

ATTIVITÀ DIDATTICA SVOLTA

CLASSE: 30 Indirizzo: Operatore del Benessere

Materia: PSICOLOGIA

Docente: Prof.ssa ANNA DE ROSA

UdA1: competenze di base di psicologia applicate alla professione

Conoscenze:

- Definizione di bellezza, estetica e moda
- Le competenze professionali dell'Operatore del benessere
- Definizione di sociologia dei consumi come studio della società consumistica: differenza tra bisogni primari e secondari
- Definizione degli obiettivi e delle funzioni del marketing
- L'identità del salone: nome, tipologia, posizionamento e articolazione degli spazi
- I vantaggi della fidelizzazione del cliente; canali pubblicitari e strategie commerciali

Competenze:

- Il marketing applicato ai servizi estetici

Abilità:

- Utilizzare tecniche di marketing: la scelta del nome, del logo, la definizione della *mission* aziendale e la comunicazione promozionale attraverso i diversi canali: televisione, radio, stampa, web, social network, cellulare

Obiettivi Minimi:

- Conoscere le tecniche alla base della vendita e della promozione di prodotti e servizi

UdA2: modulo in presenza di Psicologia e Tecniche Estetiche

Conoscenze:

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - ripasso teorico e messa in pratica degli argomenti del secondo anno: i tre livelli della comunicazione (verbale, paraverbale e non verbale) e i tre stili comunicativi (passivo, assertivo e aggressivo)
- Le regole per rispondere bene al telefono
- La comunicazione efficace: assertività
- Le fasi dell'accoglienza in salone
- Il modello *Success Insights* – le quattro tipologie di cliente (giallo, rosso, verde e blu) e le rispettive strategie di approccio
- I rischi dell'Operatore del benessere e la comunicazione della sicurezza

Competenze:

- Accogliere, consigliare ed eseguire il trattamento
- Saper gestire il cliente in tutte le fasi della sua permanenza nella struttura.
- Saper illustrare correttamente i servizi e gli spazi
- Saper gestire eventuali reclami

Abilità:

- Saper individuare le esigenze del cliente
- Saper consigliare il cliente rispetto agli interventi e ai prodotti

Obiettivi minimi:

- Conoscere le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Pisa, 04/06/2019

Le rappresentanti

Le docenti

(Prof.sse Anna De Rosa e Sandra Pugliesi)

