

Il rapporto tra estetista e cliente



denza e senza assumere l'aria dell'imbonitore che vuole imporre un prodotto o un servizio.

Il rapporto tra estetista e cliente

Il rapporto con la cliente è delicato, difficile da gestire, ma di vitale importanza. La capacità di gestire questo rapporto fa, in qualche modo, parte della competenza tecnica. Nella pratica lavorativa quotidiana il saper relazionare con la cliente diviene un requisito fondamentale, anche per la buona riuscita professionale. Conoscenza e capacità tecnica non sono sufficienti se manca una corretta gestione della clientela. Saper relazionare con la cliente significa saper comunicare con lei, entrare in contatto, stabilire un dialogo, creare un rapporto. È necessario, prima di tutto, conquistare la fiducia della cliente, trasmetterle un messaggio di sicurezza e di serietà non tanto con le parole, bensì con i fatti (il comportamento, l'ambiente, l'immagine ecc...).

I segnali si emettono, in una direzione o nell'altra, già al primo contatto, quando la cliente per la prima volta entra nel centro o quando si mette telefonicamente in contatto con l'Istituto.

Accogliendo una cliente nel centro o rispondendo ad una sua chiamata telefonica, va seguita una certa forma; senza, però, scendere nel «formalismo» rigido e meccanico, che può risultare non meno irritante della scortesia vera e propria. La prima cosa da fare è senza dubbio quella di salutare la cliente con una stretta di mano ed un sorriso di benvenuto; poi, se la si conosce già, farle capire che l'abbiamo riconosciuta, pronunciando il suo nome subito dopo il saluto. (Per esempio: «Buon giorno Signora Rossi, come sta?», oppure «Signora Bianchi, che piacere vederla...», se invece si tratta di una cliente nuova, dopo il saluto di benvenuto, ci presenteremo (per esempio: «Buon giorno, io sono Stefania, la responsabile...», oppure «Salve, benvenuta nel nostro centro, io sono Silvia, posso esserLe utile?» ecc.). Per la cliente risulta molto importante il fatto di essere chiamata con il proprio nome; quindi ricordiamo i nomi giusti e pronunciamo bene quelli difficili.

Nel caso invece del contatto telefonico, si seguirà la formula: «Saluto - Presentazione - Ascolto della domanda».

Queste sono le prime fasi del rapporto professionale e vanno gestite con particolare tatto e misurata affabilità; così facendo, ogni fase successiva sarà sicuramente facilitata.

Il rapporto fra estetista e cliente, possiamo, molto schematicamente, suddividerlo in tre fondamentali momenti:

L'approccio.

La prestazione.

Il commiato.

L'approccio. L'approccio comprende il contatto iniziale, ossia il modo in cui la cliente si avvicina a noi. Può farlo in modo casuale, per esempio, passando davanti al nostro istituto e, incuriosita da qualcosa, entra e chiede informazioni; oppure può avvenire su suggerimento di un'amica che frequenta già il nostro centro.

È un momento cruciale, in cui è in gioco tutta la relazione; è il momento in cui si gettano le basi dei rapporti futuri.

Lo scopo di questo primissimo contatto, è, apparentemente, quello di fissare un appuntamento; ma già ci stiamo sottoponendo all'osservazione della cliente, che comincia a notare l'ambiente in cui si trova, lo stile d'accoglienza del personale, la capacità di presentazione dei servizi, ecc.

Va da sé che, in questa occasione, ci presteremo con attenzione all'ascolto della cliente e ne interpreteremo le richieste.

Dovremo non solo seguire le parole che la cliente ci dice, ma esaminare tutto il contesto attorno a queste parole; per esempio il modo con cui la cliente ci parla; ponendo attenzione alla distanza che pone tra lei e noi, all'atteggiamento che assume, alla mimica del volto, alla gestualità, al tono della voce. Sono informazioni indispensabili per avviare un rapporto «individualizzato» con la nostra cliente.

La prestazione. La prestazione è la fase in cui il rapporto fra estetista e cliente è più rilassato: è già avvenuta la presa di contatto e la cliente è entrata a far parte della nostra realtà. È il momento in cui l'estetista può assumere una posizione «direttiva» rispetto alla cliente, diversamente dall'approccio iniziale, in cui l'estetista assorbita dall'ascolto della cliente, si pone in una posizione più passiva (Fig. 18-19).

L'estetista esegue il trattamento che la cliente ha richiesto, fornendo risposte tangibili ed effettive alle sue richieste.

La prestazione si effettuerà in cabina, dove la relazione fra estetista e cliente si può evolvere ed assumere una connotazione più intima e confidenziale, e dove, in definitiva, si getteranno le basi di un rapporto solido e duraturo tra la cliente e il centro estetico.

Il commiato. La terza fase è rappresentata dal commiato (Fig. 20). È un momento particolarmente delicato e rivelatore. Se l'estetista, ha operato bene in cabina e se la cliente ha vissuto positivamente tutte le fasi della sua presenza nel centro, dall'accoglienza al commiato stesso, è probabile che la nostra professionalità venga immediatamente riconosciuta con la richiesta di un nuovo appuntamento. Comunque, sta all'estetista cogliere nel volto della cliente segni di compiacimento o di eventuale disappunto e insoddisfazione. Quest'ultimi non vanno né ignorati, né sottovalutati; anzi, dobbiamo interrogarci per scoprirne le cause e rimuoverle per salva-