



Materiali formativi

Trattamenti viso, collo e décolleté



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



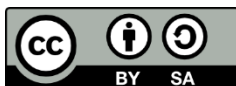
Il presente documento è stato sviluppato come lavoro congiunto di organizzazioni partner da Germania, Spagna, Italia, Cipro e Finlandia, condotto nell'ambito del progetto "Enhancement of VET offers in the wellness sector " (di seguito denominato Skills for Wellness, progetto numero 2019-1-DE02 -KA202-006180).

Il progetto Skills for Wellness mira a dotare i fornitori di servizi per il benessere, i professionisti e gli istituti di formazione professionale con strumenti per valutare e migliorare le competenze professionali proprie e dei dipendenti.



Riconoscimenti

Vorremmo ringraziare tutti gli studenti, i formatori, gli educatori, gli esperti e i ricercatori che hanno contribuito allo sviluppo di questo materiale



© 2021. This work is licensed under a CC BY 4.0 license.

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Agreement No 2019-1-DE02-KA202-006180



SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	4
Scopo dei materiali formativi per il settore	4
Come utilizzare e applicare i materiali formativi per il settore benessere	4
Trattamenti viso, collo e décolleté	9
DIAGNOSI DELLA PELLE [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA E ALLA BELLEZZA].....	9
1.1 Diagnosi della pelle (trattamenti correlati alla bellezza e alla cura)	11
1. Input teorico “Diagnosi della pelle ”	12
2. Compito pratico “Scheda di trattamento viso”	18
3. Input teorico “ Anomalie, inestetismi e alterazioni patologiche”	21
4. Caso di studio “Pelle atopica, acne, psoriasi, herpes orale, acne rosacea, dermatite periorale”	23
5. Input teorico “Strumenti e dispositivi per il trattamento viso“, job shadowing	25
6. Compito pratico “Competenze green nel trattamento viso“	29
TRATTAMENTI VISO, COLLO E DÉCOLLETÉ [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA]	31
1.2 Trattamenti viso, collo e décolleté (trattamenti correlati alla cura).....	33
1. Simulazione “Cliente standard: trattamento AHA standard”	34
2. Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali”	45
3. Analisi video “Fare un trattamento AHA”	48
4. Compito pratico “Creare un video sui trattamenti viso”	49
5. Dimostrazione “Trattamento visto con AHA”	50
6. Compito pratico “Creare un protocollo per ogni tipo di pelle”	51
7. Gioco di ruolo “Comunicazione e relazione con il cliente”	54
8. Compito pratico “Trattamenti anti-age alternativi bio/green e tecnologici“	87
MASSAGGI VISO, COLLO E DÉCOLLETÉ [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA]	105
1.3 Massaggi Viso, Collo e Décolleté [Trattamenti correlati alla cura]	107
1. Simulazione “Massaggio del tessuto connettivo”	108
2. Caso di studio “Proposta di un pacchetto di trattamenti viso alla cliente”	111
3. Video Analisi “Esecuzione di un massaggio”	115
4. Dimostrazione “Supporto a un massaggio connettivale”	116
5. Gioco di ruolo “Procedure di gestione del cliente”	117
ATTIVITA’DI MAKE-UP [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]	119
1.4 Attività di make-up (trattamenti correlati alla bellezza).....	122
1. Compito pratico “Consigliare il cliente”	123
2. Esercizio scritto “Analisi delle caratteristiche del viso e applicazione del make-up“	124

3.	Caso di studio “Selezionare i colori per il make-up”	129
4.	Simulazione, dimostrazione “Applicare make-up da matrimonio”	130
5.	Compito pratico “Forma del viso e carnagione”	131
6.	Compito pratico “Selezionare prodotti appropriati”	135
7.	Dimostrazione “Mettere il rossetto”	141
8.	Compito pratico “Fasi di applicazione del make-up”	143
9.	Analisi video “Analisi cromatica”	145
10.	Esercizio scritto “Principi del make-up fotografico”	148
11.	Dimostrazione “Il make-up per pelli mature”	152
12.	Compito pratico “Rimozione make-up e cura del viso”	154
13.	Compito pratico “Prodotti per un make-up sostenibile”	156
14.	Compito pratico “Creare una storia Instagram”	159
15.	Compito pratico “Consigli per l’applicazione del make-up su pelli sensibili”	161
	MAKE-UP PERMANENTE E DECORAZIONI TEMPORANEE [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]	164
1.5	Make-up permanente e decorazioni temporanee (Trattamenti correlati alla bellezza)	167
1.	Compito pratico “Creating an informative website”	168
2.	Compito pratico “Design di sopracciglia per micropigmentazione/microblading”	175
3.	Compito pratico “Gestione della documentazione: consenso informato e file del cliente nella prima intervista”	186
4.	Esercizio scritto “Indicazioni e controindicazioni prima e dopo il trattamento”	192
5.	Caso di studio “Misure in micropigmentazione in situazione pandemica”	199
6.	Analisi video “Extension ciglia per diverse forme di occhi”	205
7.	Caso di studio “Consulenza sulla cura di follow-up dopo l'applicazione delle extension alle ciglia”	210

INTRODUZIONE

Il presente documento è stato sviluppato come lavoro congiunto di organizzazioni partner da Germania, Spagna, Italia, Cipro e Finlandia, condotto nell'ambito del progetto "**Enhancement of VET offers in the wellness sector**" (di seguito denominato **Skills for Wellness**, progetto numero 2019-1-DE02 -KA202-006180).

Il progetto **Skills for Wellness** mira a dotare i fornitori di servizi per il benessere, i professionisti e gli istituti di formazione professionale con strumenti per valutare e migliorare le competenze professionali proprie e dei dipendenti.

Scopo dei materiali formativi per il settore

Le risorse formative create dal team di Skills for Wellness hanno una struttura modulare e coprono tutte le competenze professionali rilevanti nonché le competenze trasversali per chi opera nel settore benessere. Tali materiali di formazione si basano sugli standard occupazionali e sono stati creati per essere un'estensione e un aggiornamento dei materiali di formazione esistenti sul campo.

Il primo passo è stato la mappatura e la redazione di standard occupazionali, al fine di concentrarsi su abilità e abilità pratiche professionali, come igiene, dermatologia/nutrizione, trattamenti viso, cura delle mani e dei piedi, trattamento del corpo, attività sportive e del tempo libero, nonché, competenze trasversali come lingue straniere, comunicazione e competenze green. Queste competenze sono state raggruppate in aree e unità di lavoro, al fine di costruire un percorso modulare che ha aiutato la progettazione dei materiali formativi per l'apprendimento basato sul lavoro, nonché le procedure di valutazione con strumenti per la valutazione e la validazione delle competenze acquisite nelle istituzioni di formazione professionale e in un contesto non formale.

Lo scopo di queste risorse di formazione è supportare:

- **dipendenti** del settore wellness per sviluppare ulteriormente le proprie competenze professionali e trasversali al fine di soddisfare le esigenze dei datori di lavoro
- **datori di lavoro** e programmi di formazione professionale nel settore benessere per rispondere alle sfide delle competenze e alle nuove tendenze del settore benessere
- **studenti** di programmi di formazione professionale nel settore del benessere per prepararli con abilità e competenze pertinenti

L'approccio utilizzato per costruire tali materiali di formazione è un approccio di **apprendimento basato sul lavoro**, ad esempio alcune risorse possono includere simulazioni, casi di studio, attività pratiche con utilizzo di video, software, audio, altri siti Web, ecc.

Inoltre, l'attenzione alla creazione di materiali formativi rilevanti si è concentrata su trattamenti estetici, sport e fitness, tempo libero e ricreazione o ricreazione terapeutica ma anche su competenze trasversali come lingue straniere, comunicazione e lavoro con il cliente, competenze digitali.

Nella progettazione dei materiali di formazione, abbiamo tenuto conto delle questioni più importanti legate al settore del benessere, come le **competenze verdi** e l'affrontare i clienti con bisogni speciali (es. donne in gravidanza, anziani e persone con malattie oncologiche) per creare contenuti aggiornati e interessanti risorse per tutti coloro che desiderano migliorare le proprie capacità e capacità.

Come utilizzare e applicare i materiali formativi per il settore benessere

Le risorse formative sono state sviluppate di concerto con i partners e con il contributo fondamentale di esperti e docenti degli ambienti professionali e educativi (scuole di formazione professionale) e la supervisione e il contributo da parte del mercato del lavoro, quali esperti esterni e personale dirigente del settore benessere.

I materiali didattici sono costruiti per essere utilizzati principalmente in due contesti:

- negli **ambienti professionali ed educativi** (programmi di formazione professionale) svolti dal personale IFP (insegnanti)
- nelle aziende che operano nel campo del benessere (centri estetici, palestre, centri benessere, hotel e resort dove c'è attenzione alle specifiche esigenze dei clienti)

Un altro modo di utilizzare questo materiale è **l'autoapprendimento**: qualsiasi discente (giovane o adulto) interessato a migliorare le proprie competenze può scaricare liberamente e gratuitamente alcune aree o unità dei materiali formativi e iniziare il proprio percorso di arricchimento e miglioramento delle proprie conoscenze e competenze nel settore del benessere.

La struttura dei materiali didattici è la seguente:

Ogni area di lavoro è composta da un **numero di unità**.

Ogni unità si basa su un **risultato di apprendimento** descritto come conoscenza, abilità, responsabilità e autonomia, che sono legate alle prestazioni richieste nel campo benessere. Il risultato dell'apprendimento è descritto anche da una serie di indicatori dimostrativi che aiutano l'utente a comprendere quali pratiche comuni basate su situazioni lavorative reali sono incluse nell'unità e allo stesso tempo richieste dal mondo del lavoro.

Per raggiungere il risultato di apprendimento (riferito a un livello di prestazione EQF 4 secondo gli standard europei) sono stati creati vari **materiali di formazione**.

Ogni unità contiene quindi una serie **di attività** che consentono allo studente di raggiungere l'obiettivo di apprendimento dell'unità. Tutte le attività sono state costruite per includere, oltre alla capacità di agire professionalmente, la capacità di lavorare in sicurezza (competenze di igiene e sicurezza) e di utilizzare le più importanti competenze trasversali legate alla professione (servizio clienti e comunicazione, competenze green, competenze informatiche).

Infine, nella prima parte della descrizione dell'unità sono riassunte le **tipologie di materiali/risorse**.

Ogni materiale/attività ha una descrizione o presentazione iniziale che spiega al lettore qual è il focus dell'attività e quali sono i passaggi per completare l'attività.

Ogni attività riporta anche la **tipologia**, ovvero se l'attività è individuale, di gruppo o mista; **l'elenco dei materiali, attrezzature e strumenti** necessari per completare l'attività/esercizio/compito e il **tempo necessario**. Ogni attività è integrata con **degli allegati**, ovvero i documenti, gli esercizi, i link e tutto il necessario per lo svolgimento dell'attività e con le rispettive **soluzioni** ove applicabili.

Tutti questi materiali di formazione sono pensati per essere utilizzati nei tre contesti di apprendimento (a scuola, al lavoro o a casa per lo studio autonomo).

Nella seguente guida, lo studente o l'insegnante degli istituti di formazione professionale, nonché il datore di lavoro o il dipendente del settore benessere possono trovare materiali e risorse di formazione innovativi e aggiornati creati con un approccio di apprendimento basato sul lavoro, cioè con risultati e obiettivi di apprendimento basati sulla realtà lavorativa.

