

TAREA PARA REALIZAR EN CASA DURANTE EL PERIODO EXTRAORDONARIO A CONSECUENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA

PREPARACIÓN DEL ENTORNO PROFESIONAL 3ª EVALUACIÓN

TEMA 5: ACOMODACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El cliente es la base de cualquier negocio, debemos de conocer cuales son sus deseos y expectativas en cada caso, nos facilitará la comunicación y el trabajo.

Ante todo, tienes que mostrar una actitud amable hacia el cliente, que exprese confianza en el trabajo que realizas.

Debes de informar al cliente sobre los servicios y productos, acomodarle en el lugar correspondiente y atenderle correctamente.

1.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

Evitar tiempos de espera innecesarios se consigue con una adecuada organización de la agenda de trabajo y sabiendo el tiempo de realización de cada servicio. Esto repercute tanto en la rentabilidad del centro como en la calidad de la atención que recibe.

1.1 Control de tiempos y agenda:

- Debemos conocer la duración de los trabajos para evitar los tiempos de espera de los demás clientes.
- Si un cliente no tiene cita previa le informaremos del tiempo aproximado de espera.
- Debemos de utilizar agenda para organizarnos con el trabajo y se anotaran correctamente las citas de clientes.
- Todo el personal debe de conocer el sistema de concertar citas, de forma manual o informática.

Ejemplo:

Lunes 14 marzo

HORA	NOMBRE	TRABAJO	PROFESIONAL
10:00 H	ANA LÓPEZ	PEINAR	LUISA
11:00 H	CARMEN	TEÑIR Y PEINAR	CARLOS

1.2 Recepción y acomodación del cliente:

- Debemos estar atentos a la llegada del cliente, le recibimos amablemente y saludamos empleando su nombre.
- Le invitamos a quitarse la ropa de abrigo (si la lleva) u objetos personales. Los bolsos permanecerán siempre con el cliente u objetos de valor.
- Le atenderemos y escucharemos con calma.

- Si tiene que esperar, le indicaremos aproximadamente el tiempo que tiene que esperar. Le podemos ofrecer alguna revista.
- Se le entrega la bata o capa de protección y le ayudamos a colocársela.
- Se le acomoda en el sillón o lavacabezas más adecuada para realizar el servicio correspondiente.

1.3 Preparación, protección y acomodación del cliente:

Cada servicio requiere una preparación, protección y acomodación diferente del cliente, en función del servicio solicitado, no se prepara igual aun cliente para teñir que para peinar o depilar.

- Protegemos con capa de plástico, toalla o peinador al cliente para realizar el trabajo solicitado.
- Acomodamos al cliente en el tocador correspondiente o lavacabezas, según el servicio que se realice.
- Preparamos la zona de trabajo con el material o productos que se utilicen para el servicio seleccionado.

Ejemplos:

TÉCNICA	ACOMODACIÓN	PROTECCIÓN
Higiene capilar	Lavacabezas	Bata y toalla sobre los hombros
Cambios de forma permanente	Tocador trabajo técnico	Bata, capa protectora y toalla
Cambios de color	Tocador trabajo técnico	Bata, capa protectora y toalla
Cambio de forma temporal	Lavacabezas y tocador artístico	Bata, toalla y peinador

1.4 Despedida del cliente:

Después de terminar y comprobar que los resultados de nuestro trabajo son correctos, se acompaña al cliente a recoger sus objetos o prendas, se le ayuda a su colocación, se cobra el servicio y si lo desea se le da una nueva cita para otro día. Se le acompaña a la puerta y se le despide correctamente.

2.- TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

El cliente ha de sentirse satisfecho con la atención recibida, desde que llega por primera vez al salón hasta que finaliza la relación.

La comunicación debe de ser efectiva y clara, para comprender los deseos del cliente y que los resultados sean los esperados.

Debemos de distinguir dos tipos de comunicación: verbal y no verbal.

2.1 Comunicación verbal:

Es la comunicación oral y debemos de asegurarnos que se oye y se entiende bien lo que decimos debemos de prestar atención a:

- Volumen: que no sea ni muy alto o bajo.
- Entonación: debemos de variar el tono en la conversación par diferenciar distintos contextos.
- Dicción, vocalización y acento: emplearemos palabras adecuadas pero comprensibles, vocalizando y acentuando correctamente.
- Lenguaje: se deben de evitar los vulgarismos. No se debe hablar ni de política y religión.
- Velocidad de pronunciación: No se habla deprisa pueden no entendernos ni demasiado lento ya que pueden aburrirse.
- Saber escuchar: El cliente debe sentir que le prestamos atención, eso aumenta la confianza.

2.2 Comunicación no verbal:

Es el lenguaje corporal, gestual y visual. Refuerza el mensaje verbal, regula una conversación. Es muy importante saber controlarlo, para no enviar mensajes no deseados contradictorios. Pueden ser:

- Expresión facial.
- Mirada.
- Postura corporal.
- Distancia.

3.- ATENCIÓN TELEFONICA:

En este tipo de atención, la voz es el único contacto que se tiene con el cliente, debemos:

- Al descolgar. Nombra el salón y saluda, después indica quien le atiende y se mantiene una conversación.
- Durante la conversación: escucha atentamente y aporta siempre soluciones a los problemas que puedan surgir.
- En la despedida: muéstrate cordial y agradece la llamada, si se ha concertado una cita repite los datos para asegurarte de todo, día , hora, trabajo.

4.- CALIDAD DEL SERVICIO EN CENTROS DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA:

La calidad es el conjunto de valores que cumplen satisfactoriamente con las necesidades establecidas y permiten comprobarlo con otro de similares características.

4.1 Lo que no debes hacer:

- Tener el salón desordenado y sucio.
- Dejar esperando a un cliente 20 minutos sin avisar.
- Batas sucias y arrugadas.
- No tener respuesta disponible durante la realización de un trabajo.
- No saber como reaccionar ante preguntas determinadas.
- Ante un caso de lesión de un cliente o compañero entrar en pánico y no saber que hacer.

4.2 Lo que se debe de hacer:

- Mantener el salón limpio y ordenado.
- Preparar el equipo de trabajo necesario.
- Prever la llegada de los clientes.
- Leer y respetar las instrucciones del fabricante.
- Utilizar siempre medidas de protección-
- Solicitar ayuda del técnico responsable.
- Conservar la calma, realizar los primeros auxilios y telefonar al servicio de emergencia.

5.- PAUTAS DE ACTUACION ANTE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTE:

Lo más importante es siempre escucharlos, mantener la calma y la discreción en todo momento.

Se ha de tratar de solucionar el incidente con la mayor brevedad posible. Siempre es conveniente pedir disculpas, aunque no este demasiado claro de quien ha sido el error, recordemos el dicho "el cliente siempre tiene la razón".

Debemos de tener hojas de reclamación oficiales y un seguro de responsabilidad civil para las posibles reclamaciones económicas.

5.1 Causas determinantes en la insatisfacción de un cliente:

- Dejar demasiado tiempo esperando a un cliente.
- Indicar a voces desde la distancia que pase a determinada zona.
- Utilizar productos de los que no ha sido informado y luego cobrarlos.
- Tener el salón desordenado y sucio.
- Mojarle o ensuciarle la ropa.
- Cuando los cepillos o utensilios están sucios.
- No prestar atención al cliente que esta esperando.
- No satisfacer al cliente en cuanto los resultados que esperaba.
- Ante un caso de lesión de un cliente o compañero, entrar en pánico.

