

**Allegato parte integrante**  
**ALLEGATO D**

**Standard di preparazione tecnico culturale ai fini del rilascio dei titoli di abilitazione professionale**

## A) Area della produzione del servizio di acconciatura

**A1**

Predisporre e gestire l'accoglienza del/la cliente utilizzando modalità comunicative verbali e non verbali appropriate, con particolare attenzione alla gestione del tempo e alla rilevazione di informazioni sul servizio richiesto

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
Rilevare desideri/bisogni del cliente funzionalmente all'implementazione del planning degli appuntamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire una telefonata</li> <li>- Rilevare informazioni sul servizio richiesto dal cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza delle tecniche della comunicazione telefonica</li> <li>- Conoscenza dei principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li> </ul>	Erogare il servizio di acconciatura secondo gli standard qualitativi previsti
Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti ed all'ottimizzazione delle risorse (umane, tecnologiche e temporali) disponibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire tempi e organizzare l'agenda (planning)</li> <li>- Fissare appuntamenti</li> <li>- Inserire dati (informazioni cliente e appuntamento) nell'agenda o altro</li> <li>- Lasciare promemoria</li> <li>- Gestire emergenze e inconvenienti (ritardi e disdette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza delle tecniche necessarie per l'utilizzo dell'agenda (planning) anche elettronica</li> </ul>	
Accogliere il cliente, orientandolo rispetto all'ambiente e alla tipologia di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accogliere il cliente</li> <li>- Orientare il cliente all'interno del salone</li> <li>- Compilare la scheda tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza delle tecniche della comunicazione face to face</li> <li>- Conoscenza dei principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li> </ul>	

<p>Analizzare e interpretare desideri/bisogni impliciti ed espliciti del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservare il cliente e porre domande per individuare bisogni, esigenze (diagnosi) ed eventuali allergie</li> <li>- Mostrare riviste, book, immagini video, cartella colori.</li> <li>- Dialogare, consigliare il cliente e accordare il tipo di trattamento, i servizi da effettuare, prefigurando il lavoro finito</li> <li>- Gestire richieste che non si possono esaudire (in riferimento a quel cliente)</li> <li>- Spiegare al cliente le fasi di lavoro e rispondere ad eventuali domande informative</li> <li>- Prospettare e comunicare i costi del trattamento proposto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza delle tecniche della comunicazione face to face</li> <li>- Conoscenza dei principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li> </ul>
--	--	---

**A2**

**Realizzare l'analisi delle caratteristiche del capello e della barba per identificare i trattamenti e i prodotti idonei**

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Determinare lo stato del capello, del cuoio capelluto, della pelle e del pelo, individuando e riconoscendo eventuali inestetismi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservare lo stato del capello, del cuoio capelluto, della pelle e del pelo</li> <li>- Porre domande mirate al cliente per comprendere lo stato rilevato</li> <li>- Utilizzare scanner/microcamera</li> <li>- Valutare i limiti del proprio intervento rispetto agli inestetismi rilevati e la necessità di una consulenza specialistica dermatologica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza della fisiologia del capello e della cute e dei principi fondamentali di tricologia</li> <li>- Conoscenza della fisiologia della pelle e del pelo</li> <li>- Conoscenza degli inestetismi del capello e della cute</li> <li>- Conoscenza delle modalità di utilizzo, in sicurezza, della strumentazione di supporto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuare l'analisi dal punto di vista strutturale e funzionale del capello, cuoio capelluto e barba</li> <li>- Erogare il servizio di acconciatura secondo gli standard qualitativi previsti</li> </ul>
<p>Proporre al cliente il trattamento e i prodotti più appropriati in base ai risultati dell'analisi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiegare al cliente i risultati dell'analisi, i trattamenti e i prodotti indicati e rispondere ad eventuali domande informative</li> </ul>	<p>Conoscenza della composizione, delle caratteristiche e delle funzioni dei prodotti per i trattamenti tricologico (Shampoo specifico, Maschera, Ricostruzioni del capello, Lozioni, Peeling) e loro metodologie applicative</p>	

**A3****Eseguire i trattamenti in base all'analisi effettuata e alle esigenze e desideri della cliente****A4****Utilizzare prodotti e apparecchiature idonei ai trattamenti da eseguire, secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro****A5****Eseguire taglio e acconciatura secondo i canoni e stili estetici e delle mode**

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Eseguire i trattamenti in base all'analisi effettuata e alle esigenze e desideri della cliente</p> <p>Utilizzare prodotti e apparecchiature idonei ai servizi/trattamenti da eseguire, secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro</p> <p>Eseguire taglio, acconciatura, rasatura secondo i canoni e stili estetici e delle mode</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scegliere l'intervento in base alle esigenze del cliente, allo stato osservato del capello/pelle/pelo e alla morfologia del viso</li> <li>- Pianificare la tipologia di intervento</li> <li>- Posizionare il cliente e prepararlo al servizio/trattamento</li> <li>- Preparare, disinfettare e sterilizzare le attrezzature</li> <li>- Svolgere la pulizia e manutenzione ordinaria delle apparecchiature attinenti ai trattamenti/servizi secondo le indicazioni dei produttori</li> <li>- Rispettare le indicazioni tecniche delle apparecchiature attinenti ai trattamenti/servizi in caso di guasto e malfunzionamento delle stesse</li> <li>- Preparare e applicare prodotti specifici e rispettando i tempi previsti</li> <li>- Eseguire e controllare gli interventi utilizzando le attrezzature richieste</li> <li>- Applicare eventuali correttivi o adeguamenti</li> <li>- Presentare il risultato del servizio al cliente, cogliendo il livello di qualità e soddisfazione espressi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza della composizione, e delle caratteristiche dei prodotti della deterzione: shampoo specifico e trattante, dei trattamenti tricologici della cute e del capello: ristrutturanti, condizionatori lozioni, della colorazione; acqua ossigenata, coloranti permanenti semipermanenti e fugaci, della decolorazione decolorante della permanente liquido ondulante e fissaggio neutralizzante e del finish gel, cere lucidanti, lacca e delle loro metodologie applicative</li> <li>- Capacità di scegliere i prodotti specifici da utilizzare nel trattamento della deterzione dei trattamenti tricologici di cute e capello, di colorazione e di decolorazione, di permanente e di finish</li> <li>- Capacità di effettuare trattamenti di pulizia e idratazione del cuoio capelluto e del capello</li> <li>- Conoscenza delle tecniche di applicazione dei prodotti</li> <li>- Conoscenza della reazione del capello al calore delle diverse attrezzature</li> <li>- Capacità di progettare ed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuare il taglio dei capelli e della barba in conformità alla morfologia viso-corpo ed alle specificità stilistiche concordate con il cliente</li> <li>- Effettuare trattamenti tricologici e cosmetici di capelli e barba secondo procedure e tecniche diversificate per tipologia di capello ed obiettivo stilistico</li> <li>- Effettuare la messa in piega, l'acconciatura dei capelli e la barba in funzione delle caratteristiche d'aspetto, nonché delle specificità stilistiche richieste dal cliente e alla tipologia dell'evento</li> <li>- Erogare il servizio di acconciatura secondo gli standard qualitativi previsti</li> </ul>

	<p>dalle sue reazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usare i DPI (se previsti) e seguire le procedure previste dalla normativa sulla sicurezza</li> </ul>	<p>eseguire acconciature raccolte da adattare all' occasione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare i principi che regolano il rapporto tra i volumi del viso e quelli dell'acconciatura</li> <li>- Capacità di applicare tecniche di rasatura della barba e di tutti i trattamenti pre e post rasatura</li> <li>- Conoscere i fondamenti della colorimetria applicata</li> <li>- Conoscere a applicare le tecniche di massaggio cutaneo per l'applicazione dei prodotti</li> <li>- Capacità di utilizzare le diverse tipologie di prodotti in relazione alle necessità e allo stato del capello e della cute</li> <li>- Capacità di non applicare i prodotti qualora non ci fossero le condizioni ideali di cute e capello</li> <li>- Conoscenza delle tecniche della comunicazione face to face</li> <li>- Conoscenza dei principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>- Capacità di gestire un reclamo</li> <li>- Conoscenza delle cause e dei fattori di rischio connessi alle infezioni</li> <li>- Conoscenza dell'uso dei DPI e delle prescrizioni tipiche del settore</li> <li>- Conoscenza della normativa sulla sicurezza in campo elettrico</li> <li>- Capacità di descrivere i comportamenti da adottare per evitare situazioni di rischio per sé e per il cliente durante i trattamenti/servizio</li> </ul>	
--	---	--	--

