

## COORDINATORE DI PROGRAMMI DI BENESSERE E CURA

### ⌚ SETTORE 20. Servizi alla persona

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	X	X	X	X
COORDINATORE DI PROGRAMMI DI BENESSERE E CURA	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTIONE OPERATIVA DI SOLARIUM, BAGNI DI VAPORE E SAUNE	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DELL'ESERCIZIO	Friuli Venezia Giulia	1		X		
Tecnico della direzione e del coordinamento di strutture sportive o centri benessere	Sardegna	3	X	X		X
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>						
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						
<b>Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA</b>						
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
OPERATORE TRATTAMENTI ESTETICI	Emilia-Romagna	7	X	X	X	X
FORNIRE CONSULENZA DI IMMAGINE INDIVIDUALIZZATA	Lombardia	7	X	X	X	X
Operatore alle cure estetiche	Molise	7	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
OPERATORE DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Veneto	7	X	X	X	X	X	X	X
<b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>									
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Operatore olistico del benessere	Campania	1						X	
Massaggiatore estetico	Campania	1						X	
OPERATORE DELLA BELLEZZA E DEL BENESSERE	Emilia-Romagna	4	X				X	X	X
PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI DI ESTETICA IN FUNZIONE DEL CLIENTE	Friuli Venezia Giulia	1	X						
ESECUZIONE DEL MAKE-UP	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
ESECUZIONE DI MASSAGGI ESTETICI CON UTILIZZO DI MANOVRE BASE	Friuli Venezia Giulia	1						X	
PREDISPOSIZIONE E CURA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	Friuli Venezia Giulia	1						X	
PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI CORPO	Friuli Venezia Giulia	2			X			X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
GESTIONE DEI PERCORSI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
PROGETTAZIONE BASILARE DI UN SERVIZIO DI MAKE-UP	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
ESECUZIONE DEI TRATTAMENTI VISO	Friuli Venezia Giulia	1						X	
ESECUZIONE DELLA RICOSTRUZIONE UNGHIE	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
ESECUZIONE DEI MASSAGGI ESTETICI	Friuli Venezia Giulia	1						X	
ESECUZIONE DEI SERVIZI ESTETICI DI BASE (MANICURE, PEDICURE, EPILAZIONE)	Friuli Venezia Giulia	2			X			X	
ESECUZIONE DEL MAKE-UP PER OCCASIONI IMPORTANTI	Friuli Venezia Giulia	2					X	X	
ESECUZIONE DEI SERVIZI DI MANICURE, PEDICURE ED EPILAZIONE CON TECNICHE AVANZATE	Friuli Venezia Giulia	1			X				
OPERATORE DEL BENESSERE - ESTETICA	Piemonte	2		X	X				
Visagista - Truccatore estetico e dello spettacolo	Sardegna	2					X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Tecnico del benessere per estetica ("estetista")	Sardegna	3		X		X	X		
Operatore del benessere per estetica ("estetista")	Sardegna	3		X		X	X		
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Sicilia	2		X				X	
OPERATORE DEL BENESSERE	Sicilia	3		X				X	X
OPERATORE DEL BENESSERE	Sicilia	3		X				X	X
OPERATORE DEL BENESSERE - ESTETICA	Sicilia	2		X	X				
Truccatore Artistico (MAKE UP ARTIST)	Sicilia	1						X	
Estetista	Valle d'Aosta	6	X	X	X	X	X	X	X
Operatore ai trattamenti estetici	Valle d'Aosta	3		X	X				X
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
GESTIONE DI UN SERVIZIO DI CONSULENZA SU PRODOTTI COSMETICI	Friuli Venezia Giulia	0							
Estetista	Molise	0							
TECNICO DEI TRATTAMENTI ESTETICI	Piemonte	0							
Estetista	Sicilia	0							

## Competenze

**Titolo: ANALIZZARE IL FABBISOGNO DEL CLIENTE**

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

### Attività associate alla Competenza

Attività 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

Attività 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**

Attività 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

Attività 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

Attività 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

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
96.22.01	Servizi di manicure e pedicure
96.21.00	Servizi di parrucchieri e barbieri
96.22.09	Altri servizi di cura della bellezza e altri trattamenti di bellezza n.c.a.
96.23.91	Terapia del sale
96.23.99	Altri servizi di centri benessere, sauna e bagno di vapore n.c.a.
96.99.91	Attività di studi di tatuaggi e piercing

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved