altri agirebbero e reagirebbero a determinate situazioni nello stesso modo – ciò accade raramente

Occorre essere continuamente consapevoli del linguaggio del corpo; questo tipo di linguaggio fornirà molte più informazioni sui pensieri delle persone più di quanto venga detto.

Imparare ad ascoltare attentamente e rispondere in modo da far sapere alle altre persone che si stanno assorbendo le informazioni ricevute.

Attività G11.3.2

Come presentare i benefici delle raccomandazioni in modo positivo

Si potrebbe essere a conoscenza di eventuali problematiche del proprio salone che hanno un'influenza diretta su:

- Sviluppo dello staff
- Raggiungimento degli obiettivi monetari
- L'andamento efficace del business

E' anche vero che la propria consapevolezza potrebbe precedere quella del titolare del salone – specialmente se quest'ultimo non è sempre in salone.

Si potrebbe, pertanto, dover spiegare al proprio datore di lavoro la presenza degli ostacoli che impediscono allo staff di raggiungere gli obiettivi prefissati e occorre discutere le modalità per minimizzare o rimuovere tali ostacoli. A volte, quando si evidenziano problemi al datore di lavoro, potrebbe sembrare che ci si stia lamentando, pertanto, occorrerebbe essere in grado di farlo in modo positivo.

Osservare i seguenti punti e discutere o descrivere a chi rivolgersi per risolvere le questioni e in che modo esporre le raccomandazioni.

Problema	Questione	Come presentare le raccomandazioni
Orari di apertura non adatti	Il salone è aperto solo negli orari di ufficio	
Scarso arredamento	I clienti vengono attratti dal salone	
Stilista/i pigro/i	Stilisti che non vogliono fornire consigli su servizi futuri o per il post trattamento	
Incentivi per lo staff scarsi o inesistenti	Lo staff non prova se non ci sono benefici per loro o se sono inesistenti	
Sistema di controllo di magazzino inefficace	Il salone termina spesso le scorte di magazzino	
Un piano di formazione non strutturato	Sviluppo dello staff rallentato	

NOTE:

Ricordare che le proprie raccomandazioni verranno solamente accettate ed attuate se si dimostra che beneficino il salone

Dispensa G11.3.3

Come negoziare e concordare gli obiettivi di produttività e sviluppo

Il titolare del salone o manager deve accertare che oltre ad avere un sufficiente introito da pagare per il regolare andamento del salone, deve anche essere in grado di creare profitti.

I profitti permettono lo sviluppo del salone, incluso:

- Formazione extra
- Ristrutturazione
- Acquisto di nuovi attrezzi e attrezzature ecc...

Gli obiettivi di produttività vengono generalmente stabiliti per lo staff del salone.

Gli obiettivi possono essere stabiliti annualmente, biennialmente o anche mensilmente e potrebbero essere discussi durante i meeting regolari dello staff e dei manager.

E' molto probabile che il proprietario del salone o il gestore avrà individuato l'importo che deve essere raggiunto dal lavoratore al fine di garantire un equo salario per loro e per i profitti per il salone.

Tuttavia, lo staff per raggiungere gli obiettivi prefissati a volte può essere ostacolato da determinate circostanze.

Ad esempio:

- La mancanza del receptionist o dell'assistente del salone significa che lo stilista impiega più tempo a completare i trattamenti ed i servizi.

Se ciò dovesse accadere, il candidato deve far notare, in modo ragionevole e tranquillo, che a causa di questa circostanza potrebbe non essere possibile raggiungere gli obiettivi prestabiliti.

Occorre sempre discutere i vari problemi cercando di arrivare ad un accordo su come procedere. Il datore di lavoro potrebbe stabilire degli obiettivi appena inferiori finchè non viene posto rimedio al problema della carenza dello staff.

E' importante avere obiettivi realistici. Non bisogna concordare un obiettivo se si sa che è impossibile da raggiungere. Concordare obiettivi irraggiungibili creerà situazioni di pressione durante il lavoro in salone. Questo atteggiamento può essere notato dai clienti e da altri membri dello staff e può portare a denunce o reclami contro di voi.

Gli obiettivi non sono sempre collegati finanziariamente.

Lo sviluppo dello staff può ampliare le proprie conoscenze e abilità. Pertanto, si potrebbero stabilire obiettivi per:

- Ottenere una qualifica
- Imparare una nuova capacità

(pagina 2 di 2)

Tali obiettivi devono essere raggiunti anche se il salone resta redditizio. Tuttavia, allo stesso tempo, non si deve essere forzati a dover raggiungere obiettivi non realistici.