MATERIALI FORMATIVI

Area di lavoro 1: Trattamenti viso, collo e décolleté

- 1.1. Diagnosi della pelle [trattamenti correlati alla bellezza e alla cura]
- 1.2 Trattamenti viso, collo e décolleté [trattamenti correlati alla cura]
- 1.3 Massaggi viso, collo e décolleté [trattamenti correlati alla cura]
- 1.4 Attività di make up [trattamenti correlati alla bellezza]
- 1.5 Trucco permanente e decorazioni temporanee [trattamenti correlati alla bellezza]

Trattamenti viso, collo e décolleté



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





DIAGNOSI DELLA PELLE
[TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA E ALLA
BELLEZZA]



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Trattamenti viso, collo e décolleté

1.1	DIAGNOSI DELLA PELLE [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA E ALLA BELLEZZA]		
I Risultati di Apprendimento corrispondono a EQF			EQF 4
Risultato di Apprendimento: Lei/lui è in grado di analizzare i tipi di pelle del viso e valutare i risultati per la pianificazione del trattamento			Indicatori dimostrativi
Conoscenza	Capacità	Responsabilità e autonomia	
<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui dimostra comprovata abilità in</i>	<i>Sulla base di situazioni lavorative reali</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elencare i metodi e gli strumenti diagnostici necessari per ulteriori trattamenti del viso • Spiegare la struttura della pelle, i tipi di pelle, le loro caratteristiche, funzioni e possibilità di cura • Descrivere l'impatto di fattori esterni e interni sulla condizione e sul funzionamento di viso, collo e décolleté • Descrivere il processo di invecchiamento della pelle e i metodi che ritardano questo processo • Identificare i tipi di alterazioni patologiche sulla pelle del viso che ostacolano o impediscono 	<ul style="list-style-type: none"> • Selezionare i metodi di diagnosi e gli strumenti diagnostici (intervista e osservazione, customer care) necessari per eseguire la condizione della pelle e decidere i trattamenti per il viso • Identificare il tipo di pelle del viso generale del cliente (secca, normale, grassa, mista) • Identificare eventuali anomalie e inestetismi facciali (compresi quelli causati da sole, fumo, consumo di alcol, alimentazione), disturbi della pelle come: acne, eczema, herpes labiale (virus dell'herpes simplex), psoriasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Assumersi la responsabilità del completamento dell'analisi completa della pelle del viso, valutando le aree di pelle del viso normale/secca/grassa • Supportare il confine tra le competenze dell'estetista e quelle del dermatologo • Informare il cliente sui motivi delle caratteristiche individuali della pelle • Stabilire trattamenti futuri e fornire raccomandazioni individuali giustificate su determinati prodotti o misure per un miglioramento della struttura cutanea 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui esegue l'analisi della pelle del viso e identifica il tipo di pelle e lo compila nel piano di trattamento in modo professionale e comprensibile, anche in lingua straniera • Lei/lui identifica anomalie facciali, macchie e alterazioni patologiche. Lei/lui identifica gli strumenti per il trattamento del viso e gli apparecchi/dispositivi di base (ultrasuoni, peeling diamantati e radiofrequenza) • Lei/lui gestisce il rapporto con il cliente (intervista e osservazione) • Lei/lui consiglia le caratteristiche della pelle del viso individualmente e correttamente al cliente e fornisce

l'esecuzione di un trattamento di bellezza		dell'individuo sulla base delle indicazioni ricevute	raccomandazioni per la cura della pelle
Strumenti di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione • Dimostrazione • Caso di studio • Test 		

1.1 Diagnosi della pelle (trattamenti correlati alla bellezza e alla cura)

Lista dei materiali/attività

1. Input teorico “Diagnosi della pelle”
2. Compito pratico “Scheda di trattamento viso”
3. Input teorico “ Anomalie, inestetismi e alterazioni patologiche”
4. Caso di studio “ Pelle atopica, acne, psoriasi, herpes orale, acne rosacea, dermatite periorale”
5. Input teorico “ Strumenti e dispositivi per il trattamento viso”, job shadowing
6. Compito pratico “Competenze green nel trattamento viso”

Obiettivo dell'unità

Alla fine di questa unità sarai in grado di compilare un'analisi della pelle del viso per il piano di trattamento e identificare i tipi di pelle. Svolgerai i compiti in modo professionale e comprensibile, anche in una lingua straniera. Sarai anche in grado di identificare anomalie facciali, inestetismi e alterazioni patologiche. Identificherai gli strumenti per il trattamento viso e gli apparecchi/dispositivi di base. Sono richieste capacità comunicative, basi dermatologiche e cosmetologiche, capacità igienica di risolvere imprevisti.

