

**Standard professionale**

**Acconciatore**

L'Acconciatore effettua in maniera autonoma i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio/trattamento inerente o complementare, utilizzando gli strumenti e le apparecchiature previste nel rispetto degli standard di sicurezza e di igiene dei trattamenti effettuati. Definisce e promuove l'offerta di servizi e trattamenti, programma le attività gestendo l'approvvigionamento dei prodotti e del materiale d'uso, l'impostazione dei parametri e la verifica di attrezzature e macchinari necessari all'esecuzione dei trattamenti e gli aspetti amministrativo contabili connessi all'erogazione delle prestazioni. Gestisce la relazione con il cliente informandolo sulle caratteristiche dei trattamenti e consigliandolo nell'individuazione di quelli maggiormente rispondenti alle sue esigenze.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAMENTO</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
Settore economico-professionale (SEP):	Servizi alla persona
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:	24.138.412 Gestione del servizio di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)
Gruppo/i di correlazione	3
Livello EQF	4
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	5.4.3.1.0 Acconciatori
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	96.02.01 -servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere

**UNITÀ DI COMPETENZA – Definizione e promozione dell'offerta dei servizi di acconciatura**

**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Definire, implementare e aggiornare l'offerta dei servizi di acconciatura individuando anche le azioni per la promozione degli stessi nel mercato di riferimento, definire il tariffario.

**LIVELLO EQF 4**

**CONOSCENZE**

- Fonti informative per la ricognizione delle caratteristiche del mercato dei servizi di acconciatura e dell'offerta dei competitors
- Tecniche di pricing
- Elementi di marketing operativo
- Principali canali di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura
- Nuove tendenze nella cura ed acconciatura dei capelli

**ABILITA'**

- Comprendere le caratteristiche del settore nello specifico contesto in cui è collocata l'attività di acconciatura al fine di rilevare i competitors, individuare eventuali rapporti con settori/ambiti di servizio limitrofi e definire i target cui rivolgere l'offerta di servizi
- Definire le caratteristiche dei servizi offerti in relazione alle tipologie di target
- Definire i prezzi dei servizi tenendo conto della fattibilità dei relativi costi
- Individuare i canali e le attività più efficaci per promuovere i servizi anche definendo offerte promozionali

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Definire, sulla base delle caratteristiche di un mercato di riferimento (target e competitor) l'offerta di servizi, specificandola in termini di contenuti, prezzi e modalità di promozione

**PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Definizione di una offerta, completamente caratterizzata in termini di contenuti di servizio, prezzi e modalità di promozione, coerente con le caratteristiche del segmento di mercato assegnato.

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**UNITÀ DI COMPETENZA – Analisi del capello e consulenza al cliente per la definizione del trattamento****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Consigliare, a partire dalla richiesta del cliente e sulla base dell'analisi e della diagnosi tricologica del capello, il trattamento da effettuare e redigere la scheda-cliente, indicando le relative specifiche

**LIVELLO EQF 4****CONOSCENZE**

- Struttura anatomica del capello e della cute
- Principali problematiche del capello e del cuoio capelluto
- Tipi di melanine ed anomalie di pigmentazione del capello
- Tipologia e modalità di applicazione dei prodotti tricologici
- Elementi di chimica e cosmetologia
- Principi di igiene e cura della persona
- Nuove tendenze nella cura ed acconciatura dei capelli
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di counselling e di intervista
- Normativa in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, prevenzioni infortuni

**ABILITA'**

- Analizzare le caratteristiche del capello e della barba per identificare i trattamenti e i prodotti idonei
- Riconoscere alterazioni della funzionalità pilo-sebacea e le principali affezioni del cuoio capelluto e le anomalie strutturali e di pigmentazione del capello
- Definire i trattamenti rispondenti alle necessità rilevate ed alle esigenze espresse dal cliente, individuando i prodotti ed i relativi dosaggi, le impostazioni di settaggio delle attrezzature e gli strumenti da utilizzare
- Predisporre la scheda-cliente con l'individuazione dei trattamenti da realizzare nel rispetto

- delle norme relative al trattamento dei dati personali e sensibili
- Pianificare ed organizzare il/i trattamento/i da realizzare sulla base della programmazione generale delle attività

#### **INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Individuare, sulla base dell'esame diretto di un caso reale uomo/donna, lo stato di salute del capello e del cuoio capelluto e definire la tipologia di trattamento da effettuare, predisponendo la relativa scheda cliente

#### **PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Predisposizione di una scheda-cliente, completa in tutti i suoi elementi informativi relativi allo stato di salute del capello e del cuoio capelluto ed ai trattamenti individuati, in coerenza con le caratteristiche del caso esaminato.

#### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

### **UNITÀ DI COMPETENZA – Programmazione operativa delle attività di acconciatura**

#### **RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Definire la programmazione efficace ed efficiente di breve e medio periodo delle risorse strumentali e professionali, in funzione dei trattamenti/acconciature da eseguire

#### **LIVELLO EQF 4**

#### **CONOSCENZE**

- Elementi di diritto commerciale e legislazione del lavoro
- Elementi di gestione delle risorse umane
- Elementi di organizzazione aziendale
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori
- Tecniche di time management
- Procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli strumenti
- Principali agenti e fattori patogeni e non

#### **ABILITA'**

- Gestire l'approvvigionamento di prodotti, attrezzature e materiali sulla base del fabbisogno determinato dalla programmazione operativa delle attività
- Gestire le relazioni con i fornitori
- Monitorare lo stato di efficienza delle apparecchiature e delle attrezzature necessarie alla realizzazione dei trattamenti tricologici e delle acconciature, programmandone la manutenzione periodica e gestendo il ricorso alla manutenzione straordinaria in caso di necessità
- Programmare le attività e l'impiego del personale al fine di garantire i servizi offerti
- Organizzare le attività di sanificazione di ambienti ed attrezzature

#### **INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Definire, sulla base di indicazioni relative alla tipologia di esercizio e di clientela, i principi di programmazione operativa delle attività e delle risorse e le modalità di loro attuazione.

#### **PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Identificazione dei fattori chiave e della logica di programmazione operativa di attività, risorse tecniche e strumentali, scorte e personale, sulla base di criteri di efficienza ed efficacia

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione amministrativa e contabile dell'attività****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Realizzare le attività connesse alla gestione amministrativo-contabile dell'attività nel suo complesso

**LIVELLO EQF 4****CONOSCENZE**

- Elementi di contabilità
- Tipologie di pagamento e relative procedure
- Applicativi informatici per la gestione dell'esercizio
- Prodotti e servizi assicurativi per le imprese
- Prodotti e servizi bancari per le imprese
- Disciplina previdenziale, tributaria e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

**ABILITA'**

- Gestire gli aspetti amministrativi connessi all'esercizio dell'attività
- Gestire gli aspetti contrattuali in relazione al personale impiegato
- Gestire le operazioni di incasso dei pagamenti e gli aspetti contabili connessi all'esercizio dell'attività
- Gestire i rapporti con istituti bancari e assicurativi

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Identificare, sulla base di indicazioni relative alla tipologia di esercizio, gli adempimenti amministrativi e le modalità di loro gestione, sulla base della normativa applicabile

**PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Presentazione motivata degli adempimenti amministrativi essenziali e dei comportamenti gestionali necessari per il loro adempimento.

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

**UNITÀ DI COMPETENZA – Monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Monitorare e valutare la qualità dei servizi offerti individuando spazi/ambiti di miglioramento

**LIVELLO EQF 4****CONOSCENZE**

- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
- Principi e modalità dell'ascolto attivo
- Modalità e tecniche di base per la valutazione della qualità dei servizi
- Modalità di raccolta delle informazioni per il monitoraggio dell'andamento delle attività

**ABILITA'**

- Verificare la corretta realizzazione dei trattamenti intervenendo in caso di problemi e/o reclami da parte del cliente
- Raccogliere i dati e le informazioni utili alla valutazione delle attività e dei risultati anche al fine di individuare i fattori di criticità
- Individuare modifiche e correttivi da apportare ai servizi offerti sulla base delle valutazioni effettuate

**INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Definire, sulla base di indicazioni relative alla tipologia di esercizio e di clientela, la logica e le modalità di monitoraggio della qualità dell'esercizio e di individuazione delle azioni di miglioramento

**PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE**

Presentazione motivata di logica e modalità di rilevazione della customer satisfaction e del monitoraggio dell'andamento dell'attività, finalizzata alla individuazione di coerenti azioni di miglioramento.

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo