

## Standard professionale

**Estetista**

L'estetista effettua in maniera autonoma i trattamenti estetici sulla superficie del corpo umano quali pulizia e cura estetica della pelle del viso e del corpo, massaggi con finalità estetica, abbronzatura artificiale, depilazione ed epilazione, manicure, pedicure, decorazione unghie, trucco estetico, garantendo il rispetto degli standard di sicurezza e 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 REFERENZIAZIONE</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: | 24.137.403 - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA)  |
| Gruppo/i di correlazione   |   |
| Livello EQF  | 4   |
| Posizione classificatoria ISTAT CP 2011  | 5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori  |
| Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007   | 24.137.403 - Gestione del centro benessere (centro estetico o SPA)<br>96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza<br>96.02.03 Servizi di manicure e pedicure<br>96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali) |

**UNITÀ DI COMPETENZA – Definizione e promozione dell'offerta di servizi estetici****RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Definire, implementare e aggiornare l'offerta dei servizi di estetica 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 e dell'offerta dei competitors
- Elementi di marketing operativo
- Principali canali di promozione dell'offerta di servizi estetici
- Tecniche di pricing

- Disciplina di settore negli altri stati
- Nuove tendenze nelle cure estetiche

#### **ABILITA'**

- Comprendere le caratteristiche del settore nello specifico contesto in cui è collocata l'attività di estetista 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** – Consulenza e progettazione dei servizi al singolo cliente

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

Realizzare la diagnosi in base alle caratteristiche ed ai fabbisogni del cliente e redigere la scheda cliente indicando anche le specifiche dei trattamenti da effettuare

#### **LIVELLO EQF 4**

#### **CONOSCENZE**

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di counselling e di intervista
- Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi previsti
- Principali tecniche e strumenti di analisi della cute e di diagnosi dell'inestetismo cutaneo
- Nuove tendenze nelle cure estetiche
- Caratteristiche e funzionalità dei macchinari e delle attrezzature meccaniche ed elettromeccaniche per i trattamenti

#### **ABILITA'**

- Analizzare le caratteristiche psicofisiche del cliente in relazione ai trattamenti da realizzare
- Individuare anche attraverso l'interazione con il cliente, i trattamenti da realizzare ed i prodotti e le attrezzature/macchinari da utilizzare
- Definire i settaggi dei macchinari e delle attrezzature meccaniche ed elettromeccaniche per i trattamenti
- 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 delle caratteristiche psicofisiche di un caso reale uomo/donna, la tipologia di trattamento da effettuare in termini di prodotti e strumenti, 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 ai trattamenti individuati, in coerenza con le caratteristiche del caso esaminato e nel rispetto delle norme sulla privacy

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA**

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

**UNITÀ DI COMPETENZA – Programmazione operativa delle attività estetiche****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 estetici 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 estetici 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

|  |
|--|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione amministrativa e contabile dell'attività</b>   |
| <b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b><br>Realizzare le attività connesse alla gestione amministrativo-contabile dell'attività nel suo complesso  |
| <b>LIVELLO EQF 4</b>   |
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Tipologie di pagamento e relative procedure</li> <li>• Applicativi informatici per la gestione dell'esercizio</li> <li>• Prodotti e servizi assicurativi per le imprese</li> <li>• Prodotti e servizi bancari per le imprese</li> <li>• Disciplina previdenziale, tributaria e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> </ul> |
| <b>ABILITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire gli aspetti amministrativi connessi all'esercizio dell'attività</li> <li>• Gestire gli aspetti contrattuali in relazione al personale impiegato</li> <li>• Gestire le operazioni di incasso dei pagamenti e gli aspetti contabili connessi all'esercizio dell'attività</li> <li>• Gestire i rapporti con istituti bancari e assicurativi</li> </ul>                               |
| <b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b><br>Identificare, sulla base di indicazioni relative alla tipologia di esercizio, gli adempimenti amministrativi e le modalità di loro gestione, sulla base della normativa applicabile  |
| <b>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</b><br>Presentazione motivata degli adempimenti amministrativi essenziali e dei comportamenti gestionali necessari per il loro adempimento.   |
| <b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b><br>Audit, colloquio tecnico, prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo   |

|   |
|---|
| <b>UNITÀ DI COMPETENZA – Monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi</b>   |
| <b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b><br>Monitorare e valutare la qualità dei servizi offerti individuando spazi/ambiti di miglioramento  |
| <b>LIVELLO EQF 4</b>  |
| <b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>• Principi e modalità dell'ascolto attivo</li> <li>• Modalità e tecniche di base per la valutazione della qualità dei servizi</li> <li>• Modalità di raccolta delle informazioni per il monitoraggio dell'andamento delle attività</li> </ul> |
| <b>ABILITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare la corretta realizzazione dei trattamenti intervenendo in caso di problemi e/o reclami da parte del cliente</li> <li>• Raccogliere i dati e le informazioni utili alla valutazione delle attività e dei risultati anche al fine di individuare i fattori di criticità</li> </ul>  |

- 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