

Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

## COORDINATORE DI PROGRAMMI DI BENESSERE E CURA

SETTORE 20. <u>Servizi alla persona</u> REPERTORIO - Veneto

# AdA associate alla Qualificazione

ADA.20.01.01 (ex ADA.24.137.403) - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA)

# Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Estetista	Valle d'Aosta	4	Χ	Χ	Χ	Χ
COORDINATORE DI PROGRAMMI DI BENESSERE E CURA	Veneto	4	Х	X	X	X

# Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO	Friuli Venezia Giulia	3		Χ	Χ	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTIONE OPERATIVA DI SOLARIUM, BAGNI DI VAPORE E SAUNE	Friuli Venezia Giulia	3		Х	Х	Х
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Friuli Venezia Giulia	3		Χ	Χ	Χ
ESTETISTA	Friuli Venezia Giulia	3		Χ	Χ	Χ
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DELL'ESERCIZIO	Friuli Venezia Giulia	1	Х			
Tecnico della direzione e del coordinamento di strutture sportive o centri benessere	Sardegna	3	Х	Х		X

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

ADA.20.01.02 (ex ADA.24.137.406) - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico

# Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

# Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

# Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
OPERATORE TRATTAMENTI ESTETICI	Emilia-Romagna	7	Х	Х	Х	Χ	Χ	Х	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Friuli Venezia Giulia	7	Х	Х	Х	Х	Х	Х	Х
FORNIRE CONSULENZA DI IMMAGINE INDIVIDUALIZZATA	Lombardia	7	Х	Х	Х	Х	Х	Х	Х
Operatore alle cure estetiche	Molise	7	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Х
OPERATORE DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Veneto	7	Χ	Χ	Х	Х	Х	Χ	Х

# Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Operatore olistico del benessere	Campania	1						Х	
Massaggiatore estetico	Campania	1						Х	
OPERATORE DELLA BELLEZZA E DEL BENESSERE	Emilia-Romagna	4	Х				Х	Х	Х
PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	Friuli Venezia Giulia	2					X	Х	
TECNICO DELL'ACCONCIATURA	Friuli Venezia Giulia	1						Χ	
ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE. PEDICURE, EPILAZIONE)	Friuli Venezia Giulia	2		Х				Х	
ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	Friuli Venezia Giulia	2				Х		Х	



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
ACCONCIATORE	Friuli Venezia Giulia	1						Χ	
ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	Friuli Venezia Giulia	1						Χ	
ESECUZIONE DEL MAKE-UP	Friuli Venezia Giulia	2					Χ	Χ	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4				Х	Х	Х	Х
ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	Friuli Venezia Giulia	1						Χ	
GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2						Х	Х
ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	Friuli Venezia Giulia	2			Х			Х	
ESTETISTA	Friuli Venezia Giulia	4		Χ	Х		Χ	Χ	
PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	Friuli Venezia Giulia	1	Х						
OPERATORE DEL BENESSERE - ESTETICA	Piemonte	2		X	Х				
Tecnico del benessere per estetica ("estetista")	Sardegna	3		Х		Х	Х		
Operatore del benessere per estetica ("estetista")	Sardegna	3		Х		Х	Х		
Visagista -Truccatore estetico e dello spettacolo	Sardegna	2					Х	Х	



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
OPERATORE DEL BENESSERE	Sicilia	3	Χ					Χ	Χ
OPERATORE DEL BENESSERE	Sicilia	3	Χ					Х	Х
OPERATORE DEL BENESSERE - ESTETICA	Sicilia	2		Х	X				
Truccatore Artistico (MAKE UP ARTIST)	Sicilia	1						Χ	
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Sicilia	2	X					X	
Operatore ai trattamenti estetici	Valle d'Aosta	3		Χ	Х			Χ	
Estetista	Valle d'Aosta	6	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	
COORDINATORE DI PROGRAMMI DI BENESSERE E CURA	Veneto	1	X						

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Estetista	Molise	0							
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Piemonte	0							
Estetista	Sicilia	0							

# Competenze



Obiettivo: Cliente accolto e bisogno di benessere analizzato e rilevato.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.20.01.01 (ex ADA.24.137.403) - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA) associate:

Risultato atteso:RA4: Pianificare il lavoro del centro benessere (centro estetico o SPA), garantendo la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, e gestendo gli appuntamenti del centro estetico e l'archivio delle schede informative sui clienti

Pianificazione del lavoro e gestione degli appuntamenti del centro benessere Tenuta schede cliente e trattamento dati per consenso informato

Attivitá dell' AdA ADA.20.01.02 (ex ADA.24.137.406) - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico associate:

Risultato atteso:RA1: Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare i trattamenti estetici da praticare, fornendo indicazioni sui prodotti cosmetici da utilizzare anche in base alle richieste di trattamento e acquisendo ove necessario, il consenso informato

Analisi delle richieste del cliente ed individuazione dei trattamenti estetici da realizzare

Accoglienza del cliente del centro estetico o della SPA Indicazione al cliente sui prodotti cosmetici legati al tipo di epidermide e trattamento

#### **CONOSCENZE**

- Modelli e tecniche di comunicazione e gestione della relazione in funzione del target di utenza Elementi di anatomia e fisiologia e caratteristiche della cute correlati ai trattamenti, anche termali Concetto olistico di benessere: dimensioni di bellezza e salute Fabbisogno di benessere e cura: caratteristiche in relazione a diversi target di utenza e di collocazione del centro Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica/cliente Caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi caratterizzanti l'offerta del centro Tecniche di counselling e di intervista Caratteristiche e funzionalità dei software per la gestione dell'anagrafica e delle schede tecniche/ cliente
- Modelli e tecniche di comunicazione e gestione della relazione in funzione del target di utenza - Elementi di anatomia e fisiologia e caratteristiche della cute correlati ai trattamenti, anche termali - Concetto olistico di benessere: dimensioni di bellezza e salute - Fabbisogno di benessere e cura: caratteristiche



in relazione a diversi target di utenza e di collocazione del centro – Tecniche e procedure per l'utilizzo della scheda tecnica/cliente – Caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi caratterizzanti l'offerta del centro – Tecniche di counselling e di intervista – Caratteristiche e funzionalità dei software per la gestione dell'anagrafica e delle schede tecniche/ cliente

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Illustrare funzionamento e servizi della struttura: disponibilità, prezzi e tipologia dei trattamenti - Individuare e comprendere i bisogni di benessere e cura prioritari del cliente, in collaborazione con il personale tecnico/sanitario (nei centri termali) - Identificare vincoli tecnici ed economici forniti dal cliente - Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente - Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica

Illustrare funzionamento e servizi della struttura: disponibilità, prezzi e tipologia dei trattamenti - Individuare e comprendere i bisogni di benessere e cura prioritari del cliente, in collaborazione con il personale tecnico/sanitario (nei centri termali) - Identificare vincoli tecnici ed economici forniti dal cliente - Applicare metodiche per la compilazione e gestione della scheda tecnica/cliente - Valutare la tipologia di intervento e/o la necessità di una consulenza specialistica

Titolo: DEFINIRE UN PIANO DI BENESSERE/ CURA PERSONALIZZATO

Obiettivo: Piano di benessere operativo definito e concordato con il cliente.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.20.01.01 (ex ADA.24.137.403) - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA) associate:

Risultato atteso:RA1: Sviluppare l'offerta dei servizi in coerenza con le tendenze dettate dalla moda, dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche e in rapporto alle esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

Definizione e implementazione di azioni di comunicazione e promozione del centro estetico o della SPA

Individuazione delle tipologie di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela



Risultato atteso:RA4: Pianificare il lavoro del centro benessere (centro estetico o SPA), garantendo la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, e gestendo gli appuntamenti del centro estetico e l'archivio delle schede informative sui clienti

Pianificazione del lavoro e gestione degli appuntamenti del centro benessere Tenuta schede cliente e trattamento dati per consenso informato

Attivitá dell' AdA ADA.20.01.02 (ex ADA.24.137.406) - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico associate:

Risultato atteso:RA1: Accogliere il cliente, avendo cura di analizzare le richieste e individuare i trattamenti estetici da praticare, fornendo indicazioni sui prodotti cosmetici da utilizzare anche in base alle richieste di trattamento e acquisendo ove necessario, il consenso informato

