

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CLIENTELA

<b>1º RECIBIMIENTO</b> 2 minutos	1. Recibir a la persona en el punto de entrada. 2. Saludar manteniendo una actitud afable. 3. Preguntar por el servicio que viene a realizar. 4. Guardar sus pertenencias y colocar la bata. 5. Acompañar al punto establecido y presentar al estilista. 6. Acomodación.
<b>2º ESTUDIO</b> 10 a 20 minutos	1. Análisis del cabello. 2. Análisis del cuero cabelludo. 3. Visagismo. 4. Estudio morfológico. 5. Asesoría. 6. Registro de datos en la ficha técnica.
<b>3º PROPIUESTA</b> 5 minutos	1. Explicación de la propuesta. 2. Conformidad de la clientela.
<b>4º PREPARACIÓN</b> 2 minutos	1. Protección de la clientela. 2. Realización del servicio.
<b>5º ASESORÍA</b> 5 a 8 minutos	1. Informar sobre el cuidado. 2. Propuesta de cosmética. 3. Pautas para peinado y mantenimiento. 4. Evaluación del grado de satisfacción.
<b>6º DESPEDIDA</b> 2 minutos	1. Acompañar al punto de salida. 2. Devolver las pertenencias. 3. Cobro del servicio. 4. Despedir con actitud afable y de agradecimiento.