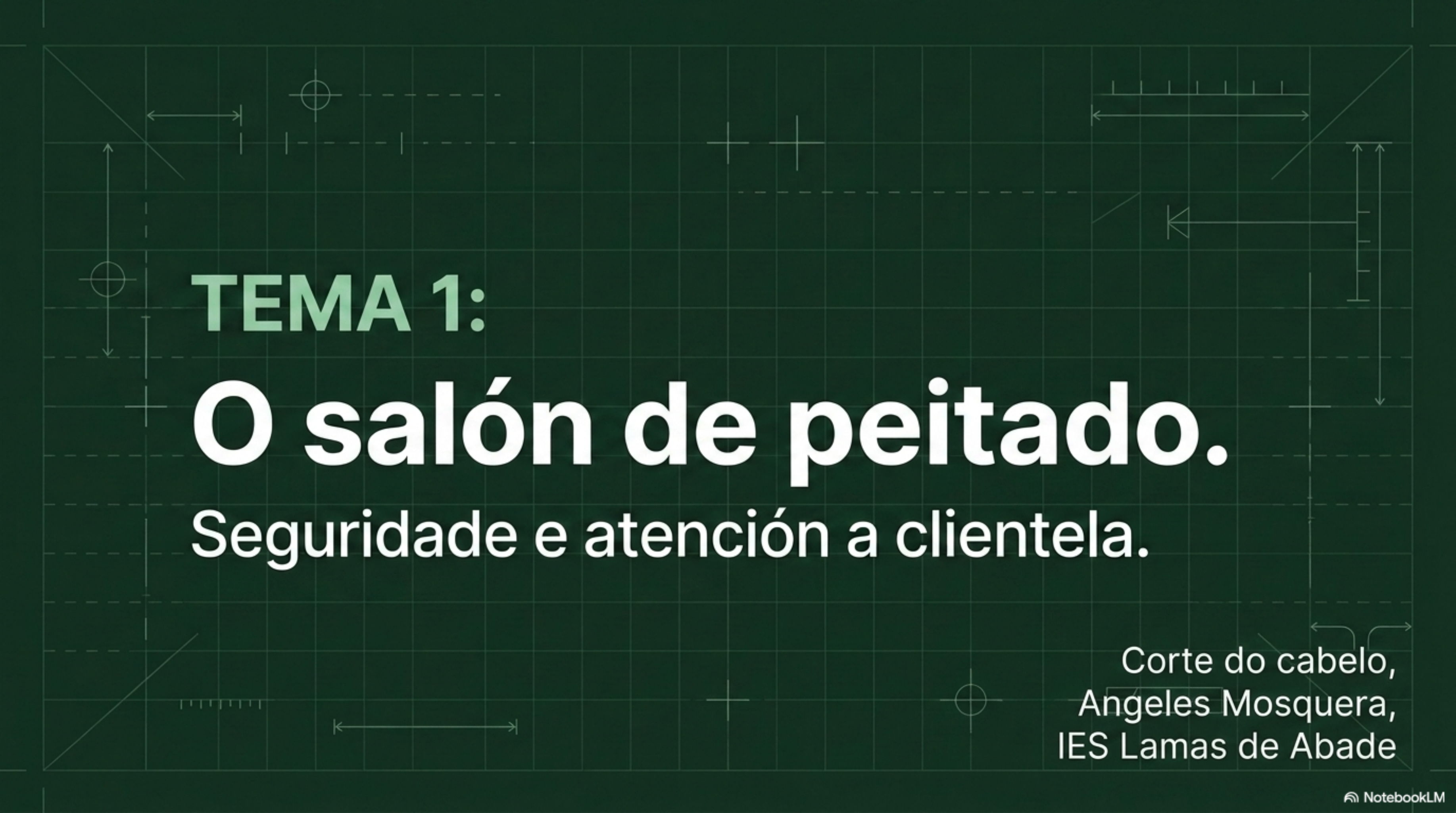


The background of the slide is a dark green grid with faint white technical drawing lines. These lines include various construction marks such as circles, arcs, and dimension lines with arrows, typical of architectural or engineering drawings. The text is overlaid on this grid.

TEMA 1:

O salón de peitado.

Seguridade e atención a clientela.

