

les nouvelles

# esthétiques

ITALIA

WELLNESS

*Il sesto  
senso*

WHAT IS IT?

ESTETICA & SCIENZA

L'IMPORTANZA  
DELLA DETERSIONE

DOSSIER

*Estetica*

UNA PROFESSIONE (ANCHE) SOCIALE

PROFESSIONE

LA GESTIONE DEL TEAM

*Consigli e suggerimenti  
per lavorare meglio*

TENDENZE

*clienti al centro*

CHI FREQUENTA I CENTRI ESTETICI

RICERCA

*Cosmesi:  
tra natura  
e scienza*

SPECIALE

INNOVATION  
BEAUTY LAB

40° Congresso  
Internazionale  
di Estetica  
& Spa



a cura di



Artigiani  
Imprenditori  
d'Italia

Benessere e Sanità

Creare un ambiente di lavoro armonioso è una vera e propria sfida anche quando parliamo di realtà di piccole dimensioni, ecco allora alcuni suggerimenti che possono aiutarci ad affrontarla al meglio.

# Tips

PER IL LAVORO  
IN TEAM  
NEI CENTRI  
ESTETICI





## ESTETICA PROFESSIONALE: UN SETTORE IN BUONA SALUTE

Quello dell'estetica, secondo un'indagine condotta da *CNA*, può essere descritto come un settore nel complesso in buona salute, con una domanda che rimane al momento stabile. **In Italia le imprese di estetica sono oltre 42.600 (ultimi dati *Infocamere disponibili 2023*) e hanno conosciuto uno sviluppo superiore rispetto a quello dell'intero sistema produttivo nazionale per crescita del numero di imprese** (che nel 2015 superava di poco le 36mila unità), occupazione e fatturato. Si tratta per lo più di piccole imprese che contano in media due addetti ma che sono proiettate in un mercato estremamente dinamico e competitivo in cui gestione e organizzazione interna possono rappresentare un fattore di successo per offrire ai clienti un servizio di qualità. Ogni imprenditore sa che creare un ambiente di lavoro armonioso è una vera e propria sfida anche quando parliamo di realtà di piccole dimensioni e allora ecco alcuni suggerimenti che possono aiutarci ad affrontarla al meglio.

---

*Se pensi "il mio lavoro non mi piace più", lo sentiranno anche il tuo team e i clienti.*

---



### COMUNICAZIONE CHIARA E TRASPARENTE

- **Briefing giornalieri.** Iniziare la giornata con un incontro veloce per discutere i trattamenti in programma e considerare al meglio eventuali clienti con esigenze speciali.
- **Aggiornamenti continui.** Utilizzare strumenti di gestione come agende condivise per tenere tutti aggiornati sugli appuntamenti e sulle modifiche in tempo reale e le informazioni sui clienti, comunicando eventuali preferenze, sensibilità o problematiche di ciascuno in modo che tutti possano gestire le esigenze in modo uniforme.

### CREARE UN AMBIENTE DI COLLABORAZIONE

- **Supporto reciproco.** Offrire sempre aiuto e supporto al proprio dipendente o collega, soprattutto nei momenti di maggior afflusso o durante trattamenti complessi; essere disponibili fa la differenza.
- **Ruoli ben definiti.** Anche se è importante aiutarsi, è fondamentale avere una chiara suddivisione dei compiti per evitare sovrapposizioni o confusioni. È dunque opportuno assegnare compiti specifici a ognuno in base alle loro competenze.

### FOCUS SULLA CLIENTELA

- **Esperienza uniforme.** È fondamentale che

---

*Anche se è importante aiutarci,  
è fondamentale avere una  
chiara suddivisione dei compiti  
per evitare sovrapposizioni o  
confusioni.*

---

i clienti ricevano lo stesso livello di qualità e attenzione da ogni membro del team. Questo richiede una buona comunicazione tra estetiste e una visione comune su come affrontare i trattamenti.

- **Gestione dei feedback.** I feedback dei clienti devono essere condivisi all'interno del team per migliorare l'esperienza complessiva e garantire un servizio personalizzato e curato.

### FORMAZIONE CONTINUA

- **Aggiornamenti sulle nuove tecniche.** È importante che tutti partecipino a sessioni di formazione su nuove tecnologie, trattamenti o prodotti. Questo non solo migliora le competenze tecniche, ma rafforza anche il

---

*Gestione e organizzazione  
interna possono rappresentare  
un fattore di successo per offrire  
ai clienti un servizio di qualità.*



senso di collaborazione, crescita comune e di appartenenza ad una squadra.

- **Condivisione delle competenze.** Se un membro del team ha acquisito nuove competenze, è importante che lo condivida con gli altri. Questa condivisione delle conoscenze favorisce un miglioramento collettivo.

### GESTIONE DEL TEMPO E ORGANIZZAZIONE

- **Pianificazione accurata.** È opportuno che gli appuntamenti siano pianificati con margini di tempo adeguati per evitare sovraccarichi e stress. Una buona organizzazione permette a tutti di lavorare serenamente.

- **Rispetto delle tempistiche.** Ognuno deve essere puntuale nel rispetto degli appuntamenti e delle pause per evitare ritardi che possono accumularsi e influenzare negativamente il lavoro degli altri.

### ATTEGGIAMENTO POSITIVO E RISPETTO

- **Rispetto reciproco.** Trattare i colleghi con lo stesso rispetto riservato ai clienti favorisce un clima di lavoro sereno, senza tensioni o conflitti.

- **Comportamento positivo.** Un atteggiamento positivo, anche nei momenti di stress, rende il team coeso, motivato e in grado di trasmettere energia positiva ai clienti, migliorando l'atmosfera generale del centro estetico.

### GESTIONE DEI CONFLITTI

- **Affrontare i problemi tempestivamente.** In caso di incomprensioni o tensioni è importante discutere i problemi subito e in modo pacato. Lasciare che i conflitti si accumulino può portare a un ambiente di lavoro tossico.

### PROFESSIONALITÀ E CURA DEL DETTAGLIO

- **Uniformità nel servizio.** Garantire che ogni cliente riceva lo stesso livello di attenzione e

---

*Garantire che ogni cliente riceva lo stesso livello di attenzione e competenza da ogni membro del team aiuta a creare una reputazione di alta qualità.*

---



competenza da ogni membro del team aiuta a creare una reputazione di alta qualità.

- **Presentazione personale.** Nei centri estetici, l'immagine è importante, pertanto ognuno deve mantenere un aspetto curato e professionale.

### CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DEL CENTRO

- **Visione comune.** Tutti devono condividere la stessa visione e gli stessi obiettivi del centro estetico, come l'eccellenza nel servizio, l'attenzione al cliente e l'uso di prodotti di alta qualità.

- **Coinvolgimento attivo.** È fondamentale incoraggiare tutti a partecipare attivamente alle decisioni, come la scelta dei prodotti o l'introduzione di nuovi trattamenti, per farli sentire parte integrante del successo del centro.

### CURA DEL CLIENTE E FIDELIZZAZIONE

- **Coordinazione per la fidelizzazione.** Tutti devono essere allineati su come trattare i clienti abituali e come seguire i nuovi. Una gestione efficace dei rapporti con la clientela, infatti, favorisce la fidelizzazione e il ritorno dei clienti.

- **Attenzione ai dettagli.** Ogni piccolo gesto, come un sorriso o una cortesia extra, può fare la differenza nell'esperienza del cliente. Lavorare insieme per offrire questo livello di cura crea un ambiente distintivo e accogliente.