

# IL SISTEMA DI LAVORO

In questo articolo, ho deciso di raccontarvi tutto ciò che succede nell'arco di tempo che intercorre tra l'ingresso della cliente nel vostro centro e la sua uscita

••• di Sheila Oddino



**M**olte onicotecniche hanno un'organizzazione non sempre costante del proprio lavoro per cui, tempi e richieste delle clienti, rendono il lavoro ogni giorno diverso (il che non è sempre una cosa positiva). A volte, il nostro "stress da lavoro" dipende proprio da una mancanza di organizzazione sistematica. Partendo dal presupposto che il nostro non è un lavoro da catena di montaggio, è importante ridurre al minimo i piccoli intoppi che si riversano negativamente sia su di noi sia sulla cliente. Avere un sistema preciso, fatto di step ben definiti, vi permetterà, ogni giorno, di sentirvi rilassate e di affrontare la giornata sapendo che il vostro lavoro non subirà continue modifiche generandovi ansia. Nella gestione della cliente bisogna essere consapevoli delle diversità che contraddistinguono i singoli individui: dalla cliente ritardataria, a quella particolarmente esigente, a quella molto indecisa, individuerò alcuni piccoli trucchi per poter affrontare al meglio ogni situazione aumentando la produttività del tuo centro. Ho già analizzato come creare una buona organizzazione dello spazio tecnico nel numero di gennaio di Nail Expert, quindi ora mi concentrerò sull'aspetto organizzativo.

### **PRIMO STEP: CREAZIONE DEL DATABASE CLIENTI**

Se vogliamo lavorare per obiettivi, dobbiamo avere chiari i numeri della nostra attività, le statistiche sui trattamenti maggiormente eseguiti e su quelli meno apprezzati, le abitudini delle clienti e le loro preferenze in fatto di colori e nail art.

**Nasce così l'esigenza di creare una scheda** (cartacea o su pc) in cui registrare, oltre ai dati della cliente, abitudini e hobby, anamnesi dell'unghia naturale ed eventuali patologie. L'anamnesi dell'unghia naturale ci permette di capire se la cliente assume farmaci, e quindi consigliarle il trattamento idoneo allo stato di salute della sua lamina: la ricostruzione non è sempre la soluzione migliore, se le unghie naturali si presentano sfaldate e disidratate è consigliabile effettuare trattamenti idratanti prima di applicare prodotti che potrebbero compromettere ulteriormente la situazione.

**Ogni giorno bisogna pianificare la giornata successiva**, mettere da parte le schede clienti del giorno dopo cercando di capire quali trattamenti proporre a ognuna, creare un foglio di lavoro con tutto ciò che dobbiamo fare. Svuotare la mente a



Sheila Oddino



fine giornata vi permetterà di chiudere la porta della vostra attività lasciando ogni pensiero per potervi godere il meritato riposo.

Il giorno successivo potrete così avere un'idea precisa di quelle che sono le priorità: **vi consiglio di tenervi 30 minuti per organizzare al meglio le vendite a ogni cliente** o finalizzare quelle proposte alla seduta precedente.

## SECONDO STEP: GESTIONE CLIENTE E VENDITA

Siamo entrati nel nostro centro, abbiamo letto la lista delle cose da fare oggi e abbiamo segnato in agenda quando poterle eseguire, abbiamo letto le schede clienti con le proposte effettuate nella seduta precedente e siamo pronte per entrare

a pieno nella nostra giornata lavorativa.

Quindi, dopo aver effettuato un'accoglienza sorridente, breve e decisa prendiamo la scheda della cliente e la accompagniamo alla postazione per l'inizio del servizio.

Proposta colore, nail art e trattamenti vengono proposti e concordati nella prima mezz'ora della seduta al seguito della quale la cliente potrà parlare delle questioni legate alla propria vita personale (e sappiamo molto bene quanto il fattore confidenza sia importante al fine della fidelizzazione delle clienti).

Dopo aver effettuato il servizio sarà necessario concludere la seduta facendo lavare le mani, applicare la crema specifica per la tipologia di pelle (personalizzazione del servizio SEMPRE) e consigliare quali prodotti sarebbe opportuno che usasse a casa per migliorare l'aspetto delle sue cuticole, la pelle delle sue mani/piedi, la cura delle sue unghie naturali. Accompagnata la cliente alla reception si decantano profumi e proprietà dei prodotti che vogliamo CONSIGLIARE alla nostra cliente, PERCHÉ utilizzarli e quali saranno i miglioramenti che vedrà da subito. **RICORDA:** creare un cartoncino da consegnare alla cliente con consigli sull'applicazione di creme, oli e sieri e descrizione delle loro proprietà renderà la vendita più veloce ed esclusiva. Potrete così collegare alla vendita del prodotto quella del trattamento specifico: la manicure tradizionale ha annoiato, innovate sempre le vostre proposte!