Competenze trasversali coinvolte

- Servizio clienti e comunicazione
- Processi di gestione e supporto
- Gestione del tempo
- Competenze ICT
- Lingue straniere
- Competenze green

Competenze di igiene e sicurezza coinvolte

- Conoscenze di base di igiene e sicurezza
- Attrezzature e strumenti nel settore benessere
- Disinfezione di attrezzature e mobili, sterilizzazione ecc.

Tipologia dei materiali/risorse

- analisi video
- simulazione
- dimostrazione
- compito pratico
- gioco di ruolo

- caso di studio
- job shadowing
- dialoghi
- esercizio scritto
- Altro: _____

Titolo del materiale/attività	1. Input teorico “Diagnosi della pelle ”
Presentazione/ Descrizione delle fasi dell’attività	<p>L'attività consiste nell'aggiornare le conoscenze degli studenti sulla struttura e sui tipi di pelle e sulla loro capacità di applicare queste conoscenze nella pratica.</p> <p>Fase 1: esame dell'escrezione sebacea della pelle, dimensione dei pori, struttura, contenuto di umidità, elasticità, circolazione sanguigna, colore/pigmento della pelle, sensibilità, altre note (comedoni, papule, pustole, milia, telangiectasia, macchie epatiche, vitiligine, acne, cicatrici, nei, peli in eccesso ecc.).</p> <p>Fase 2: Riconoscere i tipi di pelle: normale, secca, grassa e mista.</p> <p>Questa attività può essere svolta anche in inglese.</p>
Tipologia dell’attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosi della pelle. Parte 1
Tempo necessario	1 ora 30 min
Allegati	Diagnosi della pelle. Parte 1
Soluzione dell’attività	Dopo la lezione, gli studenti possono iniziare ad analizzare la condizione della pelle dei clienti e il tipo di pelle.

Diagnosi della pelle. Parte 1

Cose da considerare nell'analisi della pelle

Quando si determina il tipo di pelle prendere in considerazioni i seguenti aspetti:

- la funzione delle ghiandole sebacee e delle ghiandole sudoripare
- la consistenza della pelle: la pelle secca è ruvida e la pelle grassa è morbida
- la dimensione dei pori – nella pelle grassa i pori sono grandi a causa dell'eccessiva secrezione di sebo
- il colore della pelle
- la circolazione sulla pelle
- l'elasticità della pelle
- il contenuto di umidità della pelle
- possibili ipersensibilità della pelle
- rughe
- altri possibili cambiamenti nella pelle
- metodi per la cura della pelle
- professione

Stile di vita

- stile di vita frenetico, quando non c'è più tempo per prendersi cura di sé; persone come le mamme che stanno a casa che hanno bambini piccoli, le persone orientate alla carriera che potrebbero non dormire abbastanza

Saluto

- le condizioni della pelle peggiorano a causa di farmaci o malattie
- cura della pelle
- prodotti per la cura della pelle sbagliati o non c'è proprio tempo per la cura della pelle

Altre annotazioni

- professione: lavorare in un ambiente che secca la pelle, ad es. riscaldamento centralizzato, aria condizionata o lavoro all'esterno
- l'ambiente può essere polveroso e sporco, che può causare pustole e ostruzioni
- È importante determinare il tipo di pelle, perché solo dopo è possibile scegliere i prodotti giusti per il trattamento.

