INTRODUCCIÓN 3

OBJETO Y ALCANCE 4

TERMINOS Y DEFINICIONES 5

REQUISITOS DE APLICACION 6
REQUISITOS LEGALES
NORMAS HIGIÉNICAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL

INFRAESTRUCTURA 8
EQUIPAMIENTO MÍNIMO
LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 10
GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES
GESTIÓN POR PROCESOS
GESTIÓN ECONÓMICA
GESTIÓN DE MEJORAS
GESTIÓN AMBIENTAL

ATENCIÓN A LA CLIENTELA 12
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA
REQUISITOS DEL SERVICIO
GESTIÓN DE RECLAMACIONES
GESTIÓN DE CITAS
TICKET Y FACTURA

CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL 15
REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL
REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

RECOMENDACIONES 17

ANEXOS 18

BIZKAIKO IRUDI PERTSONALEKO ENPRESAK
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL DE BIZKAIA
Askao,25. 48005 Bilbao
T: 944 160 982
asociacion@bipe.es
www.bipe.es

ASOCIACIÓN DE IMAGEN PERSONAL DE BIZKAIA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA
José Maria Olabarri, 6 ·2º
Dpto. 7·8. 48001 Bilbao
Tel+ Fax: 94 423 22 63
imagenpersonalbizkaia@hotmail.com
www.imagenpersonalbizkaia.com

© Enibh ex et am, quat lutem acin utpat.
Vullam zzrillandit adiam vel
iusci te molore commole ndreetumsan

INTRODUCCIÓN

Esta norma profesional tiene como objetivo principal la profesionalización del sector y el acercamiento a la calidad de los establecimientos de Peluquería y/o Estética de Bizkaia, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de la clientela.

El cumplimiento de los requisitos especificados en esta norma profesional, permitirá a las empresas de Peluquería y/o Estética de Bizkaia ofrecer unas prestaciones en innovación, arte y calidad que se aproximen más a las expectativas y necesidades de la clientela y al cumplimiento de los requisitos legales de aplicación.

Los cambios sociológicos ocurridos en las últimas décadas, como la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, el mayor nivel de formación e información de las personas consumidoras sobre la calidad, las modas y la importancia de la buena imagen personal en la sociedad actual, han tenido una influencia decisiva en los hábitos de consumo de la ciudadanía, facilitando la aparición de nuevas ofertas de servicios, capaces de anticiparse a las nuevas necesidades.

Así esta norma profesional se desarrolla pensando en los elementos de la innovación, el arte y la calidad del servicio.

Los objetivos que se pretenden conseguir con la implantación de la misma son:

- Mejorar la calidad del servicio prestado a la clientela
- Mejorar la gestión de las empresas de Peluquería y/o Estética
- Mejorar la imagen de las empresas de Peluquería y/o Estética
- Mejorar las competencias profesionales y empresariales
- Profesionalizar la gestión de las empresas de Peluquería y/o Estética, potenciando el desarrollo de los recursos humanos
- Orientar a las empresas de Peluquería y/o Estética hacia la innovación continua
- Proporcionar al público una garantía de calidad del servicio que van a percibir
- Diferenciar a las empresas de Peluquería y/o Estética que adopten esta norma profesional, por medio de la calidad y el arte en la prestación del servicio.

PROFESIONALTASUNA
ARTEA ETA KALITATEA
PROFESIONALIDAD
ARTE Y CALIDAD
BIZKAIA

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Profesional estará dirigida tanto al personal profesional contratado, como a la propiedad y persona gestora de las empresas de Peluquería y/o Estética de Bizkaia con el fin de que perciban la existencia de una serie de modificaciones en los hábitos profesionales y laborales, de fácil aplicación y que comportan un aumento de la calidad y la profesionalidad.

Esta Norma Profesional dará respuesta a las necesidades del sector, tanto de la clientela como de las empresas del mismo y establece los requisitos de calidad y profesionalidad para las actividades de Peluquería y/o Estética de Bizkaia.

Como consecuencia del seguimiento de esta norma, las empresas de Peluquería y/o Estética de Bizkaia y el sector observarán:

1. Profesionalización del sector

2. Mejora de la imagen de las empresas de Peluquería y/o Estética en el mercado actual.

3. Mayor fidelización de clientela actual y captación de clientela potencial

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

CALIDAD DEL SERVICIO: Capacidad para satisfacer las expectativas y requisitos de la clientela durante la prestación del servicio y/o venta.

