

## 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:

*Programma svolto dal Prof. Oliveri*

- Derivazione etimologica e significato del termine “psicologia”; principali ambiti di applicazione della psicologia alla professione: relazioni con i clienti, gestione del gruppo di lavoro, strategie di marketing.
- La teoria dei bisogni di Maslow

*Programma svolto dalla Prof.ssa De Rosa (a partire da giovedì 8 Marzo 2018)*

- L'autostima: che cos'è e come influenza il comportamento, gli elementi che aiutano ad aumentare la propria autostima.
- Le competenze professionali: tecniche, relazionali, di comportamento
- Il modello *Success Insights*: le tipologie di cliente e le diverse strategie di approccio
- La valorizzazione del cliente: come incrementare l'autostima del cliente e guidarlo nella scelta adatta
- La fidelizzazione del cliente: le motivazioni per la scelta del salone, le caratteristiche del servizio che favoriscono la fidelizzazione e gli strumenti di comunicazione
- Il gruppo di lavoro: definizione, caratteristiche e ruoli

Competenze: saper individuare gli aspetti della professione che richiedono l'applicazione della psicologia; saper riconoscere bisogni espliciti ed impliciti del cliente; saper conquistare una maggior autostima e aiutare il cliente a piacersi di più; saper guidare il cliente alla scelta adatta; saper utilizzare le strategie di fidelizzazione del cliente; sapersi relazionare in modo corretto all'interno del gruppo di lavoro

Abilità: definire la psicologia e i suoi campi di applicazione, in generale e nell'ambito della professione. Saper identificare i diversi tipi di bisogno, saper scegliere quale approccio è più adatto ad un determinato tipo di cliente; saper riconoscere il rapporto tra comportamento e autostima,

saper identificare le strategie di marketing adatte alla fidelizzazione del cliente; saper riconoscere il ruolo ricoperto dal membro di un gruppo, in base alla mansione svolta

**Obiettivi Minimi:** Saper definire con la collaborazione del docente cosa si intende per “psicologia” e perché è importante per la professione. Saper definire le competenze dell’Operatore del Benessere; saper instaurare una relazione corretta e professionale con il cliente.

## **UdA2: modulo in presenza di Psicologia e Tecniche Estetiche**

### Conoscenze:

- Le fasi dell’accoglienza del cliente in salone
- La spiegazione delle fasi del trattamento svolto o macchinario utilizzato
- Aiutare una cliente a piacersi di più
- Orientare la scelta del cliente
- Gestire le confidenze del cliente
- Il rapporto con il titolare, con i colleghi e con il fornitore

Competenze: saper distinguere le varie tipologie di cliente sulla base delle aspettative e dei bisogni; saper sviluppare le tecniche di accoglienza, lo stile comunicativo e i trattamenti estetici più adeguati per le diverse tipologie di cliente; saper guidare il cliente nella scelta più adatta; saper valorizzare l'autostima del cliente rispetto ai suoi bisogni e obiettivi personali; saper gestire eventuali situazioni critiche

Abilità: riconoscere le varie fasi dell’accoglienza e i comportamenti ad esse adeguati; saper stabilire con il cliente un rapporto di fiducia e professionale, adottando le strategie d’azione acquisite.

**Obiettivi minimi:** saper accogliere, relazionarsi e congedare il cliente secondo gli standard di professionalità.

**Metodologia didattica:** simulazioni guidate

Pisa, 07/06/2018

**I rappresentanti**

---

---

**La Docente**  
(Prof.ssa Anna De Rosa)

---