

Sessione 1

I requisiti legali e del salone

Scheda di controllo del candidato

1. Che tipo di consiglio si dà a un cliente secondo le regolamentazioni COSHH quando si consiglia un prodotto addizionale?
2. Perché non ci si può rifiutare di vendere un prodotto per la pelle della donna ad un uomo?
3. Quali procedure occorre seguire se il proprio salone deve conformarsi alla legge sulla discriminazione delle disabilità?
4. Perché sono importanti i codici di pratica?
5. Perché è essenziale lavorare entro i limiti del proprio ruolo lavorativo?

Sessione 2

I diritti del cliente e prodotti e servizi

Scheda di controllo del candidato

1. Scrivere almeno 4 modi per promuovere servizi e prodotti
2. Qual è il risultato derivante dal fare delle pressioni al cliente perché faccia questi acquisti?
3. Perché è importante promuovere servizi e prodotti addizionali?
4. Nominare tre leggi che si riferiscono alle legislazioni del consumatore e del commercio

Sessione 3

Comunicazione

Scheda di controllo del candidato

1. Elencare almeno 4 esempi di una buona comunicazione verbale
2. Dare tre esempi di come si può parlare chiaramente
3. Fornire tre esempi di come si può parlare in modo gentile
4. Fare tre esempi di come si può parlare in modo confidenziale
5. Fare quattro esempi di quando si possono promuovere prodotti e servizi aggiuntivi al cliente
6. Qual'è la differenza tra la caratteristica e un beneficio di un prodotto?