CLIENTELA: Cualquier persona física o jurídica susceptible de percibir el resultado y/o desarrollo de nuestra actividad.

CORTESÍA: Amabilidad, cordialidad, atención y respeto mostrado por el personal de las empresas de Peluquería y/o Estética a la clientela.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Conjunto de destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el servicio y/o venta.

PLANTILLA: Aquellas personas que tengan un vínculo laboral con la empresa.

EMPRESA PROVEEDORA: Organización que proporciona un producto o servicio a las empresas de Peluquería y/o Estética.

SEGURIDAD: Inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de la clientela y el personal en las empresas de Peluquería y/o Estética.

EMPRESA DE PELUQUERÍA Y/O ESTÉTICA: Cualquier persona física o jurídica que desarrolle la actividad de Peluquería y/o Estética, cumpliendo con la legislación vigente.

EQUIPAMIENTO: Mobiliario, herramientas y material necesario para el desarrollo de la actividad de Peluquería y/o Estética.

CERTIFICADO PROFESIONAL: Certificado expedido por las asociaciones representativas del sector que evidencia que la persona que lo recibe dispone de la formación básica y experiencia necesaria para el ejercicio de la actividad.

PERSONA RESPONSABLE: Persona que reúne los conocimientos y capacidades para el desarrollo de la actividad, según lo especificado en esta norma. Esta persona debe estar en disposición del Certificado Profesional.

INNOVACIÓN: Todo cambio, aplicación de conceptos, servicios y prácticas nuevos o mejorados, basados en el conocimiento y que generan valor para la empresa.

ARTE: Es la actividad que requiere de un aprendizaje y a su vez puede limitarse a una habilidad técnica; en las que el ser humano expresa ideas, o es capaz de generar un sentimiento en una tercera persona utilizando diferentes recursos.

REQUISITOS DE APLICACIÓN

Con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido al público y la seguridad tanto de éste como de la plantilla, se deberán cumplir los siguientes requisitos legales:

REQUISITOS LEGALES

En cuanto a los requisitos legales de aplicación, esta norma exige el cumplimiento de:

- Licencia de Apertura correspondiente a cada establecimiento y cumplimiento de las normas higiénico sanitarias municipales que pudieran existir en su caso.
- Alta en el IAE
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- Revisión anual de los extintores por un mantenedor autorizado, según establece la legislación de referencia
- Señalización de emergencia necesaria
- Aquellos establecimientos que empleen los datos personales de la clientela para el envío de correspondencia, correos electrónicos, etc. (ofertas, tarjetas de fidelización, bonos de descuento, etc.), deberán darse de alta en la Agencia de Protección de Datos (L.O.P.D.) para el cumplimiento de la legislación aplicable al respecto.
- Hojas de reclamación a disposición de la clientela.
- Otros requisitos legales aplicables al sector o actividad desarrollada por cada establecimiento.

NORMAS HIGIÉNICAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL

El nivel de seguridad e higiene en el trabajo se considera adecuado cuando se cumplen los siguientes puntos:

- El instrumental que atraviesa y/o corta o rasura la piel debe ser de un solo uso.
- El material no desechable debe esterilizarse después de cada uso (por ejemplo: alicates de manicura).
- Para proceder al rasurado, se deben emplear cuchillas desechables, nunca una navaja tradicional.
- Al desechar objetos punzantes o cortantes (agujas de depilación eléctrica, cuchillas, material de piercings, micro-pigmentación,…) debe hacerse en un recipiente de material resistente habilitado a tal efecto (normalmente plástico).

REQUISITOS DE APLICACIÓN

• El resto de equipos de trabajo como peines, tijeras, ganchos para mechas,… deben ser desinfectados o esterilizados cuando se manchen con sangre. Para esterilizar se recomienda en primer lugar, los autoclaves (a 120 grados durante 15 minutos) y, en segundo lugar los esterilizadores de calor seco (hornos, estufas, etc. a 170 grados durante 1 hora). Los métodos recomendados para desinfectar instrumentos son los siguientes:

a) Ebullición: los objetos que resistan altas temperaturas (por ejemplo, tijeras, pinzas de depilación, etc.) se introducirán en un recipiente con agua hirviendo manteniéndolos sumergidos durante 20 minutos.

b) Lejía diluida al 10%: los objetos que no resistan altas temperaturas (por ejemplo: peines y otros objetos de plástico), se desinfectarán sumergiéndolos en lejía diluida al 10% (una parte de lejía en nueve de agua fría) durante 20 minutos. La lejía no se debe utilizar para desinfectar objetos metálicos ya que su uso prolongado corroe el metal. Las preparaciones de lejía diluida pierden poder desinfectante con el tiempo, por lo que se deben realizar el mismo día o, mejor, en el momento de su utilización. Las toallas, paños, batas, etc., manchados de sangre se lavarán en lavadora automática en un programa de 60 grados durante 30 minutos. Si se derramase sangre sobre una superficie (suelos, mesas, etc.) se cubrirá la zona con pañuelos o toallas de papel desechable o con papel higiénico, y se verterá sobre ellos lejía diluida al 10% dejándolo así durante unos 10 minutos y eliminándolo posteriormente en la basura.

c) Alcohol al 70%: este producto tiene la ventaja de que no corroe el metal. El tiempo de desinfección recomendado es de 20 minutos. No hay que olvidar que el alcohol se evapora, por lo que se mantendrá cerrado el recipiente mientras estén sumergidos los objetos a desinfectar.

d) Glutalraldehído al 2% durante 20 minutos.

• El lápiz corta sangre nunca debe reutilizarse. Se recomienda el uso de corta sangres desechables.

• Como norma general de higiene, se recomienda el lavado una vez al día de todo el material utilizado (tijeras, peines,…) con agua, jabón y cepillo.

• Cualquier herida o lesión que un profesional tenga en sus manos debe ser cubierta con una tirita o un apósito similar durante el desarrollo de su trabajo

INFRAESTRUCTURA

EQUIPAMIENTO MÍNIMO

Para asegurar la prestación de una calidad en el servicio, en este apartado se especificará el equipamiento técnico mínimo del que deberá disponer cada establecimiento.

Los establecimientos de Peluquería:

- Lava-cabezas
- Sillón regulable
- Espejo por persona
- Zona de espera
- Esterilizador
- Baño a disposición del cliente no necesariamente en el mismo local

Los establecimientos de Estética:

- Camilla (recomendable regulable en altura)
- Cabinas con lavabo
- Esterilizador
- Espejo a disposición de cada persona
- Baño a disposición del cliente no necesariamente en el mismo local

Además de lo especificado, se debe disponer del equipamiento/herramientas indispensables para la realización de los diferentes servicios ofertados en función del tipo de establecimiento.

NOTA 1: En el caso de las Peluquerías se recomienda disponer de un sistema de climatización y de sillones con apoya pies.

NOTA 2: En el caso de Centros de Estética que realicen tratamientos corporales, es recomendable disponer de una ducha.

LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO

Con el fin de mantener un adecuado estado de limpieza e higiene:

- Se debe realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones (suelos, zonas de trabajo, baños,...) diariamente y con productos desinfectantes.
- El material y la zona de trabajo de las empresas de Peluquería y/o Estética deben de ser de fácil limpieza.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

En este apartado se especifican las pautas para realizar una adecuada gestión del negocio:

GESTIÓN DE COMPRAS Y EMPRESAS PROVEEDORAS

La empresa debe asegurarse de que los productos comprados cumplen con los requisitos de compra especificados mediante el registro de los pedidos realizados y la inspección en recepción de los mismos.

Las empresas de Peluquería y/o Estética deben evaluar y seleccionar a la empresa proveedora en función de su capacidad para suministrar los productos adecuados con los requisitos necesarios por cada organización.

Las empresas de Peluquería y/o Estética deben disponer de un listado de empresas proveedoras en el que se especifique el tipo de productos comprados o servicios prestados por cada uno de ellos.

NOTA: En el caso de las compras directas, no se considera necesario registrar los pedidos.

STOCKS MÍNIMOS

Se recomienda crear un listado de stock mínimo de productos en el que se reflejen los productos considerados indispensables para un buen funcionamiento del negocio y así evitar la acumulación de productos y por tanto evitar su caducidad y el exceso de inversión.

GESTIÓN POR PROCESOS

Cada establecimiento debe documentar cuáles son sus procesos principales y elaborar unas pautas de actuación para cada uno de ellos.

En todo caso se deberán documentar los procesos de:

- Recepción y Despedida al cliente
- Gestión de quejas / sugerencias

(Véase Anexo 2 de la presente Norma Profesional)

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

GESTIÓN ECONÓMICA

Las personas responsables de la gestión de las empresas de Peluquería y/o Estética deberán, con el fin de tomar decisiones acertadas para la gestión del local, disponer de al menos:

- El cierre mensual de Ingresos y Gastos del negocio
- El cierre del ejercicio anual (Resultado del ejercicio, Ingresos y Gastos)
- Una previsión de Ingresos y Gastos a comienzo de cada ejercicio económico.

Aquellas personas responsables que no dispongan de los conocimientos suficientes para el control económico de su negocio, deberán asistir a un curso de formación en las Asociaciones Profesionales para adquirir las competencias necesarias para ello.

GESTIÓN DE MEJORAS

Las mejoras pueden venir por parte de sugerencias de la clientela, sugerencias de la plantilla, análisis de las encuestas de satisfacción o ideas de la Dirección.

Se recomienda realizar periódicamente una reunión con el personal para detectar posibles áreas de mejora.

Cuando se detecta una idea de mejora se analizan las posibilidades de ésta y si es viable se anotarán para poder realizar el seguimiento adecuado y el análisis de su efectividad.

GESTIÓN AMBIENTAL

Hoy en día somos conscientes del impacto que nuestras actividades profesionales tienen sobre el medio ambiente, por lo que se han definido unas pautas sobre buenas prácticas ambientales aplicables a las empresas de Peluquería y/o Estética:

- Se recomienda estar al día de los métodos, materiales y productos alternativos de menor peligrosidad y toxicidad.
- Utilizar materiales provenientes de recursos renovables, obtenidos o fabricados por medio de procesos que supongan un mínimo empleo del agua y energía y materiales y productos elaborados con elementos reciclados.

- Desarrollar prácticas de ahorro de materiales, productos, agua y energía.
- Se recomienda instalar en los grifos dispositivos para limitar la presión, difusores y temporizadores para disminuir el consumo.
- Aprovechar al máximo la luz natural, colocar temporizadores, utilizar lámparas de bajo consumo, si se utilizan tubos fluorescentes no apagarlos y encenderlos con frecuencia ya que en el encendido se produce el mayor consumo.
- Reducir la producción de residuos y gestionar estos de manera que se evite el daño ambiental y a las personas.
- Para las instalaciones se deben elegir elementos con materiales exentos de emanaciones nocivas, duraderos, transpirables, resistentes a las variaciones de temperatura, fácilmente reparables, obtenidos con materiales renovables y reciclables.
- A la hora de comprar equipos se deberían solicitar aquellos que tengan los efectos menos negativos para el medio ambiente (con bajo consumo de energía y agua, baja emisión de ruido, etc).
- Se debe intentar utilizar los equipos más duraderos y con menos consumo de recursos no renovables y energía.
- Se debe intentar elegir materiales y productos con certificaciones que garanticen una gestión ambiental adecuada.
- Se debe evitar el uso de productos en aerosoles siempre que existan otros de igual eficacia y menos dañinos para el medio ambiente.
- Intentar comprar evitando el exceso de envoltorios y en envases de un tamaño que permita reducir la producción de residuos y envases.
- Manejar cuidadosamente los equipos para evitar fallos que produzcan residuos.
- Cuidar la manipulación de reactivos y productos para evitar errores que hagan necesaria la repetición del procedimiento y por lo tanto el aumento de residuos.
- Se debe cerrar herméticamente y etiquetar adecuadamente los recipientes de productos peligrosos.
- Los productos químicos deben estar colocados correctamente para evitar su deterioro o rotura y se debe dispone de las fichas de seguridad de cada uno de ellos.

ATENCIÓN A LA CLIENTELA

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA

El establecimiento deberá realizar al menos anualmente una encuesta con el fin de conocer la satisfacción de la clientela. Asimismo se deberán analizar los datos recogidos para poder poner en marcha las ideas ó áreas de mejora surgidas de estas encuestas.

Cualquier modelo de encuesta empleado debe contener un espacio para que el cliente exprese su opinión.

(Véase Anexo 1: Posibles aspectos a tener en cuenta en la elaboración de la encuesta)

REQUISITOS DEL SERVICIO

Todo establecimiento debe disponer de unas normas para el correcto trato a la clientela (en estas normas se deben hacer referencia a la manera de dirigirse al cliente a su llegada, a la realización de reservas, a la despedida,..).

Se recomienda que para dar una mejor atención se adopten herramientas informáticas para agilizar la gestión.

La atención a la clientela se considera adecuada cuando:

- Se mantiene la confidencialidad y la ética profesional.
- Se realiza una escucha activa hacia el cliente.
- Se mide el nivel de satisfacción y se actúa sobre las conclusiones obtenidas del estudio de satisfacción.
- El personal estará a disposición del cliente para dar respuesta a cualquier pregunta que éste realice.
- Se potencia la cercanía hacia las personas (tanto física como emocional).
- El personal del establecimiento permanezca cercano y atento a las necesidades de la clientela, evitando formar grupos a la vista de la misma.

- El personal del establecimiento ofrezca un trato personalizado a la clientela habitual. Para ello, dará señales de reconocimiento a la clientela habitual y utilizará su nombre, siempre que sea posible.
- El personal no realice ningún comentario de tipo personal, político, religioso, que pueda resultar ofensivo o pueda provocar situaciones incómodas.
- Ante las quejas y reclamaciones planteadas, el personal del establecimiento muestre en todo momento respeto.
- La Dirección comprueba que la publicidad y las campañas promocionales no contengan errores respecto a los productos y servicios anunciados ni respecto al propio establecimiento.
- Los precios marcados en los productos o en las estanterías se correspondan con los precios emitidos por los terminales o los marcados en los equipos correspondientes.
- Durante la facturación y el cobro, el personal cuide de no cometer errores y revise que el cambio entregado sea correcto.
- El establecimiento exhiba el horario en un lugar visible, incluso cuando el establecimiento se encuentre cerrado. De la misma forma informará de aquellas alternativas que amplíen o reduzcan las posibilidades de atención al público.
- El personal esté atento para ayudar facilitando el acceso y movilidad en el interior del establecimiento, cuando se requiera.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

La empresa debe definir un sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones. Este sistema deberá ser conocido y utilizado por todo el personal del establecimiento.

La queja o reclamación puede ser recogida por cualquier persona de la plantilla quién la dejará registrada en las hojas creadas a tal efecto y avisará a la persona responsable para su adecuada gestión y cierre.

Este sistema incluirá el uso de Hojas de Reclamaciones Oficiales en aquellos casos en los que sean exigidas por la clientela, según la legislación vigente.

ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Cualquier sugerencia, queja, reclamación que se realice o cualquier incidencia que afecte a la calidad del servicio en el establecimiento, debe ser documentada y comunicada a Dirección para su análisis, de forma que se tenga en cuenta para la mejora del servicio prestado.

GESTIÓN DE CITAS

Los establecimientos que gestionen la prestación de su servicio mediante la modalidad de cita previa, deben dejar éstas registradas a través del método que consideren más adecuado para su negocio.

NOTA: Siempre que sea posible se debe respetar el orden de las citas.

TICKET Y FACTURA

Se considera cubierto este apartado cuando:

- Se entregue un ticket o factura de compra siempre que se solicite. Este ticket debe contener la cantidad e importe del servicio prestado y/o de los artículos comprados, CIF, IVA, y Razón Social del establecimiento.
- Se entregue justificante de la operación bancaria cuando el pago se efectúe mediante tarjeta.

CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

El personal que realice trabajos que afecten a la atención al público y/o a la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia profesional.

La empresa debe nombrar en cada establecimiento al menos una "Persona Responsable" que debe estar acreditada mediante un Certificado Profesional emitido por las Asociaciones Profesionales.

NOTA: la "Persona Responsable" podrá ser aquella que cumpla con los requisitos especificados en el punto 8.2 de la presente norma. Bien la propiedad de la empresa, o cualquier persona que ésta designe.

REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

Las empresas de Peluquería y/o Estética deberán demostrar que poseen personal con una mínima pero adecuada cualificación profesional para ser poseedoras de esta Norma Profesional.

La empresa debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio (se debe tener en cuenta los años de experiencia, la titulación adquirida, los exámenes de capacitación realizados y/o la cualificación).
- Cuando sea necesario, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos.
- Mantener los documentos necesarios que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencias del personal.
- Establecer un reciclaje mínimo de formación continua con frecuencia anual y de manera externa, bien a nivel técnico o de habilidades para el personal.

CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

La cualificación profesional de la "Persona Responsable" será demostrada a la empresa auditora de la Norma Profesional a través del certificado de Cualificación Profesional, el cual será emitido por los Organismos Profesionales competentes, como lo son para esta Norma Profesional las Asociaciones de Peluquería y/o Estética de Bizkaia, a todo el grupo de profesionales que lo soliciten y que cumplan con los siguientes requisitos mínimos:

Haber desarrollado la actividad:

a) Bien durante seis años consecutivos por cuenta propia o en calidad de personal directivo de empresa de Peluquería y Estética

b) Bien durante tres años consecutivos por cuenta propia o en calidad de personal directivo de empresa cuando el beneficiario pruebe que ha recibido para la actividad de Peluquería y/o Estética, una formación previa de al menos dos años acreditada por un certificado reconocido por el Estado o declarado plenamente válido por un Organismo Profesional competente.

c) Bien durante tres años consecutivos por cuenta propia, cuando la persona beneficiaria pruebe que ha ejercido la profesión por cuenta ajena durante al menos cinco años.

En los supuestos a que se refiere las letras a), b) y c) no deberán haber transcurrido más de diez años entre la fecha de cese de la actividad profesional y la fecha de presentación de la solicitud del Certificado Profesional.

Igualmente para profesionales que no cumplan los requisitos de cualificación establecidos anteriormente se establece un examen de gestión empresarial, técnico y teórico, con el cual pueda demostrar su cualificación profesional y de esta forma la "Persona Responsable" obtendrá el Certificado de Cualificación Profesional.

RECOMENDACIONES

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad Profesional debería ser una decisión estratégica relacionada con una clara intención de mejora en la Calidad del servicio al público.

La implantación de esta norma de calidad profesional está directamente relacionada con:

- El compromiso de la Dirección
- La participación de la plantilla en el cumplimiento de los requisitos
- Los objetivos particulares de cada empresa de Peluquería y/o Estética

Algunas de las recomendaciones que se consideran de especial importancia son:

- Disponer de un ticket para su entrega al realizar el pago, siempre que la clientela lo solicite.
- Siempre que se realicen cobros mediante tarjeta de pago, se debe pedir el documento legal acreditativo y comprobar la identidad de la persona que realiza el pago.
- Las tarifas deben estar expuestas a disposición del público, al igual que el horario y los tipos de tarjetas de pago aceptadas. (En el caso de que por motivos excepcionales no sea posible cumplir el horario, se debe informar mediante carteles u otros medios)
- Se recomienda la informatización del negocio, por medio de aplicaciones de software desarrolladas al efecto, con el objeto de optimizar la gestión de ingresos y gastos, clientela, empresas proveedoras, productos, servicios, inventario, así como el control de cobros y pagos.
- Realizar una Auditoria Interna con una periodicidad mínima anual, en la que se contemplen todos los requisitos que se han mencionado a lo largo de la norma profesional.
- Establecer siempre que sea posible un medio de fidelización de la clientela.
- Documentar todos los procesos posibles además de los obligatorios por norma.
- Disponer de un Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro Profesional
- Y las especificadas a lo largo de esta norma profesional.

ANEXOS

ANEXO 1

Aspectos a considerar para la Evaluación de la Satisfacción de la Clientela

a. Relación Calidad / Precio

b. Amabilidad del personal

c. Profesionalidad del personal

d. Atención telefónica

e. Limpieza

f. Comodidad de las instalaciones

g. Estética del local

h. Calidad de los productos

i. Variedad de los productos/servicios ofrecidos

j. Tiempo de espera

ANEXO 2

Algunos de los procesos principales que podrían documentarse

- Gestión de citas.
- Servicios de peluquería (lavado, corte, tinte, mechas, peinado,…).
- Servicios de estética (maquillaje, depilación, masajes, manicura, pedicura,…).
- Interpretación y asesoramiento al público