

ATTIVITÀ DIDATTICA SVOLTA

CLASSE: 3P 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 venerdì 12 Gennaio 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
- La fidelizzazione del cliente: le motivazioni per la scelta del salone, le caratteristiche del servizio che favoriscono la fidelizzazione
- 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:

- Aiutare una cliente a piacersi di più
- Orientare la scelta del cliente
- Gestire le confidenze del cliente
- Le fasi dell’accoglienza del cliente in salone

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.

PROGETTO: *Etica&Estetica* – riflessione sui valori che possono guidare la professione di Operatore del Benessere, a partire dalla lettura della carta etica *Davines* e realizzazione, tramite lavoro di gruppo, di una presentazione in *Power Point*.

Obiettivi minimi: saper accogliere, intrattenere e accomiatare il cliente secondo gli standard di professionalità.

Pisa, 08/06/2018

I rappresentanti

La Docente
(Prof.ssa Anna De Rosa)