Se lavorate da sole tenetevi qualche minuto per compilare la scheda tecnica (cambi di prodotti

**MY BEAUTY LAB**  
NAILS • BEAUTY • PERMANENT MAKE UP

**SCHEDA CLIENTE PERSONALIZZATA**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_

Anamnesi dell'unghia naturale \_\_\_\_\_

Hobby \_\_\_\_\_

Data	_____
Trattamento	_____
Prodotti utilizzati	_____
Data	_____
Trattamento	_____
Prodotti utilizzati	_____
Data	_____
Trattamento	_____
Prodotti utilizzati	_____
Data	_____
Trattamento	_____
Prodotti utilizzati	_____

quali promotori di adesione, tipologia di gel, nome del colore utilizzato, eventuali patologie) e se lavorate in team ricordatevi sempre di aiutarvi tra colleghe compilando correttamente tutti i campi, così, nel caso in cui una cliente cambi operatrice, potrà essere sicura che il servizio sia il medesimo che riceveva con la precedente onicotecnica.

L'appuntamento dovrà essere categoricamente fissato dopo 3 settimane perché sappiamo tutte che, fissandolo a 4, si potrebbe slittare a causa di inconvenienti, anche oltre il tempo corretto per eseguire un buon lavoro in tempi da salone. Bisogna sensibilizzare le clienti alla cura delle proprie unghie e instillare in loro la consapevolezza che la flessione generata dalla lunghezza genera un "affaticamento" della lamina che sul lungo periodo può causare danni quali ad esempio l'onicolisi (distacco dell'unghia dal letto ungueale). Mentre prendete l'appuntamento per il refill ricordatevi di fissare nella stessa seduta il trattamento di cui tanto avete parlato: pedicure a secco, trattamento idratante per le mani/piedi, manicure, semipermanente piedi...

lo consiglio sempre di lavorare non a seduta ma a pacchetti in modo tale che, anticipando i soldi, la cliente si senta premiata economicamente per la fiducia che vi ha accordato, si senta in qualche modo legata a voi e possa scalare tutti i trattamenti dal "fondo bellezza" che avete creato apposta per lei.

Le percentuali di sconto variano in base alla spesa che la cliente effettua: ovviamente più è alta la capacità di spesa più sarà alta la percentuale di sconto.



### TERZO STEP: ORGANIZZAZIONE

I vostri mantra dovranno essere: INNOVAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, CREAZIONE.

Organizzate con il vostro staff delle piccole riunioni mensili in cui potrete creare nuovi protocolli aggiungendo profumi e colori entusiasmandovi per prime di fronte a un piccolo progetto tutto vostro. ENTUSIASMO è la parola chiave per poter proporre al meglio ciò in cui credete e che in questo caso è frutto della vostra fantasia e del vostro interesse poiché ogni giorno potrete fare la differenza solo dando la vostra anima in tutto ciò che fate.

#### Come si fa ad innovare?

Spesso mi trovo di fronte a questa domanda che mi viene posta dalle mie allieve.

Si potrebbero dare tante risposte, ma per me innovare significa essere sempre un passo davanti agli altri, significa non risparmiare sulla formazione, né trovare scorciatoie per risparmiare sul prodotto, significa introdurre per primi le novità nel settore beauty cavalcando l'onda della nuova tendenza e reinterpretandola a modo vostro.

Essere attivi sui social non significa solo pubblicare post sulla propria attività ma cercare di capire dove sta andando il mercato e arrivare in anteprima nella propria zona. Scoprire le tendenze significa

“È la capacità di innovare che distingue un leader da un imitatore”

(Steve Jobs)

approfondire, informarsi, leggere e infine scegliere su cosa e dove formarsi.

### ORGANIZZAZIONE SIGNIFICA PROGRAMMAZIONE

Spesso la scusa di non aver tempo di organizzare la propria attività deriva da una mancata programmazione sul lungo periodo: personalmente ritengo che per migliorare la propria attività sia necessario ritagliarsi 2 ore al mese con il proprio staff per poter analizzare l'andamento del lavoro, problematiche e punti di forza, introduzione di nuovi trattamenti e proiezione per il mese successivo con una particolare attenzione agli obiettivi da raggiungere.

Spero di avervi trasmesso tutte le mie conoscenze riguardo questo argomento e sono convinta che ognuna di voi potrà riadattare il mio personale sistema di organizzazione alla sua realtà professionale.