Corte do cabelo,
Angeles Mosquera,
IES Lamas de Abade

Os Tres Píares da Excelencia no Salón



O Espazo e o Mobiliario

Zonas de traballo, equipamento e fluxo estratéxico.



Seguridade e Hixiene

Prevención de riscos, ergonomía e protección integral.



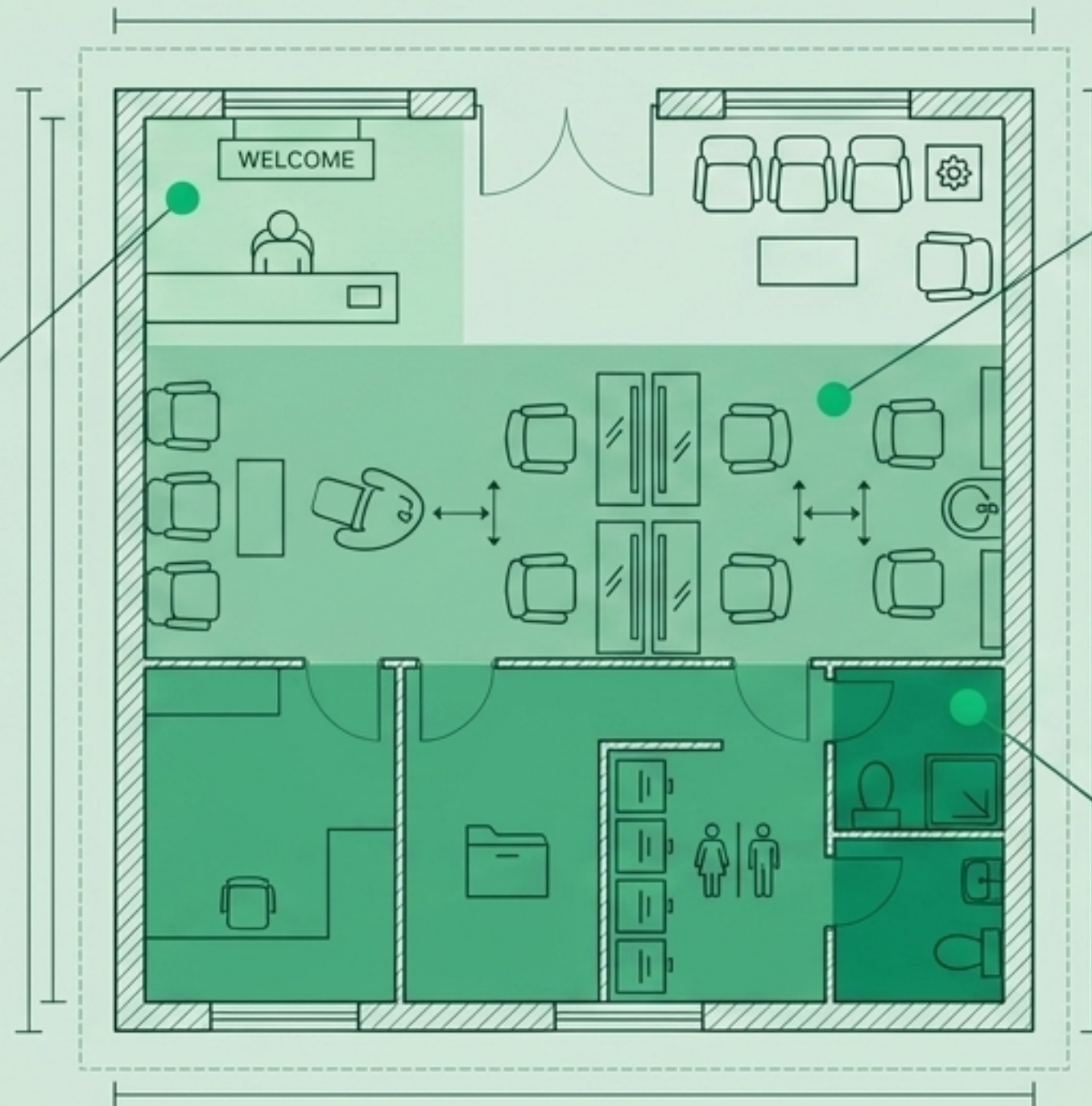
Atención á Clientela

Recepción, comunicación, xestión e privacidade (RGPD).