Ad esempio, il datore di lavoro vuole che il candidato impari ad applicare le extension ai capelli, ma questo significherebbe stare lontano da casa per lunghi periodi di tempo, il che porterebbe a distruggere la vita familiare.

Pertanto, si dovrebbe essere in grado di negoziare un'alternativa con il proprio datore di lavoro. Ad esempio, si potrebbe chiedere di fare la formazione nel proprio salone invece di dover viaggiare lontano da casa.

E' importante non essere negativi sugli obiettivi – vengono stabiliti per il beneficio di tutti – per il candidato, lo staff ed il datore di lavoro.

Dispensa G11.3.4

Come fornire istruzioni chiare, accurate e tempestive a coloro che potrebbero assistervi e come incoraggiare gli altri a lavorare efficientemente per conto vostro.

E' molto importante assicurare che le istruzioni fornite siano chiare e che la persona che le ha ricevute le abbia comprese.

Un buon stilista :

- Parlerà sempre in modo chiaro e con tono appropriato alla persona che sta ricevendo le istruzioni
- Suddividerà sempre le istruzioni in piccole parti per far sì che vengano seguite chiaramente
- Utilizzerà sempre uno stile di linguaggio comprensibile senza essere condiscendenti
- Controllerà sempre la comprensione, ponendo delle domande
- Se richiesto, ripeterà sempre le istruzioni

Spesso, quando uno stilista è sotto pressione, non si danno il tempo id spiegare completamente le cose.

Questo può portare a:

- Errori
- Incomprensioni tra lo staff che può portare a tensioni tra i membri stessi
- Fallimento nel raggiungimento dei target
- Impiegare più tempo del dovuto

E' molto importante che i colleghi in salone si trattino a vicenda con rispetto mostrando considerazione per i sentimenti delle altre persone.

Quando uno stilista abusa di un membro junior urlandogli contro o criticandolo davanti alla clientela o allo staff, l'unico risultato che lo stilista otterrà sarà la perdita di stima di coloro che assistono all'abuso. Non metterà lo stilista in buona luce.

Parlando chiaramente e con il tono della voce adatto e appropriato sarà più probabile ottenere reazioni positive dalle altre persone.

Accertarsi che i membri inesperti dello staff capiscano pienamente ciò che gli si chiede di fare. Fallire nel dare istruzioni in modo chiaro ai membri inesperti dello staff porta a:

- Utilizzo di prodotti errati
- Uso incorretto dei prodotti
- Danni ai capelli o alla cute del cliente
- Perdita di sicurezza e fiducia dei membri inesperti dello staff

NOTE:

Dire sempre “grazie” e “per favore”. Le buone maniere non costano nulla, ma le ricompense che derivano dall'essere educati sono immense.

Dispensa G11.3.5

Come rispondere positivamente a feedback negativi.

Non tutti i feedback sono positivi – alcuni potrebbero essere negativi.

Ad esempio, non si è riusciti a raggiungere i propri obiettivi di produttività o di sviluppo. tuttavia, un buon titolare dovrebbe dare raccomandazioni su come raggiungere i propri obiettivi concordati e qualora si seguissero tali raccomandazioni, ne beneficerebbero tutti.

Se il titolare non propone suggerimenti per eventuali miglioramenti si dovrebbe chiedere aiuto per sistemare la situazione.

Ad esempio:

il proprio datore di lavoro comunica che non si ha avuto successo nella rivendita di prodotti alla clientela. Invece di essere negativi, in relazione al feedback, suggerire di poter osservare qualcuno, all'interno del salone, che sia bravo in questo settore in modo da poter raccogliere alcuni trucchi o chiedere di partecipare ad un corso di formazione per poter sviluppare le proprie capacità.

I feedback negativi non provengono solo dagli stilisti, ma potrebbero provenire anche dalla clientela. Se ciò dovesse accadere, si dovrebbe offrire loro qualsiasi cosa per sistemare ciò di cui sono insoddisfatti. Se si fallisce in questo, si potrebbe perdere il cliente.

Rispondendo positivamente ai feedback negativi non ci si contrapporrà o alienerà alla persona che sta fornendo il feedback. Questo aiuterà a garantire che vi siano probabilità di ricevere assistenza o sostegno a risolvere il problema.

