



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

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

