

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Sviluppare l'offerta dei servizi di acconciatura, in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e in rapporto alle esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Sviluppo servizi: **3 casi**

**Dimensione 2** - Promozione/vendita: **5 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire gli aspetti amministrativi del servizio di acconciatura, curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione personale: **1 caso**

**Dimensione 2** - Gestione rifiuti speciali: **1 caso**

**Dimensione 3** - Gestione economica e corrispettivi: **4 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Gestire i fabbisogni di rifornimento materiali del salone di acconciatura, verificando e monitorando le giacenze di merce e presidiando i rapporti con i fornitori

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione dei fornitori: **4 casi**

**Dimensione 2** - Giacenze e resi: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Pianificare il lavoro del salone acconciatura, gestendo gli appuntamenti e l'archivio delle schede informative sui clienti

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Organizzazione servizio e R.U.: **2 casi**

**Dimensione 2** - Gestione appuntamenti: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Sviluppare l'offerta dei servizi di acconciatura, in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e in rapporto alle esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

## 1 - SVILUPPO SERVIZI

Grado di complessità 3

### 1.3 SERVIZI INNOVATIVI

Valutare costi e benefici nello sviluppare un nuovo servizio ad esempio con l'utilizzo di attrezzature all'avanguardia o di prodotti innovativi

Grado di complessità 2

### 1.2 RIPOSIZIONAMENTO OFFERTA

Individuare gli elementi per elaborare una strategia di riposizionamento della propria offerta (nuovi servizi, filosofia applicata, ambientazione) attraverso lo studio della evoluzione della richiesta dei clienti dei saloni di acconciatura e l'analisi della offerta dei competitors

Grado di complessità 1

### 1.1 MANTENIMENTO VANTAGGIO COMPETITIVO

Individuare gli elementi utili per valutare il piazzamento della propria azienda (reputazione, indicatori fatturato/costo, dinamica prezzi), individuando e analizzando la concorrenza diretta e indiretta e studiando l'evoluzione dell'offerta del mercato dei saloni/servizi di acconciatura

## 2 - PROMOZIONE/VENDITA

Grado di complessità 3

### 2.3 VALUTAZIONE

Valutare l'efficacia delle attività promozionali svolte avvalendosi eventualmente di una consulenza specializzata in caso di campagne promozionali importanti (es. lancio nuova struttura)

### 2.3 FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

Fidelizzare il cliente attraverso più modalità (es. promozioni, scontistiche, omaggi fedeltà, buoni

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

regalo...)

Grado di complessità 2

### 2.2 SOCIAL MEDIA MARKETING

Promuovere l'offerta attraverso strumenti di social media marketing (es. facebook) monitorando la reputazione del servizio e mantenendo vivo nel tempo l'interesse della clientela

Grado di complessità 1

### 2.1 PROMOZIONE DIRETTA

Realizzare attività di promozione diretta in struttura (es. presentazione di nuovi servizi, eventi, dimostrazioni) gestendo su supporto cartaceo l'informazione ai potenziali clienti (es. volantino)

### 2.1 PROPOSTA DI VENDITA

Vendere i prodotti specifici per la continuazione del trattamento a domicilio, specificando costi, scadenze e modalità di utilizzo, informando il cliente sulla base delle sue necessità/bisogni e fornendo chiarimenti e ulteriori consigli rispetto ai prodotti utilizzati (schede tecniche)

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Obiettivi strategici (p.e mantenimento vantaggio competitivo, riposizionamento offerta, innovazione servizi)
- Caratteristiche del contesto di riferimento
- Caratteristiche della domanda consumatori
- Tipologia e caratteristiche servizi offerti e prodotti utilizzati
- Dinamiche di prezzo
- Soddisfazione del cliente
- Caratteristiche dei competitors
- Nuove tendenze ed esigenze
- Tipologie e caratteristiche dei mezzi e dei canali di promozione e comunicazione (promozione diretta: presentazioni, sconti, etc.; social media, etc.)