NOTE:

Occorre essere consapevoli del fatto che i feedback negativi della clientela possono essere benefici. Alcuni clienti non si lamentano dei loro trattamenti o servizi cambiando semplicemente salone. L'aver un feedback negativo fornisce l'opportunità di sistemare le cose che non vanno.

Se ci si sente offesi, indignati e risentiti, la persona che ha dato il feedback negativo può rispondere allo stesso modo, portando ad una rottura della relazione.

Evitando conflitti si può aiutare a garantire che il salone proceda tranquillamente e questo rende più semplice alle persone raggiungere i propri obiettivi.

Dispensa G11.3.6

Principi generali della gestione del tempo applicabile alla consegna dei servizi del salone

L'andamento efficiente di un salone di acconciatura è basato sull'uso effettivo del tempo.

I clienti prendono l'appuntamento e ci si aspetta da entrambe le parti (clienti e stilisti) che si inizi e si termini il servizio nelle tempistiche concordate.

I principi basilari della gestione del tempo sono:

- Essere organizzati
- Priorità di lavoro

Essere organizzati

E' importante pianificare attentamente la propria giornata. Occorre controllare l'agenda degli appuntamenti non appena si entra in salone.

Controllare i seguenti punti:

- Tutti gli appuntamenti sono stati presi correttamente? Es. è stato allocato la giusta tempistica per ciascun servizio o trattamento?
- C'è l'appuntamento di un qualsiasi clienti che ha una storia da ritardatario? Se sì, pianificare eventuali imprevisti
- Ci sono appuntamenti per eventuali trattamenti chimici? Se sì, preparare la scheda cliente, il carrello relativo al trattamento da eseguire e controllare che i prodotti necessari siano presenti a magazzino
- Comunicare a coloro che faranno da assistenti ciò che gli verrà chiesto di fare – questo darà loro il tempo per prepararsi

Inoltre, si possono seguire i seguenti punti:

- Leggere la scheda cliente prima che il cliente arrivi per essere a conoscenza di qualsiasi eventuale problema avvenuto in precedenza.
- Preparare la propria area di lavoro accertandosi che tutti gli attrezzi siano sterilizzati, pronti e a portata di mano.

Stabilire le priorità

Occorre sapere quando i lavori devono essere completati. In questo modo, si può garantire che i lavori più importanti vengano completati per primi.

Un semplice modo per stabilire le priorità è quello di scrivere una lista dei lavori da fare su un lato del foglio e sull'altro lato scrivere quando si avrà intenzione di farli. Si potrebbe dover aggiornare continuamente la lista, ma si ha grande piacere quando si possono cancellare i lavori che sono stati completati.

Molti lavori vengono trascurati perché considerati noiosi, insignificanti e nessuno li vuole fare. Se solo si trascorresse un breve periodo di tempo per svolgere questi lavori e svuotare e spuntare la lista, si avrà il beneficio della sensazione di aver realmente realizzato qualcosa.

Attività G11.3.6

Lavori prioritari

Osservare la lista di mansioni che devono essere svolte dal manager del salone in un giorno.

Scrivere in quale ordine andrebbero svolte le seguenti mansioni:

- Si è appena visto Lewis, il membro junior dello staff, è ancora in ritardo, ed entra furtivo a seguito dell'avvertimento ricevuto il giorno precedente per non essere stato puntuale.
- La lavatrice sta facendo un cigolio rumoroso occasionale.
- Un cliente ha scritto una lettera di lamentele su un prodotto che aveva acquistato in salone 2 settimane prima.
- Ha promesso di prendere le ordinazioni del pranzo e andare a prendere i panini per lo staff.
- Shelly, la stilista senior, ha telefonato comunicando di essere ammalata ed la sua colonna degli appuntamenti è piena.
- L'Iva deve essere pagata entro domani.
- Prendere l'appuntamento dal dentista.
- Il bollitore dell'acqua nella stanza dello staff non funziona.
- Sono le 8.45 e Hayley ha telefonato dicendo che è bloccato nel traffico, ma la sua prima cliente non arriva prima delle 9.30.
- Occorre cambiare la lampadina delle scale.

Dispensa G11.3.7

Come pianificare e ristabilire il proprio lavoro e quello degli assistenti per massimizzare le opportunità di raggiungimento degli obiettivi

Molti stilisti lavorano secondo scalette prestabilite contenenti le tempistiche concesse per svolgere le diverse tipologie di servizi e trattamenti.

Il titolare del salone o il manager determina normalmente la lunghezza di tempo prestabilito per i servizi ed i trattamenti.

Il receptionist, o la persona che prende gli appuntamenti, ha il dovere di assicurare che tutti gli stilisti abbiano la propria colonna degli appuntamenti piena ogni giorno. Un titolare di salone o il manager può accertarsi che tutti i membri dello staff raggiungano i propri obiettivi solo compilando l'agenda degli appuntamenti.

A volte, i clienti chiedono servizi o trattamenti aggiuntivi che non avevano prenotato. Se si ha la colonna degli appuntamenti piena, l'accettare la richiesta extra del cliente potrebbe portare a ritardi e attese degli altri clienti.

Tuttavia, la soluzione potrebbe essere quella di chiedere al cliente che richiede il servizio extra, o contattare il cliente in arrivo, se potrebbe essere servito da un altro stilista o da un assistente che esegue il lavoro per voi.

Elencare i modi in cui un assistente può aiutare in salone:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Utilizzando efficacemente il tempo degli assistenti junior, così come il proprio tempo, si sarà in grado di avere un grande volume di lavoro.

Attività G11.3.7

Pianificare e riorganizzare il lavoro

Osservare la tabella degli appuntamenti ed identificare i casi in cui lo stilista potrebbe inserire i clienti in lista d'attesa se un assistente potrebbe supportarlo nella riorganizzazione degli appuntamenti.

	Stilista	Assistente
9.00	Bianchi	
9.15	Colpi di sole	
9.30	↓	
9.45		
10.00	Montecchi	
10.15	asciugatura a phon	
10.30	Bianchi	
10.45	Taglio e finitura	
11.00	Rinaldini	
11.15	Colpi di sole	
11.30	↓	
11.45		
12.00	Boxal	
12.15	Shampoo e piega	
12.30	Bertoli – sistemaz frangia	
12.45	Rinaldini	
13.00	Taglio e finitura	
13.15	pranzo	
13.30	↓	
13.45		
14.00		
14.15	Siligardi	
14.30	Asciugatura a phon	
14.45	Pellegrino	
15.00	Asciugatura a phon	
15.15	Montanari	
15.30	Ritocco ricrescita	
15.45	Genova	
16.00	Colpi di sole (parziali)	
16.15	Shenton	
16.30	Permanente	
16.45	↓	
17.00		
17.15	Darley	
17.30	Montanari	
17.45	Asciugatura a phon	
18.00	Shenton	
18.15	Finitura	
18.30	Genova	
18.45	Finitura	
Attesa:	Jovic Rossi Simonelli	Taglio e piega Raccolto Colore semipermanente e asciugatura bassa

Dispensa G11.4.1

Gli obiettivi di produttività e sviluppo concordati e le tempistiche associate per il loro raggiungimento

Quando un datore di lavoro stabilisce un obiettivo per un dipendente, prende in considerazione la raggiungibilità di tale obiettivo.

Se tale obiettivo viene stabilito ad un livello troppo alto, porterebbe alla demoralizzazione del dipendente e potrebbe causare risentimento ed opposizione per gli obiettivi futuri.

Uno stilista che persiste a fallire nel raggiungimento dei propri obiettivi perché sono troppo difficili da raggiungere tenderà probabilmente a spostarsi in un altro salone in cui gli obiettivi sono più raggiungibili.

Per motivare lo staff a lottare per raggiungere i propri obiettivi, la maggior parte dei datori di lavoro offrono una sorta di incentivi. Questi possono avvenire in varie forme:

- Commissioni
- Bonus
- Premi – nuove forbici ecc...
- Ferie
- Corsi di sviluppo professionale nelle organizzazioni migliori
- Buoni per acquisti in negozi

I datori di lavoro generalmente chiariscono che per ottenere gli incentivi i membri devono raggiungere i propri obiettivi completamente. Se uno stilista non raggiunge il target per poco e il datore di lavoro gli paga l'incentivo, apre le porte per tutto lo staff per le negoziazioni per le retribuzioni.

I datori di lavoro stabiliscono anche un limite di tempo da rispettare per il raggiungimento degli obiettivi:

Alcuni stilisti preferiscono stabilire obiettivi settimanali piuttosto che mensili perché sono inclini a fare tutto all'ultimo minuto, mancando spesso il raggiungimento degli obiettivi.

Altri stilisti sono contenti degli obiettivi che si estendono oltre un mese perché daranno loro l'opportunità di riportare a nuovo qualsiasi ulteriore lavoro svolto in una determinata settimana. È noto per quegli stilisti che hanno obiettivi settimanali di suddividerli nel numero di giorni che lavorano in una settimana in modo da "mantenersi in carreggiata" ogni giorno.