## B) Area della gestione d'impresa

### B1 Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Predisporre l'ambiente di lavoro favorendo il benessere ed evitando fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori</p> <p>Assicurare la sanificazione ambientale attraverso adeguate procedure di pulizia</p> <p>Svolgere la manutenzione ordinaria dei dispositivi/attrezzature/strumenti non attinenti ai trattamenti/servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare soluzioni organizzative e di layout dell'ambiente di lavoro per prevenire danni alla salute personale e degli altri (cliente e operatori)</li> <li>- Controllare l'adeguamento delle attrezzature alle novità tecnologiche, normative ed ergonomiche</li> <li>- Applicare le tecniche di igiene ambientale e di riordino dell'ambiente lavorativo che tengano conto delle esigenze e abitudini del cliente</li> <li>- Assumere modalità di gestione dell'attività adeguati per la salvaguardia ambientale</li> <li>- Rispettare le indicazioni tecniche dei produttori delle attrezzature/strumenti/dispositivi per la manutenzione ordinaria, in caso di pulizia oppure di malfunzionamento delle stesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità di descrivere situazioni da creare per evitare situazioni di rischio per sé e per il cliente</li> <li>- Capacità di identificare e rilevare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza nell'ambiente di lavoro</li> <li>- Capacità di descrivere comportamenti ergonomicamente adeguati per prevenire o contrastare affaticamento e malattie professionali</li> <li>- Capacità di descrivere i comportamenti da adottare in caso di pulizia e malfunzionamento di attrezzature, dispositivi e strumenti non attinenti ai trattamenti</li> <li>- Conoscenza delle modalità di smaltimento dei rifiuti relativi ai trattamenti di settore</li> <li>- Conoscenza dei prodotti, dei materiali e dei prodotti nonché capacità di loro applicazione nella sanificazione dell'ambiente di lavoro</li> </ul>	<p>Predisporre un ambiente di lavoro correttamente attrezzato, accogliente e rispondente alle disposizioni igienico-sanitarie</p>

**B2 - Gestire l'attività contabile e amministrativa**

**B5 - Gestire i rapporti con banche, associazioni di categoria, ecc.**

**B6 - Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino**

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Gestire i rapporti con le banche, l'associazione di categoria, i servizi di consulenza esterna, gli uffici fiscali e tributari, uffici previdenziali e assicurativi</p> <p>Utilizzare varie forme di pagamento (bancomat, carte di credito, home banking.)</p> <p>Gestire i principali adempimenti contabili/fiscali giornalieri</p> <p>Gestire i rapporti e appuntamenti con i rappresentanti e fornitori</p> <p>Gestire le rimanenze di magazzino e pianificare gli acquisti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compilare, emettere e conservare correttamente documenti contabili quali fatture, ricevute, bolle, ecc.</li> <li>- Redigere un listino prezzi</li> <li>- Gestire le operazioni di cassa</li> <li>- Eseguire operazioni di base dell'amministrazione ordinaria al fine di fornire dati e documenti necessari ai servizi di consulenza esterni relativamente alle registrazioni derivanti da acquisti e vendite nonché dalle pratiche quotidiane relative alla gestione amministrativo-contabile del personale</li> <li>- Organizzare il magazzino e pianificare gli acquisti in base alle necessità e alle caratteristiche dei prodotti sul mercato</li> <li>- Negoziare promozioni e sconti con i fornitori</li> <li>- Utilizzare programmi informatici a supporto della gestione contabile, amministrativa e commerciale</li> <li>- Interpretare i dati relativi alla gestione economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le funzioni e gli organi della propria associazione di categoria, il sistema creditizio locale</li> <li>- Conoscere i principi di funzionamento dei nuovi strumenti di pagamento, di home-banking</li> <li>- Conoscere i concetti di costo, di ricavo, di produttività, di equilibrio economico, di ammortamento</li> <li>- Conoscere gli adempimenti contabili e fiscali tipici del settore</li> <li>- Conoscere le correlazioni tra le modalità di gestione e gli studi di settore</li> <li>- Capacità di descrivere comportamenti adeguati di negoziazione commerciale</li> <li>- Conoscenza delle modalità di conservazione dei prodotti cosmetici</li> <li>- Capacità di utilizzo dei principali documenti contabili di acquisto e di vendita</li> <li>- Capacità di utilizzo dei principali documenti amministrativi e supporto della conduzione dell'esercizio</li> </ul>	<p>Capacità di una corretta redazione e conservazione dei documenti contabili e amministrativi relativi alla conduzione dell'esercizio</p>

### B3 Selezionare e gestire il personale

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Svolgere attività di ricerca e reclutamento del personale</p> <p>Scegliere, assumere e dimettere i collaboratori</p> <p>Gestire i collaboratori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizzare mansioni e posizioni di lavoro, identificando fattori di successo della prestazione dei vari ruoli/figure presenti</li> <li>- Attuare azioni di reclutamento del personale sul mercato del lavoro</li> <li>- Svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale al fine di fornire dati e documenti necessari agli uffici competenti o di consulenza del settore</li> <li>- Gestire i collaboratori e le dinamiche di gruppo, favorendo climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principali ruoli e le varie figure professionali all'interno dell'organizzazione tipica del salone, individuando collegamenti e interconnessioni</li> <li>- Conoscere gli strumenti di misura delle prestazioni</li> <li>- Conoscere i principali aspetti del CCNL e dei principali contratti di lavoro attivabili (aspetti normativi e contabili)</li> <li>- Capacità di attivare azioni di reclutamento del personale (annunci, inserzioni, ecc.)</li> <li>- Conoscere la diverse fasi di un processo di selezione</li> <li>- Capacità di valutare un CV e di condurre un colloquio di lavoro</li> <li>- Capacità di individuare comportamenti in grado di favorire il lavoro "in rete" tra gli operatori</li> <li>- Conoscere gli adempimenti amministrativi per assunzione e dimissione del personale</li> <li>- Capacità di negoziare e ascoltare</li> <li>- Conoscenza dei principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>- Capacità di identificare comportamenti per raggiungere obiettivi comuni</li> <li>- Capacità di individuare comportamenti adeguati per la motivazione e gratificazione del personale</li> </ul>	

**B4 Organizzare la promozione dell'attività professionale**

Attività	Competenze correlate alle attività	Indicatori di competenza	Competenze attese (esame di abilitazione)
<p>Pianificare e attuare attività di promozione fondate sull'ottimizzazione e lo sviluppo del servizio</p> <p>Predisporre spazi a valenza promozionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare e utilizzare fonti informative per cogliere e interpretare le tendenze di mercato</li> <li>- Usare le potenzialità offerte dalle fonti informative ai fini del proprio aggiornamento e sviluppo professionale</li> <li>- Gestire il rapporto con il cliente adottando tecniche in grado di mettere in valore variabili e fattori di carattere promozionale</li> <li>- Individuare i prodotti/servizi da promuovere a seconda del contesto di riferimento (moda, stagionalità, luogo di ubicazione dell'esercizio commerciale, tipologia di clientela, ecc.)</li> <li>- Ottimizzare gli spazi dell'ambiente lavorativo anche secondo un'ottica di promozione dei servizi/prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le fonti informative sulle tendenze del mercato</li> <li>- Conoscere i principi generali per pianificare una strategia di promozione dell'attività</li> <li>- Conoscere le nozioni di base del marketing</li> <li>- Conoscere le tecniche di visual merchandising</li> <li>- Identificare le variabili ed i fattori che entrano in gioco nell'elaborazione delle varie tecniche promozionali</li> <li>- Conoscere la normativa locale riguardante la vendita di prodotti al pubblico</li> <li>- Conoscere le tecniche della comunicazione visiva in merito alla psicologia del colore, delle forme, dello spazio e della grafica</li> <li>- Capacità di predisporre vetrine e spazi espositivi dei prodotti</li> <li>- Capacità di valorizzare gli elementi di presentazione del prodotto nella gestione di una trattativa di vendita</li> </ul>	