

La scheda cliente

Compilare una scheda che riassume le caratteristiche fisiche di ciascun cliente e i trattamenti richiesti non è solo una procedura utile al professionista, perché permette di conoscere meglio la clientela e i servizi maggiormente erogati, ma è anche un comportamento professionale nei confronti del cliente, perché trasmette un'immagine di attenzione e serietà. Fare domande al cliente sulle sue esigenze e abitudini e ascoltare con attenzione le sue risposte consente di fare una proposta pertinente e in linea con le sue richieste e i suoi desideri. Questa procedura permette, inoltre, di mostrarsi preparati rispetto ai servizi effettuati, nel caso in cui il cliente faccia ritorno in salone. Sarebbe, infatti, poco professionale e sconsolante per il cliente sentirsi chiedere informazioni sui servizi svolti in precedenza e dover ripetere ogni volta le sue preferenze e le sue richieste.

La scheda dovrà, inoltre, contenere i contatti telefonici e di posta elettronica del cliente in modo che, previa sua autorizzazione, lo si potrà avvisare di eventuali promozioni, innovazioni e eventi particolari organizzati in salone.

La scheda potrà essere compilata in versione cartacea o attraverso software professionali appositi; in ogni caso, essa dovrà essere sempre aggiornata.

Una scheda cliente deve contenere, in linea di massima, le informazioni seguenti:

- ▶ **dati anagrafici:** nome, cognome, sesso, data di nascita, indirizzo;
- ▶ **informazioni di contatto:** indirizzo di posta elettronica, numero di telefono e di cellulare, preferenza di contatto per l'invio di offerte (e-mail/sms/telefonata);
- ▶ **caratteristiche fisiche:** tipologia di cute e capelli, tipologia di corporatura, eventuali problematiche, ecc.;
- ▶ **trattamenti svolti:** tipologia e durata dei trattamenti, periodicità, prodotti utilizzati, quantità, tempo di posa, ecc.;
- ▶ **situazione pagamenti:** eventuali pagamenti in sospeso, scontistica di cui si è usufruito, ecc.