Un altro tipo di obiettivo stabilito per i membri dello staff è quello della formazione.

I membri junior dello staff necessitano di un piano di formazione dettagliato e ben strutturato con specifiche date prestabilite per il raggiungimento di ciascuna capacità.

Questo è molto importante se un salone prende la tipologia di staff junior che contribuirà al successo del business.

Come membri senior dello staff potrebbero esservi degli obiettivi prestabiliti volti all'aggiornamento delle esistenti abilità – questo aiuta a mantenersi motivati ed aggiornati con le ultime tecniche.

Dispensa G11.4.2

Perché è importante raggiungere i propri obiettivi di produttività e sviluppo e le conseguenze derivanti dal fallimento del raggiungimento di tali obiettivi.

Ogni titolare del salone o manager sa quanto costa gestire un salone, pertanto, sanno quanto deve fatturare ciascun stilista per essere redditizio.

Il costo della gestione del salone aumenta ogni anno, quindi devono anche aumentare gli incassi da fare. L'altro modo per restare in affari è quello di ridurre i costi di gestione.

Il più grande costo di gestione di un salone è lo staff. Pertanto, si riesce a risparmiare quando il titolare si libera dello staff improduttivo.

Nel caso in cui un membro dello staff persiste nel non raggiungere gli obiettivi, specialmente quando obiettivi simili o uguali sono già stati raggiunti da altri membri di uguale esperienza, un buon datore di lavoro, generalmente, dovrebbe cercare di capirne i motivi fornendo una formazione per cercare di superare il problema.

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

- Non riesce ad eseguire i servizi allo standard previsto dal salone
- È troppo lento – non riesce ad eseguire i servizi rispettando le tempistiche prestabilite dal salone
- Non dà la giusta attenzione alla clientela
- Utilizza una quantità eccessiva di prodotti e materiali
- Non comprende i processi utilizzati nel taglio, colore, decolorazione e permanente

In qualunque caso elencato sopra, un buon datore di lavoro cercherà nuovamente di motivare o formare lo stilista per risolvere il problema. Se anche questo non ha successo allora il datore di lavoro dovrà licenziarlo.

Anche per i membri junior dello staff è importante raggiungere gli obiettivi. Un membro junior non crea profitto durante la sua formazione e più tempo durerà la sua formazione più risulterà un costo per il salone. Tuttavia, è nell'interesse del salone assicurare che lo staff junior raggiunge una formazione completa e conoscenze ed uno standard completo di conoscenze e capacità richieste prima che inizi a lavorare sulla clientela pagante.

E' per questa ragione che i datori di lavoro generalmente permettono una tempistica sufficiente o forniscono corsi intensivi di formazione per assicurarsi che questi standard vengano raggiunti. Se un membro junior non raggiunge i propri obiettivi relativi alle capacità e conoscenze potrebbe significare che non è capace di eseguire efficacemente le mansioni di hairdressing. Pertanto, non è utilizzabile in salone e perderà il proprio lavoro.

Attività G11.4.3

Le tipologie di opportunità che possono essere utilizzate per raggiungere i target di produttività e sviluppo

Completare la tabella indicando dove utilizzare le opportunità elencate come aiuto per il raggiungimento degli obiettivi di produttività e sviluppo.

Opportunità	Quando potrebbero essere utilizzate
Servizi addizionali	
Vendite	
Promozione di nuovi prodotti e servizi	
Promozioni stagionali	
Offerte speciali	
Consapevolezza di nuove mode per nuovi servizi	
Imparare come eseguire nuovi servizi	

Attività G11.4.3 - GUIDA ALLE RISPOSTE

(pagina 1 di 2)

Le tipologie di opportunità che possono essere utilizzate per raggiungere i target di produttività e sviluppo

Opportunità	Quando potrebbero essere utilizzate
Servizi addizionali	Per tutto il tempo che il cliente è in salone dal momento dello shampoo alla finitura. Shampoo il cliente desidera un trattamento condizionante Condizionante il cliente desidera un massaggio alla cute Taglio il cliente desidera un nuovo colore che valorizzi il taglio Styling il cliente desidera un supporto per il suo stile che lo aiuti a mantenere lo stile più a lungo ecc... Trattamenti Chimici il cliente desidera un trattamento condizionante
Vendite	Per tutto il tempo che il cliente è in salone dal momento dello shampoo alla finitura. • Parlare dei prodotti che vengono utilizzati • Dimostrare come utilizzare i prodotti • Ricordare al cliente i prodotti prima che lasci la reception ecc...
Promozione di nuovi prodotti e servizi	Per tutto il tempo che il cliente è in salone dal momento dello shampoo alla finitura. • Comunicare al cliente quali sono gli ultimi sviluppi del mondo dell'acconciatura • Utilizzare aiuti visivi come, libri stilistici ecc... per illustrare ciò che si sta dicendo • Puntualizzare le nuove tecniche alla clientela per lo staff che le ha ricevute ecc...