Distribución Estratéxica do Salón

Zona de Recepción

Recepción e sala de espera. O primeiro impacto visual e o centro de xestión.



Zona de Traballo

Lavacabezas e tocadores (equipados con espellos para verificación). Requiren unha distancia mínima de 1,5 metros entre eles para garantir a mobilidade do profesional.

Áreas de Servizo

Office, almacén, vestiarios e aseos. Espazos separados da vista principal do cliente.

Mobiliario Técnico: Diseño e Ergonomía



Cadeira de Barbeiro/Peiteado

Reclinable e axustable en altura. Incorpora repousacabezas e repousapés. Diseñada especificamente para previr lesións lumbares e cervicais.



Cadeira Ergonómica do Profesional

Taburete con rodas e altura regulable. Permite ao profesional realizar a súa actividade con mobilidade e sen forzar a postura.



Organización Auxiliar

Carros auxiliares, vitrinas e estanterías para manter os útiles e produtos químicos accesibles e seguros.

Xestión Activa de Riscos e Seguridade



Perigos Comúns:
Obstrución de pasos, refugallos, cables, auga, técnicas deficientes, contaminación cruzada e produtos químicos.

Perigo:	Algo que pode causar dano.
Risco:	A probabilidade de que o perigo se materialice.

Matriz de Protección: Profesional vs. Cliente

Profesional

Indumentaria:
Roupa lavable,
tecido antimanchas
(casaca, pantalón,
zocos).



Protección EPI:
Luvas (manipulación
de sustancias
químicas), máscara,
e mandil ou chaleco.

Material: Empregar
material dun só uso
sempre que sexa
posible.

Cliente

Protección Física:
Bata ou capa (a parte
longa debe situarse por
diante para cubrir a
roupa), toalla axustada
ao pescozo.



Protección Facial:
Crema/aceite protector
no contorno da cara,
protectores de orellas
(en coloracións escuras)
e fundas para as patillas
das gafas.



Prevención Clínica:
Realización de test de
sensibilidade e
incompatibilidade
previos.

A Hixiene Postural do Profesional



Correcto:

- Costas rectas.
- Uso de cadeira/taburete á altura correcta.
 - Calzado cómodo e anatómico.
 - Traballar preto do cliente sen forzar a espalda.



Incorrecto:

- Inclinação extrema ou torsión da columna.
- Dobrar as costas en lugar de flexionar as pernas ao agacharse.

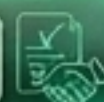
O Viaxe da Atención ao Cliente

Fase 1 - Recepción



Saudar, amosar disposición, recoller obxectos persoais e acompañar ao tocador.

Fase 2 - Acordo



Elaborar o cuestionario/ficha técnica e decidir/acordar o procedemento co cliente.

Fase 3 - Servizo



Aplicar medidas de protección (toalla, capa), realizar test previos, e comezar a técnica asegurando asegurando a comodidade.

