

LA CLIENTELA

La **Real Academia Española** define al **cliente** o **clienta** como la persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Del mismo modo define a la **clientela** como el conjunto de clientes de una persona o establecimiento.

La **clientela** es el motor de transformación y la pieza clave para la subsistencia de cualquier empresa.

La **clientela** es la razón de ser de una empresa, producto o servicio; por lo tanto, nuestra prioridad es cuidar de ella.

A continuación se explican algunos aspectos que se deben tener muy presentes para el cuidado y trato de la clientela.

Recibimiento

Se trata de una **primera toma de contacto** con la clientela. Es muy importante que la bienvenida sea agradable ya que se trata de la primera impresión que la clientela obtiene sobre el negocio. Durante la acogida, **debemos acomodar y guiar a la clientela**. Incluso si todo el equipo está ocupado, un saludo, una sonrisa y algunas indicaciones harán que se sienta atendid@ durante la espera.

Los profesionales han de fijarse en diferentes aspectos de la clientela que le servirán de ayuda más adelante. Anotaremos mentalmente las características del cabello del cliente. Entre los factores a considerar se tendrán en cuenta la longitud, el color, el nivel de sensibilidad, el grosor, la textura y la densidad.

Además, se debe tener en cuenta toda la información visual que haga referencia a la personalidad del cliente. No sólo del corte de pelo, también de su ropa, los colores y el estilo. Si viste de forma conservadora, a la moda, estilo sport...

Por último, observaremos la forma que tiene la clientela de comportarse. Cual es su tono, su forma de hablar, su lenguaje verbal y también el no verbal. Toda esta labor debe hacerse de forma discreta y sin incomodar a la clientela.

Estudio del caso concreto de la clientela

Antes de realizar cualquier servicio es de vital importancia **analizar el caso concreto de la clientela**. Para ello nos ayudaremos de formularios o entrevistas para conocer más a la persona y la razón por la que ha acudido a nuestro salón de belleza llevando a cabo esta parte del proceso en un espacio con intimidad para facilitar a la clientela que comparta con nosotros sus inquietudes y deseos. Con ello trataremos de averiguar qué servicio es el que demanda de nosotros.

Evaluaremos las características del cabello en profundidad, pidiendo permiso y con respeto para tocar su cabello. También es recomendable analizar las características de la morfología de la clientela para decidir qué estilo se ajusta mejor sin olvidar los hábitos de peinados y mantenimiento que realiza en su cabello.

Estos datos serán recogidos en fichas o en un software informático que almacene la información con el fin de poder revisarlos en cualquier momento.

Diagnóstico y planteamiento de la propuesta de servicio

Con toda la información adquirida durante la conversación con la clientela, los profesionales deberán **realizar un análisis y presentar una propuesta** que se ajuste a su caso. Para ello ha de tener en cuenta si el servicio que la clientela quiere es viable teniendo en cuenta las características capilares asegurando que el cabello quedará en buenas condiciones pero sobre todo si se ajusta al estilo de la clientela.

El profesional elegirá cuáles son los cosméticos necesarios y cuál es el orden a seguir en cuanto a los procedimientos.

Explicaremos detalladamente la propuesta, los cosméticos necesarios, como se va a desarrollar el proceso y cual será el resultado final adaptado a las características de su cabello. Si la respuesta de la clientela es negativa, se tratará de adaptar la propuesta hasta que se acerque a lo que solicite. Cuando la clientela acepte, se le recordarán los procedimientos con el fin de evitar confusiones o malentendidos.

Elección del los medios técnicos necesarios

En esta parte del protocolo **se especifican las herramientas y los aparatos que van a ser necesarios para realizar el servicio**. De esta forma los profesionales que vayan a realizar un proceso concreto contarán con los mismos recursos. Antes de comenzar, se ha de comprobar que

los materiales, los productos y los aparatos que se vayan a utilizar estén en buenas condiciones para su uso.

Preparación de los materiales y preparación de la clientela

Por razones de higiene y de comodidad, los medios técnicos que haya que usar para la realización del servicio, deben estar ordenados de forma pulcra. Los profesionales pueden valerse de mesas o tocadores auxiliares en los que poder organizar de forma sencilla los materiales a utilizar. En este paso **se prepararán los productos que necesiten una mezcla o disolución**.

Los profesionales también han de tener en cuenta si necesitan algún tipo de protección como guantes o gafas especiales para realizar el servicio. **La protección en este caso es esencial** con el fin de no dañar la vestimenta o, incluso, la piel.

En cuanto a la acomodación dela clientela, será en los sillones de lavado o en el tocador, dependiendo de lo que el protocolo del servicio indique y ofreceremos todas las comodidades posible para hacer del servicio una experiencia agradable y positiva.

Realización del servicio

En este paso **se seguirán las pautas marcadas para los diferentes procedimientos** a seguir para realizar el servicio de forma correcta. Las acciones varían para cada proceso pero algo común es el bienestar de la clientela.

Últimas recomendaciones y despedida de la clientela

Cuando el proceso ya está finalizado, los profesionales deberán **asesorar a la clientela en cuanto a lo que hacer para mantener el cabello perfecto** al salir de la peluquería. Entre estos consejos deberán estar incluidos los cosméticos que deben aplicarse en el domicilio y cual es el tratamiento a seguir. Además, como secar y peinar el nuevo estilo y hábitos que son sanos para el cuidado de su cabello. Es recomendable añadir cada cuento tiempo que el/la cliente/a debería acudir al salón para el mantenimiento del look.

Ficha técnica y valoración final

Finalmente, **se evaluará el grado de satisfacción de la clientela** preguntando si el resultado es de su agrado y si cumple con sus expectativas. Además es necesario estudiar el acabado del cabello tras los procesos realizados en éste.

Por último se pasará a **introducir en la ficha de la clientela información sobre sus gustos** y los procedimientos realizados durante el servicio.