(pagina 2 di 2)

Opportunità	Quando potrebbero essere utilizzate				
Promozioni stagionali	Utilizzare ogni opportunità per raggiungere i target di produttività <table border="1"> <tr> <td>Festa della mamma/papà, pasqua, natale</td><td>Organizzare offerte speciali in cui le mamme posso avere servizi speciali dal salone</td></tr> <tr> <td>Estate, autunno, inverno, primavera</td><td>Avere offerte e promozioni speciali stagionali ecc..</td></tr> </table>	Festa della mamma/papà, pasqua, natale	Organizzare offerte speciali in cui le mamme posso avere servizi speciali dal salone	Estate, autunno, inverno, primavera	Avere offerte e promozioni speciali stagionali ecc..
Festa della mamma/papà, pasqua, natale	Organizzare offerte speciali in cui le mamme posso avere servizi speciali dal salone				
Estate, autunno, inverno, primavera	Avere offerte e promozioni speciali stagionali ecc..				
Offerte speciali	Avere offerte speciali per promuovere: • Compleanni, momenti particolari dell'anno, il giorno del mese, l'anniversario del salone, quando un membro dello staff ottiene una nuova qualifica ecc...				
Consapevolezza di nuove mode per nuovi servizi	Informare la clientela sugli ultimi sviluppi nel mondo dell'hairdressing Informare la clientela dei nuovi corsi di formazione a cui lo staff ha partecipato ecc..				
Imparare come eseguire nuovi servizi	Imparare come proporre nuovi servizi, raggiungere gli obiettivi di sviluppo frequentando i corsi per imparare le nuove tecniche Promuovere la partecipazione della clientela per aumentare la produttività ecc...				

Dispensa G11.4.4

Perché occorre sempre revisionare i propri obiettivi e l'importanza di ottenere feedback sulla propria performance e sulla necessità di sviluppo dagli altri

Se vengono stabiliti degli obiettivi a lungo termine come, ad esempio, il raggiungimento dell'intero programma di qualifica NVQs, è molto importante fare delle revisioni regolari per controllare i propri progressi.

La ragione di ciò è che se si sta rimanendo indietro, è importante che il formatore lo scopra il prima possibile per poter essere in grado di aiutare a ritornare in pari.

Qualora non venissero svolte revisioni frequenti o regolari è possibile che le persone "rimaste indietro" si demoralizzino nel vedere gli altri (che casomai hanno iniziato il percorso nello stesso periodo). Nella peggior ipotesi, il candidato potrebbe pensare di non essere in grado di ottenere certi risultati lasciando il salone.

Quando gli obiettivi sulla produttività vengono revisionati regolarmente possono essere adattati in modo da prendere in considerazione circostanze impreviste.

Ad esempio:

- Chiusura del salone non pianificata – potrebbe avvenire a causa di una momentanea mancanza di corrente, o per un malattia improvvisa, o per l'assenza dello staff che generalmente è presente per aiutare nel lavoro quotidiano
- Malattie che ritardano le proprie opportunità di apprendimento e di valutazione

Per poter monitorare la propria performance occorre misurarla confrontandola con gli altri all'interno del salone o con le proprie conquiste precedenti.

Se si è molto sicuri di se stessi, si potrebbe credere di raggiungere i propri obiettivi e potrebbe diventare uno shock qualora il proprio formatore o titolare dovessero non essere d'accordo.

Tuttavia, tali dichiarazioni o accuse verrebbero supportate ed il titolare o il formatore è probabile che abbiano i fatti o i dati per sostenere quanto affermato.

Se invece non si è sicuri di se stessi, si potrebbe risultare pessimisti sulle proprie capacità da ottenere e questo potrebbe rallentare il proprio percorso.

Chiedendo feedback ai colleghi e alla clientela si sarà in grado di ottenere meglio una buona valutazione su quanto bene o meno si sta procedendo.