Comunicación Eficaz e Recepción



A Comunicación Interpersoal

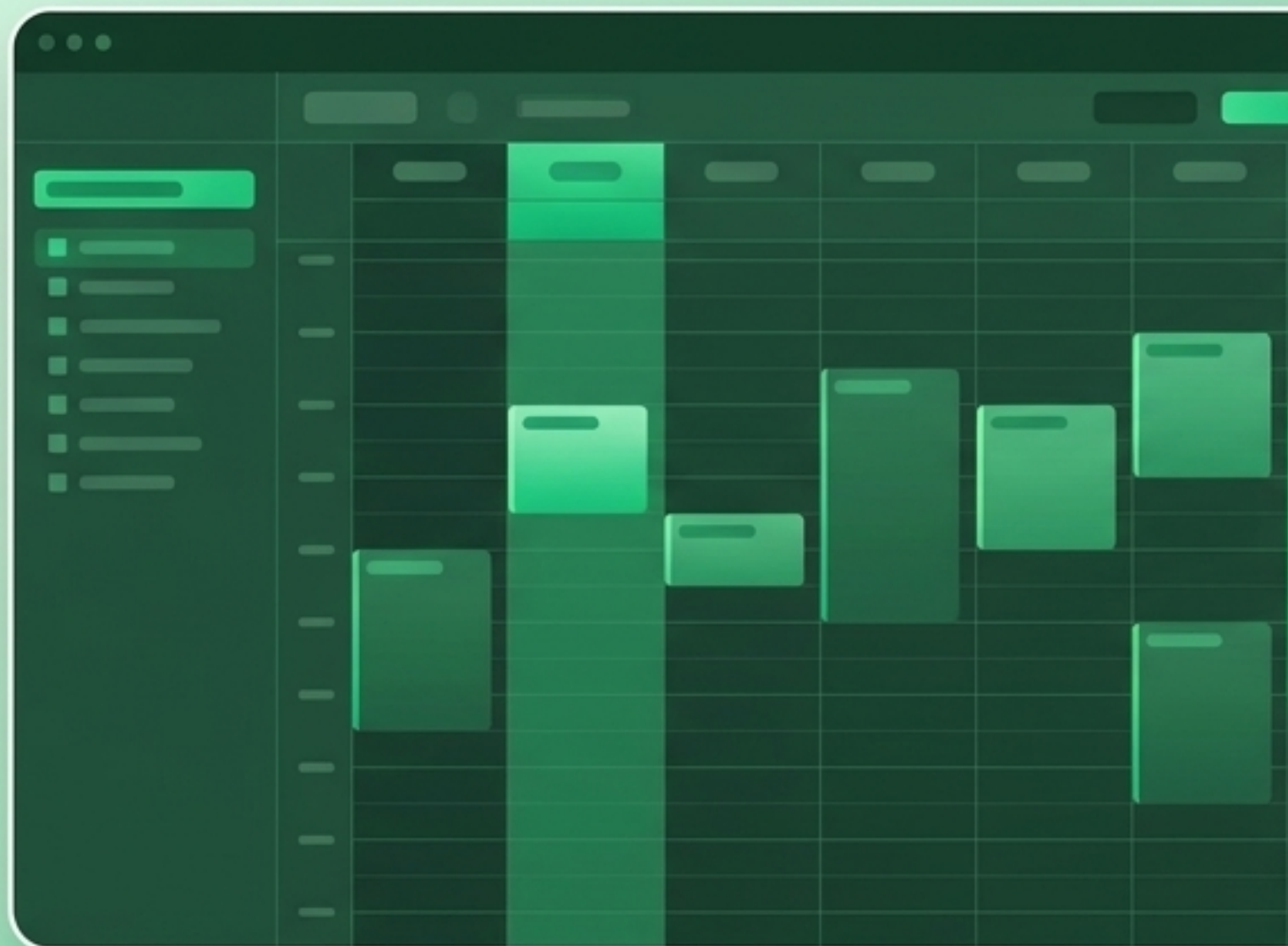
- Debe integrar **expresión Verbal** (palabras orais ou escritas) e **Non Verbal** (xestos, contacto visual, indicios sen palabras).
- **Habilidades clave**: Facer preguntas adecuadas e aplicar a escoita activa.



Atención Telefónica

- **Regra de ouro**: Evitar que o teléfono soe máis de tres veces.
- **Iniciar** cun breve saúdo.
- **Anotar**: nome, teléfono, data, hora e detalle exacto do servizo/mensaxe.
- **Transmitir** a mensaxe á persoa correspondente inmediatamente.

Organización do Traballo e Xestión de Citas



A atención ao cliente comeza cunha organización eficiente. Unha mala xestión xera solapamentos, esperas e perda de prosperidade para o negocio. (Sempre pedir desculpas se o cliente ten que agardar).

- As axendas incorpóranse en programas informáticos específicos de xestión.
- A cita está directamente vinculada á ficha técnica do cliente.
- É crucial identificar se é a primeira visita do cliente ao salón para axustar os tempos de análise.

Operativa de Caixa e Xestión de Residuos



Sistemas: Caxa manual, Caxa automática, Caxa computarizada.

Formatos de cobro: Metálico, Tarxeta (débito/crédito), Móbil, Vales, Cheques.

Regra: Se se xera factura ou recibo, debe incluír os conceptos desglosados e o IVE á parte.



Cada residuo require un tratamento estrito.

Separación: Envases de plástico/cristal, Papel/cartón, Lencería desbotable.

(O material químico e biolóxico require xestión especializada).