

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare il servizio di acconciatura da realizzare, fornendo informazioni sulle modalità di esecuzione dei trattamenti e sui prodotti adeguati alla tipologia di capello e alle caratteristiche del cuoi capelluto

1 - ACCOGLIENZA DEL CLIENTE

Grado di complessità 3

1.3 RISOLUZIONE CRITICITÀ

Mediare e negoziare eventuali criticità insorte rispetto ai servizi prenotati quali ritardi, impossibilità di eseguire un determinato trattamento, assenza dell'operatore richiesto

Grado di complessità 2

1.2 CLIENTE NUOVO

Accogliere e accompagnare in salone un nuovo cliente, utilizzando le tecniche comunicative adeguate e cercando di soddisfare le richieste e necessità dello stesso

1.2 INFORMAZIONI SERVIZIO RICHiesto

Fornire informazioni sulle caratteristiche, modalità di esecuzione e sui prodotti previsti dal servizio richiesto o proposto

Grado di complessità 1

1.1 CLIENTE ABITUALE

Accogliere e accompagnare in salone un cliente abituale, utilizzando correttamente il linguaggio verbale (forme linguistiche, tono e registro) e non verbale (es. aspetti paralinguistici, prossemici)

1.1 REGISTRAZIONE INFORMAZIONI CLIENTE

Registrare dati e informazioni del cliente nel rispetto delle norme sulla privacy attraverso la compilazione di una scheda cliente su supporto cartaceo o informatico

2 - ANALISI CARATTERISTICHE CLIENTE

Grado di complessità 3

2.3 PROPOSTA

ADA.20.01.06 - SERVIZI DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

A fronte di una attenta valutazione della tipologia di cliente, presentare e promuovere servizi e trattamenti aggiuntivi o nuovi rispetto alla prenotazione fatta in precedenza

Grado di complessità 2

2.2 IN PRESENZA DI CRITICITÀ

Analizzare le caratteristiche del capello e del cuoio capelluto che presentano anomalie o problematiche particolari in relazione ai servizi e trattamenti programmati, proponendo eventualmente delle alternative o delle modifiche agli stessi

2.2 RICHIESTA NON COERENTE

Relazionarsi con il cliente che presenta richieste non chiare e coerenti con il servizio richiesto o non adeguate rispetto alle sue caratteristiche morfologiche o della struttura del capello

Grado di complessità 1

2.1 IN ASSENZA DI CRITICITÀ

Analizzare le caratteristiche del capello e del cuoio capelluto che non presentano criticità o problematiche particolari in relazione al servizio da eseguire

2.1 RICHIESTA CHIARA

Definire i servizi in presenza di un cliente con richieste chiare e coerenti, dando se necessario tutte le informazioni richieste

3 - PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO

Grado di complessità 3

3.3 PROGRAMMAZIONE SERVIZIO PER UN EVENTO O CAMBIO LOOK

Programmare un servizio di acconciatura personalizzato (in base alle richieste del cliente, alle sue caratteristiche somatiche e proporzioni del corpo, allo stato del capello e del cuoio capelluto), in grado di favorire armonia di movimenti, forme, colori e volumi definendo servizi e prodotti cosmetici/tricologici adeguati

Grado di complessità 2

3.2 PROGRAMMAZIONE SERVIZIO COMBINATO

Pianificare un servizio di acconciatura combinato sulla base delle caratteristiche e delle richieste del cliente, definendo i servizi e i prodotti cosmetici/tricologici più indicati

ADA.20.01.06 - SERVIZI DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

Grado di complessità 1

3.1 PROGRAMMAZIONE SERVIZIO SINGOLO

Programmare un servizio di acconciatura su capelli normali/trattati e cute normale definendo i prodotti cosmetici/tricologici più indicati

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie e caratteristiche dei trattamenti/servizi offerti da un salone di acconciatura (detersione, servizi tecnici, taglio capelli e barba, acconciatura)
- Format scheda cliente
- Caratteristiche del capello e del cuoio capelluto (ed eventuali anomalie o patologie) del cliente
- Caratteristiche della morfologia del viso del cliente
- Informazioni sulle allergie e reazioni ai prodotti cosmetici
- Tipologia e caratteristiche dei prodotti cosmetici
- Nuove tendenze in materia di acconciatura
- Eventuale tipologie di evento a cui deve partecipare il cliente
- Normativa di settore
- Normativa sulla privacy, trattamento dati personali e consenso informato

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di counselling e di intervista
- Tecniche di analisi del capello, della barba e del cuoio capelluto
- Tecniche di programmazione del lavoro (servizio)

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Cliente accolto
- Scheda cliente compilata
- Informazioni trasmesse
- Trattamento , modalità , prodotti da applicare individuati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei trattamenti di un salone di acconciatura

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Conduzione reale/simulata dell'accoglienza di un cliente, portatore di una richiesta specifica (per un trattamento a scelta) con caratteristiche fisiognomiche e del capello fornite e individuazione delle modalità di esecuzione

ADA.20.01.06 - SERVIZI DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità di analisi delle richieste e delle caratteristiche del cliente per l'esecuzione di un trattamento diverso da quello individuato nella prova prestazionale e modalità di gestione in caso di una criticità fornita

ADA.20.01.06 - SERVIZI DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

FONTI

Repertorio delle qualificazioni regionali, regione Friuli Venezia Giulia

Abate, Rossi, "Il capello. Anatomia, tricologia, colorimetria", Editrice San Marco, 2013

Ivonne Porto, "Tecniche di comunicazione per acconciatori", Hoepli, 2015

Mazzola M., "Principi di psicologia e comunicazione interpersonale per operatori del benessere", Editrice San Marco, 2014

AAVV, "Cultura scientifica e tecnica professionale dell'acconciatura", Editrice San Marco, 2016