

TRACCIA PER LA CREAZIONE DEL CODICE SALONE "LIGHT"

1 – COME SODDISFIAMO I NOSTRI CLIENTI OGNI GIORNO? COSA FACCIAMO PER SODDISFARLI E QUALI SONO I NOSTRI VALORI CHE METTIAMO IN CAMPO PER DIFFERENZIARCI DALLA CONCORRENZA ? COME CI DIFFERENZIAMO ?

QUESTE DOMANDE CI AIUTA A TROVARE LA MISSION DEL SALONE

LA NOSTRA MISSION (SCRIVILA)

2 – QUALE E' LA VISIONE CHE ABBIAMO DEL NOSTRO SALONE DA QUI AI PROSSIMI 5 ANNI? CHI SAREMO TRA 5 ANNI ? COSA AVREMO REALIZZATO ? IL MERCATO COME CI AVRA' PERCEPITO ? I CLIENTI COSA PENSERANNO DI NOI ? NOI COSA AVREMO DATO AL MERCATO DELLA BELLEZZA NEI PROSSIMI 5 ANNI?

QUESTE DOMANDE CI AIUTANO A TROVARE LA VISION DEL SALONE

LA NOSTRA VISION (SCRIVILA)

3 – PER REALIZZARE LA NOSTRA MISSION E NEL MEDIO TERMINE LA NOSTRA VISION, COME DOBBIAMO COMPORTARCI IN SALONE ? QUALE E' L'ATTEGGIAMENTO CHE DOBBIAMO AVERE DALL'APERTURA ALLA CHIUSURA DEL SALONE, OGNI GIORNO PER TUTTO L'ANNO?

QUESTE DOMANDE CI AIUTANO A CAPIRE LE INFORMAZIONI COME VANNO VEICOLATE AI NOSTRI CLIENTI.

LA CODIFICA DEL COMPORTAMENTO DEGLI ADDETTI CHE LAVORANO NEL MIO SALONE: qui di seguito alcuni argomenti che dobbiamo poter specificare nel codice salone per quanto riguarda la comunicazione e le informazioni.

Abbigliamento e/o divise _____

Atteggiamento non verbale: il sorriso _____

L'ordine, la pulizia e la cura della propria persona _____

Che comportamento dobbiamo tenere con le clienti, quale atteggiamento _____

Cosa vogliamo comunicare alla cliente con il nostro atteggiamento ogni giorno costantemente _____

I PASSAGGI PIU IMPORTANTI IN SALONE

L'accoglienza: chi e come deve essere accolto un cliente in salone _____

Il settore lavaggio: cosa deve fare uno shampooista per fare bene il proprio lavoro. Quale conoscenza deve avere in merito ai prodotti e ai trattamenti, quale conoscenza deve avere in merito alle anomalie della cute e del cuoio capelluto, come deve proporre un servizio e un prodotto, come deve eseguire il massaggio durante il lavaggio.. (tutti questi aspetti vanno specificati)...

Il settore tecnico: cosa deve fare l'addetto tecnico per eseguire in modo impeccabile un servizio tecnico.. quali conoscenze deve avere per essere considerato un esperto del settore tecnico.. cosa deve dire durante

l'esecuzione di un lavoro tecnico... come si propone un lavoro tecnico al cliente.. quali domande fare... quali sono i passaggi da fare per realizzare al meglio ogni servizio tecnico...

Il settore stilistico e piega: cosa deve fare l'addetto del settore stilistico e piega per fare in modo impeccabile tale servizi.. quali sono gli step per eseguire un taglio e una piega in modo impeccabile.. cosa deve dire un addetto stilistico e piega al cliente durante l'esecuzione del servizio.. quale atteggiamento deve tenere... quali domande deve fare alla fine del servizio per capire se la cliente è soddisfatta... come si propone un taglio alla cliente...

Il settore proposta trattamenti e prodotti: cosa deve dire un addetto per stimolare una cliente a farsi un trattamento o a comprare un prodotto... quali conoscenze l'addetto deve avere per fare bene questo aspetto propositivo... come si eseguono in modo impeccabile i nostri trattamenti... quali sono le conoscenze che dobbiamo avere per ogni singolo prodotto che vendiamo.. come valorizzare la qualità dei nostri prodotti e dei nostri trattamenti...

Cassa e commiato...Chi fa la cassa.. cosa deve dire l'addetto che fa la cassa al cliente.. come deve valorizzare tutti i servizi che sono stati svolti.. quali domande deve fare per capire se è andato tutto bene (importanza del feedback).. come deve salutare un cliente l'addetto che fa la cassa in modo empatico e con quale atteggiamento... come salutare il nostro cliente dopo che ha proceduto al pagamento del servizio...

4 – PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AL SALONE E SENSIBILIZZARE IL CLIENTE ALL'ACQUISTO DEI NOSTRI SERVIZI E PRODOTTI, QUALI STRUMENTI DI MARKETING DOBBIAMO USARE ?

Cosa devo mettere in vetrina per comunicare in modo efficace_____--

Cosa devo mettere nella sala attesa per comunicare in modo efficace_____

Cosa devo mettere nella cassa per comunicare in modo efficace_____

Quali poster usare..... quale materiale visivo (tv, folder, brochures, banner...)

5 – QUALI SONO LE REGOLE ETICHE CHE DOBBIAMO TENERE IN SALONE ? COSA UN COLLABORATORE DEVE FARE PER ESSERE ALLINEATO ALLO STILE DEL SALONE ?

Pulizia.... Puntualità.... Sorriso.... Educazione... Entusiasmo.... Professionalità... Gentilezza... ecc... scrivi quali aspetti sono per te importanti da osservare ogni giorno.. (almeno 10 atteggiamenti che devono essere rispettati da tutto il team)

6 – COME DOBBIAMO ORGANIZZARCI PER ESSERE ECCELLENTI ? COSA E' PRIORITARIO PER LA BUONA RIUSCITA DEL NOSTRO LAVORO E DELLA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI OFFERTI ?

Fare formazione anche in salone... studiare costantemente.. aggiornarsi costantemente.. creare un momento di confronto a settimana.. obbligo di fare la formazione anche esterna al salone.. chi deve pulire e quando il negozio.. chi si occupa degli appuntamenti.. e in che modo vanno presi.. ecc... scrivere tutto quello che riteniamo sia importante per l'organizzazione eccellente del salone...