**ITEMI DE TIP REZOLVARE DE PROBLEME**

|  |  |
| --- | --- |
| **Domeniul de pregătire profesională** | **Estetica și igiena corpului omenesc** |
| **Calificarea profesională** | Coafor stilist |
| **Modul 3** | ORGANIZAREA SALONULUI DE ESTETICĂ |
| **Clasa** | a XII-a |

1. **O clientă neprogramată se prezintă la salon pentru o coafură și o manichiură. Pentru servirea acesteia trebuie să vă reorganizați activitatea în salon. Precizați modul de soluționare a problemei ivite.**

**Nivelul de dificultate: mediu**

**BAREM DE CORECTARE:**

* Dialog constructiv între angajați pentru găsirea celei mai bune soluții.
* Repartizarea clientei unui coleg de salon care are timp liber, dacă există acordul acesteia
* Stabilirea timpului necesar unei operații și reorganizarea succesiunii clienților în funcție de timpul liber existent între două programări.
* Colaborarea între membrii echipei.
* Oferirea de reviste cu coafuri, culori, stiluri apropiate de personalitatea clientei, eveniment și simularea pe calculator în vederea identificării unei soluții rapide și realizării coafurii și a manichiurii dorite de aceasta.
* Încurajarea schimbului de idei, îmbunătățirea aspectului lucrării estetice, ținând cont de dorința clientei și sfatul specialiștilor.
* Lucrul în echipă, propuneri pentru integrarea lucrării în programul de lucru fără a afecta programările ulterioare.

1. **O clientă dorește o coafură și o culoare care să se potrivească tipului de fizionomie și culorii tenului. După vopsire culoarea nu este cea dorită, clienta reclamă lipsa de profesionalism a stilistului.** **Precizați modul de soluționare a problemei apărute.**

**Nivelul de dificultate: mediu**

**BAREM DE CORECTARE:**

* Consilierea atentă și riguroasă a clientei pentru alegerea celei mai potrivite scheme de lucru
* Identificarea posibilelor surse de conflict, în scopul prevenirii lor, prin ascultarea activă a clientei și executarea corectă a operațiilor.
* Medierea conflictului prin dialog deschis, proactiv.
* Evaluarea lucrării, identificarea și aplicarea unor soluții imediate de remediere a greșelilor.
* Reprogramarea clientei și corectarea gratuită a greșelilor.

1. **O clientă vă reproșează că ondularea permanentă pe care i-ați făcut-o cu o lună în urmă şi-a pierdut forma, iar buclele sunt acum inegale. Clienta își cere banii înapoi, dar nu aveți autoritatea necesară să-i returnați contravaloarea lucrării. Precizați modul de soluționare a conflictului apărut.**

**Nivelul de dificultate: mediu**

**BAREM DE CORECTARE:**

- Fiți înțelegător şi ascultați-o cu atenție pe clientă.

- Rugați-o politicos să se așeze și să aștepte puțin până găsiți o persoană abilitată să discute cu ea.

- Informați-l pe angajator sau angajatul cu cea mai mare autoritate în salon că aveţi o clientă care așteaptă la recepție şi vrea să discute despre ultima ei ondulare permanentă. Apoi trebuie să explicați situația cât mai detaliat cu putință, pentru ca superiorul dumneavoastră să poată discuta cu clienta în deplină cunoștință de cauză.

- Ar trebui să fiți prezent la discuția care va urma, astfel încât să înțelegeți care este adevărata problemă şi cum este aceasta rezolvată. Interveniți în conversație doar dacă sunteți rugat să o faceți.

Iată câteva lucruri pe care nu trebuie să le faceți.

- Nu vă enervați pe clientă.

- Nu fiţi nepoliticos şi nu-i spuneți că nu este nimic în neregulă cu părul ei.

-Nu mințiți că niciun superior nu este disponibil, cerându-i să revină în ziua dumneavoastră liberă!

1. **Într-un cabinet cosmetic, durata medie de realizare a unui machiaj este de 20 minute. Pregătirea cabinetului înainte de sosirea următoarei cliente durează 10 minute. Pauza de lucru este de 1 oră într-o tură de 8 ore. Să se calculeze câte cliente pot fi programate pentru a fi machiate într-o tură.**

**Nivelul de dificultate: simplu**

**BAREM DE CORECTARE:**

Timpul efectiv de lucru: 8-1h pauza=7 ore

Pe durata unei ore (60 min), numărul clientelor machiate este 2 (10 min pregătirea salonului+20 min machiajul pentru o clientă=30 minute. 60:30=2 cliente/oră

Număr total cliente/tură – 7x2=**14 cliente**