

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

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - 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 1

#### 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)

## 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