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi del mercato
- Metodi e tecniche di valutazione costi e benefici
- Metodi e tecniche di promozione e comunicazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Offerta di servizi sviluppata sulla base degli obiettivi identificati
- Attività di promozione e comunicazione attivate

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Almeno due tipologie di obiettivi strategici per il posizionamento di mercato

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Studio di caso. A partire da input forniti, relativi ad una tipologia di obiettivo strategico e alle caratteristiche de mercato, sviluppo di un'offerta di servizi
2. Colloquio tecnico relativo ai comportamenti di offerta relativi alla strategia non oggetto della prova prestazionale. Descrizione delle fonti e delle variabili da tenere in considerazione per una ricerca di mercato

**ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)**

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire gli aspetti amministrativi del servizio di acconciatura, curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio

#### 1 - GESTIONE PERSONALE

Grado di complessità 1

##### 1.1 TENUTA AMMINISTRATIVA

Comunicare al proprio consulente del lavoro le informazioni relative al personale assunto (es. registro presenze), provvedendo in prima persona alla tenuta dei libri obbligatori (es. Libro matricola, presenze, registro infortuni)

#### 2 - GESTIONE RIFIUTI SPECIALI

Grado di complessità 1

##### 2.1 GESTIONE REGISTRO

Gestire i rifiuti secondo normativa, individuando l'azienda preposta al ritiro e aggiornando puntualmente il registro

#### 3 - GESTIONE ECONOMICA E CORRISPETTIVI

Grado di complessità 3

##### 3.3 GESTIONE ECONOMICA

In accordo con il proprio consulente, provvedere alla tenuta economica del centro benessere, effettuando i versamenti dei corrispettivi, mantenendo controllata la cassa (entrate ed uscite) e il ripristino del fondo cassa se esistente

Grado di complessità 2

##### 3.2 TENUTA REGISTRO CORRISPETTIVI

In raccordo con il proprio consulente (es. studio commercialista) provvedere alla tenuta del registro dei corrispettivi nel rispetto della legislazione vigente e delle procedure contabili previste

##### 3.2 GESTIONE DEGLI INCASSI

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

Ricevere il pagamento in contanti o con altre forme (carte elettroniche, assegni bancari, bonifici, finanziamenti) utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente

Grado di complessità 1

### 3.1 PRESENTAZIONE CONTO

Sulla base del servizio effettuato (es. servizio di acconciatura, prestazione d'opera, vendita del prodotto specifico per il mantenimento, ...) compilare/emettere il documento fiscale (es. fattura, scontrino, ricevuta, ...) tenendo conto di eventuali scontistiche

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Libri e registri obbligatori per la gestione del personale e dell'amministrazione economica e contabile (p.e. registro presenze, libro matricola, registro infortuni, prima nota, registro dei corrispettivi, etc.)
- Tipologia di informazioni da comunicare ai consulenti (del lavoro e commercialista)
- Registratori di cassa
- Mezzi di pagamento
- Documenti fiscali (fatture, scontrini, bolle, etc)
- Registro per la gestione dei rifiuti speciali
- Normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti
- Normativa vigente in materia di gestione adempimenti del personale
- Normativa vigente in materia di gestione economico amministrativa

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Operatività della registrazione dei documenti (del personale, contabili)
- Operatività della registrazione smaltimento rifiuti speciali
- Operatività della gestione incassi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Operazioni amministrative e fiscali registrate e comunicate ai consulenti dedicati
- Operazioni relative allo smaltimento dei rifiuti speciali registrate

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dell'operatività di registrazione dei documenti per la gestione del personale, economica e corrispettivi e dei rifiuti speciali

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Simulazione, a partire da input forniti, della registrazione di una serie di operazioni economiche e dei corrispettivi
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle informazioni (e delle tempistiche) da comunicare ai consulenti del lavoro e commercialisti

**ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)**

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Gestire i fabbisogni di rifornimento materiali del salone di acconciatura, verificando e monitorando le giacenze di merce e presidiando i rapporti con i fornitori

## 1 - GESTIONE DEI FORNITORI

Grado di complessità 3

### 1.3 MONITORAGGIO OFFERTE

Tra le offerte e i preventivi ricevuti, identificare quelli che meglio soddisfano i criteri individuati come strategici in tema di approvvigionamento, monitorando l'iter degli ordini svolti e intervenendo in caso di ritardi e/o problematiche insorgenti

Grado di complessità 2

### 1.2 PREDISPOSIZIONE ORDINE PER SERVIZI E ATTREZZATURE

Effettuare ordini rispetto a servizi (es. manutenzione straordinaria attrezzature, manutenzione locali) o acquisto attrezzature del salone, tenendo conto delle strategie aziendali ed elaborando il relativo ordine

### 1.2 NEGOZIAZIONE

Partendo dalla lista dei fornitori stilata in base a più parametri (es. preventivi precedenti, qualità del servizio e delle merci, esigenze del salone) gestire la negoziazione con il fornitore tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e nel rispetto delle normative sulla compravendita

Grado di complessità 1

### 1.1 PREDISPOSIZIONE ORDINE MATERIALI

Individuare tipi e quantità di merce da ordinare, tenendo conto delle strategie aziendali in tema di approvvigionamento, delle previsioni di utilizzo dei prodotti cosmetici ed elaborando il relativo ordine

## 2 - GIACENZE E RESI

Grado di complessità 2

### 2.2 ANALISI DELLE SCORTE

## **ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)**

Analizzare la rotazione delle scorte al fine di individuare quando e quanto ordinare per ogni singolo prodotto a partire dai dati storici di carico/scarico del magazzino

Grado di complessità 1

### **2.1 VERIFICA MAGAZZINO**

A partire dai dati delle giacenze dei singoli prodotti presenti in magazzino, controllare e aggiornare la corrispondenza tra giacenze fisiche e dati contabili, verificando eventuali difformità

### **2.1 GESTIONE RESI**

Alla luce degli accordi contrattuali, gestire la riconsegna dei resi, tenendo conto delle normative della compravendita e di quelle fiscali e tributarie relative

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Strategie e obiettivi del salone di acconciatura
- Tipologia di servizi e trattamenti offerti
- Previsioni consumo prodotti
- Giacenze magazzino e rotazione delle scorte
- Caratteristiche e stato di usura e funzionamento attrezzature
- Caratteristiche dei fornitori (es. preventivi precedenti, qualità del servizio e delle merci, tempi di consegna, etc.)
- Offerte e preventivi ricevuti
- Tipologia e caratteristiche contratti di compravendita

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di gestione del magazzino
- Tecniche di selezione e di valutazione dei fornitori
- Tecniche di definizione di un accordo commerciale

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Magazzino gestito
- Fornitori valutati e selezionati
- Ordini effettuati
- Accordi commerciali di fornitura stipulati

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di gestione del magazzino
2. L'insieme delle tecniche di valutazione e selezione dei fornitori
3. L'insieme delle tecniche di definizione di un accordo commerciale

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Studio di caso. A partire da dati relativi ad una serie di fornitori, selezione degli stessi ed impostazione delle condizioni contrattuali richieste
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una contrattazione in caso di non accordo su

**ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)**

alcune delle condizioni contrattuali

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4 - Pianificare il lavoro del salone acconciatura, gestendo gli appuntamenti e l'archivio delle schede informative sui clienti**

#### **1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E R.U.**

Grado di complessità 2

##### **1.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche

Grado di complessità 1

##### **1.1 ACCOGLIENZA E CONGEDO**

Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente nel salone di acconciatura

#### **2 - GESTIONE APPUNTAMENTI**

Grado di complessità 2

##### **2.2 OTTIMIZZAZIONE PLANNING**

Ottimizzare tempi, costi e risorse umane al fine di garantire la redditività del planning

##### **2.2 ARCHIVIO CLIENTI**

Organizzare l'archivio clienti rispettando la normativa sui dati sensibili su supporto cartaceo o elettronico

Grado di complessità 1

##### **2.1 DEFINIZIONE APPUNTAMENTO**

Stabilire con il cliente le specifiche del servizio (es. data, orario, tempi di permanenza, tipo di servizio richiesto, acconciatore di riferimento ...), utilizzando i diversi mezzi comunicativi (es. telefono, mail, social network, in presenza, ...)

## ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCONCIATURA DELLA PERSONA (BARBIERI E PARRUCCHIERI)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

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

- Strategie e obiettivi del salone di acconciatura
- Tipologia di servizi e trattamenti offerti
- Orari del centro estetico
- Caratteristiche e numero del personale impiegato
- Archivio schede clientela
- Agenda cartacea o informatizzata
- PC e software applicativi

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di pianificazione del lavoro
- Tecniche di gestione risorse umane
- Tecniche di comunicazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Risorse umane gestite e organizzate in turni di lavoro
- Attività e appuntamenti pianificati

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di pianificazione del lavoro e di gestione delle risorse umane

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Studio di caso. Sulla base di un insieme di dati relativi alla tipologia di salone di acconciatura, di risorse impiegate e di un'agenda appuntamenti determinare il piano di lavoro di una giornata
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità (data) partendo dal caso di cui alla prova prestazionale

**ADA.20.01.05 - GESTIONE DEL SERVIZIO 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