**ACTIVIDADES UD 7**

1. **¿Qué debe hacer el profesional después de realizar cualquier servicio de peluquería?**

Es necesario hacer una observación de los resultados obtenidos.

El profesional ha de ser crítico consigo mismo y sus observaciones han de ser contrastadas con las del cliente para poder evaluar real y eficazmente los resultados. Éstas, además, serán anotadas en la ficha técnica.

**2. Cita los parámetros que definen la calidad del servicio**

Tiempo, Útiles, Producto, Técnica, Atención al cliente, Recepción, Espera, Propuesta del servicio, Ejecución del procedimiento, Apariencia del profesional. Condiciones de instalaciones, materiales y equipamiento.

Cobro del servicio, Despedida.

**3. ¿Qué tendremos en cuenta para valorar el resultado del servicio?**

**El tono:** Debemos confirmar que la altura del tono es la deseada, ni más clara ni más oscura.

**El reflejo**: Observar si el cabello tiene el brillo y la luminosidad idónea.

**La armonía global**: Del color conseguido y la personalidad del cliente o la clienta.

**El estado del cabello y del cuero cabelludo**: Si notamos alguna alteración, lo anotaremos en la ficha técnica y, además, intentaremos solucionarla.

**4. ¿Por qué hay que tener en cuenta las canas en el resultado final?**

Las canas influyen notablemente en la toma del color, así como en la tonalidad, ya que producen un efecto de aclarado, que será más significativo cuanto mayor sea el porcentaje de canas.

**5.- ¿Cómo debemos actuar y que opciones debemos dar a un cliente ante un error o un problema?**

Hay que procurar dar respuesta a cualquier problema que surja en el salón antes de que el cliente/a se marche.

Nunca se debe contradecir al cliente, mantener una postura cautelosa, amable y educada, dialogando y llegando a un entendimiento entre ambas partes.

Si el problema ha surgido por algún error del profesional, habrá que pedir disculpas al cliente e intentar solucionarlo de inmediato y de la forma que resulte más satisfactoria para este.

Las opciones que podemos tener para solucionar el problema y evitar que las quejas de los clientes transciendan pueden ser: no cobrar el servicio, regalar otro servicio complementario y procurar que la atención y la rápida respuesta al incidente disipen el malestar y las quejas del cliente.

**6.- ¿Qué 2 objetivos se persiguen con la implantación de un sistema de calidad**?

La satisfacción del cliente y la rentabilidad económica.

**7.- Cita y describe los tipos de clientes según el grado de satisfacción**

**Clientes insatisfechos:** son los que reciben menos de lo que esperan; por lo tanto, serán

potenciales clientes de otros establecimientos.

**. Clientes satisfechos:** reciben sólo lo que esperan. La experiencia demuestra que estos

clientes intentarán buscar los establecimientos que les den más de lo que esperan.

**. Clientes contentos:** se les da más de lo que esperan; por lo tanto, este tipo de clientes visitará el establecimiento siempre.

**8.- ¿Qué técnicas existen para medir el grado de satisfacción del cliente?**

Encuestas

La observación y la comunicación

Técnicas de información y comunicación (tics)

**9. Cita las pautas que daremos de mantenimiento al cliente después de un servicio de color.**

En términos generales, los consejos de mantenimiento que daremos serán

los siguientes:

Lavar el cabello con un champú protector del color, alternado con un

champú suave.

No abusar del uso de los aparatos de calor, como las planchas o las

tenacillas. Si se utilizan, hacerlo siempre aplicando un protector al cabello.

Cada dos semanas. aplicarse una mascarilla o sauna capilar que aporte

nutrición al cabello.

Si el cabello del cliente o la clienta es muy seco, con tendencia al encrespamiento, es aconsejable realizar un tratamiento de queratina. Ayudará

a nutrir e hidratar el cabello en profundidad, le dará más peso y lucirá un mejor aspecto.

Si es verano, utilizar un spray protector siempre que el cabello vaya a exponerse a los rayos solares. al agua de mar o al cloro de la piscina.