Analisi delle richieste del cliente ed individuazione dei trattamenti estetici da realizzare

Accoglienza del cliente del centro estetico o della SPA Indicazione al cliente sui prodotti cosmetici legati al tipo di epidermide e trattamento

#### CONOSCENZE

- Tecniche di vendita Caratteristiche, modello organizzativo, servizi e standard di qualità del centro Modelli e tecniche di negoziazione Modelli e tecniche di pianificazione delle attività Modelli e tecniche di problem solving Processo e tecniche di pianificazione Struttura ed articolazione di un piano di benessere/cura
- Tecniche di vendita Caratteristiche, modello organizzativo, servizi e standard di qualità del centro - Modelli e tecniche di negoziazione - Modelli e tecniche di pianificazione delle attività - Modelli e tecniche di problem solving - Processo e tecniche di pianificazione - Struttura ed articolazione di un piano di benessere/ cura

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di pianificazione e programmazione dei diversi servizi di trattamento – Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata, anche in collaborazione con personale tecnico/sanitario (nei centri termali) – Configurare proposte in grado di integrare le diverse dimensioni del benessere secondo un approccio olistico – Ideare una proposta di servizio in relazione alle esigenze espresse dal cliente e alla valutazione degli indicatori rilevati – Applicare tecniche di negoziazione sulla proposta avanzata – Presentare al cliente il piano, i trattamenti e i prodotti prefigurando il risultato dei trattamenti – Elaborare un



programma operativo interno – Valutare risorse presenti, vincoli organizzativi e bisogni del cliente

- Applicare tecniche di pianificazione e programmazione dei diversi servizi di trattamento - Riconoscere caratteristiche e specificità della pelle e delle sue alterazioni associando la tipologia di interventi più adeguata, anche in collaborazione con personale tecnico/sanitario (nei centri termali) - Configurare proposte in grado di integrare le diverse dimensioni del benessere secondo un approccio olistico - Ideare una proposta di servizio in relazione alle esigenze espresse dal cliente e alla valutazione degli indicatori rilevati - Applicare tecniche di negoziazione sulla proposta avanzata - Presentare al cliente il piano, i trattamenti e i prodotti prefigurando il risultato dei trattamenti - Elaborare un programma operativo interno - Valutare risorse presenti, vincoli organizzativi e bisogni del cliente

Titolo: GESTIRE L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Obiettivo: Gestione dell'erogazione dei servizi nel rispetto delle programmazioni e degli standard qualitativi definiti.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.20.01.01 (ex ADA.24.137.403) - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA) associate:

Risultato atteso:RA1: Sviluppare l'offerta dei servizi in coerenza con le tendenze dettate dalla moda, dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche e in rapporto alle esigenze della clientela, avendo cura di definire e promuovere azioni di comunicazione e promozione degli stessi

Definizione e implementazione di azioni di comunicazione e promozione del centro estetico o della SPA

Individuazione delle tipologie di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela

Risultato atteso:RA2: Gestire gli aspetti amministrativi del centro benessere (centro estetico o SPA), curando l'espletamento degli adempimenti ordinari per la gestione economica dell'esercizio

Realizzazione delle procedure per espletamento degli adempimenti contabili e fiscali giornalieri

Risultato atteso:RA3: Gestire i fabbisogni di approvvigionamento materiali, verificando e monitorando le giacenze di merce e presidiando i rapporti con i



#### fornitori

Gestione dei prodotti in giacenza del centro estetico Gestione delle relazioni con i fornitori del centro benessere

Risultato atteso:RA4: Pianificare il lavoro del centro benessere (centro estetico o SPA), garantendo la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, e gestendo gli appuntamenti del centro estetico e l'archivio delle schede informative sui clienti

Pianificazione del lavoro e gestione degli appuntamenti del centro benessere Tenuta schede cliente e trattamento dati per consenso informato

### CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane: delega, motivazione, valutazione Modelli e tecniche di gestione del gruppo di lavoro Modelli e tecniche di gestione organizzativa dei servizi Modelli e tecniche di sviluppo e promozione dell'offerta dei servizi Modelli e strategie di marketing e comunicazione Procedure per la gestione amministrativa dei servizi erogati Procedure per la gestione degli approvvigionamenti Modelli e tecniche per la gestione dei fornitori
- Modelli e tecniche di gestione delle risorse umane: delega, motivazione, valutazione Modelli e tecniche di gestione del gruppo di lavoro Modelli e tecniche di gestione organizzativa dei servizi Modelli e tecniche di sviluppo e promozione dell'offerta dei servizi Modelli e strategie di marketing e comunicazione Procedure per la gestione amministrativa dei servizi erogati Procedure per la gestione degli approvvigionamenti Modelli e tecniche per la gestione dei fornitori

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Organizzare e coordinare l'erogazione dei servizi da parte di operatori e specialisti - Gestire il gruppo di lavoro e le diverse professionalità al suo interno - Individuare esigenze di riprogrammazione dei piani benessere e cura in funzione di dati di feedback e di monitoraggio - Sviluppare l'offerta dei servizi in coerenza con innovazioni e tendenze di settore ed esigenze della clientela, anche coordinandosi con gli altri ruoli di riferimento della struttura (ricettiva, termale, spa,...) - Definire e promuovere azioni di comunicazione e di marketing - Aggiornare la scheda tecnica/cliente - Realizzare la gestione amministrativa dei servizi erogati - Definire e gestire il piano degli approvvigionamenti - Organizzare e coordinare l'erogazione dei servizi da parte di operatori e specialisti - Gestire il gruppo di lavoro e le diverse professionalità al suo interno - Individuare esigenze di riprogrammazione dei piani benessere e cura in funzione di dati di feedback e di monitoraggio - Sviluppare l'offerta dei servizi in coerenza con innovazioni e tendenze di settore ed esigenze della clientela,



anche coordinandosi con gli altri ruoli di riferimento della struttura (ricettiva, termale, spa....) - Definire e promuovere azioni di comunicazione e di marketing Aggiornare la scheda tecnica/cliente - Realizzare la gestione amministrativa dei servizi erogati – Definire e gestire il piano degli approvvigionamenti

Titolo: MONITORARE E VALUTARE L'EFFICACIA DEI PIANI BENESSERE/CURA

Obiettivo: Piani benessere e servizi erogati monitorati e valutati e possibili azioni di miglioramento individuate.

Attività associate alla Competenza

#### CONOSCENZE

- Modelli e tecniche di customer care Tecniche e strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente – Modelli e standard qualitativi nell'erogazione dei servizi di benessere/cura – Procedure e strumenti per il monitoraggio dell'andamento del piano benessere/cura – Procedure base di elaborazione e analisi dei dati - Criteri e metodi di valutazione dei risultati del piano benessere/cura
- Modelli e tecniche di customer care Tecniche e strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente – Modelli e standard qualitativi nell'erogazione dei servizi di benessere/cura – Procedure e strumenti per il monitoraggio dell'andamento del piano benessere/cura - Procedure base di elaborazione e analisi dei dati - Criteri e metodi di valutazione dei risultati del piano benessere/cura

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Rilevare la soddisfazione del cliente nel corso ed al termine del piano -Valutare i risultati del piano con il coinvolgimento degli operatori e degli specialisti – Elaborare report di valutazione – Monitorare statisticamente il grado di soddisfazione della clientela del centro benessere rispetto ai piani benessere ed ai servizi erogati - Rilevare buone pratiche, aree critiche suscettibili di intervento e di sviluppo – Identificare correttivi e possibili azioni di miglioramento
- Rilevare la soddisfazione del cliente nel corso ed al termine del piano -Valutare i risultati del piano con il coinvolgimento degli operatori e degli specialisti – Elaborare report di valutazione – Monitorare statisticamente il grado



di soddisfazione della clientela del centro benessere rispetto ai piani benessere ed ai servizi erogati – Rilevare buone pratiche, aree critiche suscettibili di intervento e di sviluppo – Identificare correttivi e possibili azioni di miglioramento

Codici ISTAT CP2021 associati	

Codici ISTAT ATECO associati							
Codice Ateco	Titolo Ateco						
96.02.01	Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere						
96.02.02	Servizi degli istituti di bellezza						
96.02.03	Servizi di manicure e pedicure						
96.04.10	Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)						
96.09.02	Attività di tatuaggio e piercing						

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

