**ITEMI DE TIP ESEU STRUCTURAT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Domeniul de pregătire profesională** | **Estetica și igiena corpului omenesc** |
| **Calificarea profesională** | Coafor stilist, Frizer-coafor-manichiurist-pedichiurist |
| **Modul 2** | CONSILIEREA CLIENTULUI |
| **Clasa** | a IX-a |

**1. Alcătuiţi un eseu structurat cu titlul ”Consilierea clientului salonului de frizerie” după următoarea structură de idei:**

1. **explicarea importanţei consilierii clientului;**
2. **tipuri de întrebări adresate în faza de consiliere;**
3. **descrierea fazelor de consiliere a unui client care solicită o tunsoare modernă;**

**Nivelul de dificultate: mediu**

**BAREM DE CORECTARE:**

1. Consilierea clientului se face pe tot parcursul lucrării și are ca scop obținerea de informații necesare stabilirii schemei de îngrijire, satisfacerii nevoii de informare a clientului și obținerii de confirmări privind calitatea lucrării.
2. Tipuri de întrebări:

* Închise: răspunsul este scurt, de tipul ”da” sau ”nu” și nu oferă detalii lămuritoare
* Deschise: permit formularea unui răspuns elaborat, lămuritor

1. Fazele consilierii:

Faza de întâmpinare şi contact

* + - salutăm cu amabilitate clientul.
    - zâmbim larg și discutăm clar și rar.
    - însoţim clientul la scaunul de frizerie
    - în cazul în care există un timp de așteptare îi oferim materiale de informare **.**

Faza de informare

* + - punem  întrebări clare pentru a afla dorința clientului, eventualele probleme, rutina de îngrijire, produse folosite etc**.**
    - așteptăm răspunsul, punem întrebări pâna ne formăm o imagine clară asupra dorinţei/ problemelor clientului**.**
    - explicăm clientului că un rol important în alegerea tunsorii este studierea imperfecţiunilor craniului şi figurii pentru mascarea eventualelor imperfecțiuni.
    - prezentarea cu ajutorul cataloagelor, revistelor, programelor de calculator posibile tipuri de tunsori.

Faza de consiliere

* + - evidentiaţi avantajarea clientului în funcție de aspectul exterior (vârsta, fizionomie, cutie craniană, caracteristici ale părului, siluetă, personalitate, îmbrăcăminte, accesoriile, situația în care va fi purtată de exemplu coafura şi oferiţi-i şi alte posibilități dacă este nehotarât/ă.

Faza de încheiere şi confirmare

* + - convingeţi-vă că clientul/ta a înţeles totul corect şi este de acord cu tunsoarea/pieptănătura potrivită**.**
    - lăudaţi clientul şi confirmaţi-i că a facut o alegere bună**.**
    - după executarea tunsorii întrebaţi clientul dacă este multumit**.**
    - oferiţi clientului sfaturi, recomandaţi produse pentru îngrijirea părului acasă**.**