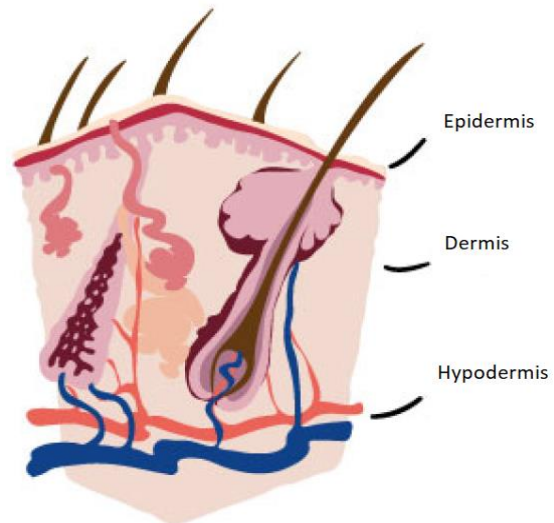
Struttura della pelle

La pelle forma uno strato esterno elastico che è ricettivo agli stimoli sensoriali e protegge altri organi e tessuti. La pelle non può essere penetrata da acqua, sostanze chimiche diverse o microbi dannosi. Offre inoltre protezione dai raggi UV.

La pelle partecipa anche alla termoregolazione, funge da accumulatore di acqua e grasso e produce vitamina D.

La pelle di un adulto misura 1,2–1,3 metri quadrati ed è il 5% del peso corporeo totale (epidermide e derma).

La pelle è costituita dall'epidermide che comprende lo strato corneificato, lo strato traslucido, lo strato granulare, lo strato spinoso e lo strato basale. Lo strato spinoso e lo strato basale formano lo strato malpighiano. Sotto l'epidermide c'è il corium, cioè il derma e al di sotto c'è il tessuto sottocutaneo. Lo spessore del tessuto sottocutaneo varia nelle diverse persone.

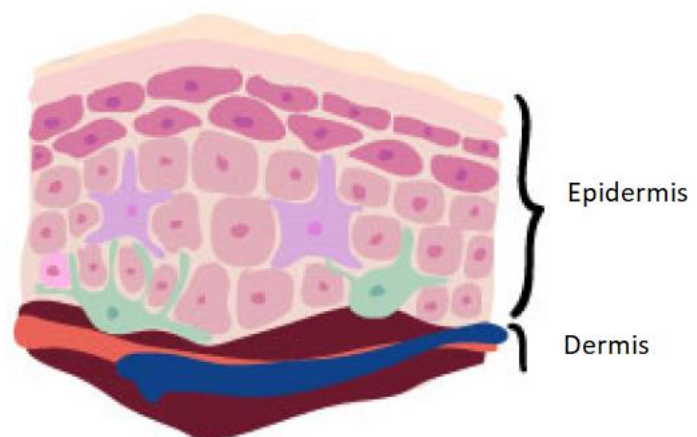


Epidermide

L'epidermide è lo strato più esterno della pelle e ha uno spessore compreso tra 0,005 e 0,20 millimetri. L'epidermide è costituita da un epitelio squamoso stratificato, che si rigenera mensilmente. Le cellule sono cheratinociti, che si dividono nello strato basale e formano gradualmente i diversi strati e alla fine finiscono come lo strato di pelle morta cioè lo strato corneo sulla pelle. Lo strato corneo contiene molta cheratina e si sfalda dalla pelle.

Il derma, ovvero il corio, si trova sotto l'epidermide ed è uno strato elastico di vasi sanguigni, di circa 0,5 – 1,5 millimetri di spessore. L'elasticità del derma è il risultato del collagene e dell'elastina tra le cellule.

Sotto il derma c'è il sottocute, cioè l'ipoderma, che consiste in tessuto connettivo lasso e tessuto adiposo. Per una persona magra il sottocute è di circa 2 – 10 millimetri e il suo spessore varia in diverse parti della pelle, ad es. nei glutei il sottocute è solitamente spesso.



Tipi di pelle

Pelle normale

Nella pelle normale la superficie è color pesca morbida e liscia. I pori sono di dimensioni normali. Gli orifizi follicolari, cioè gli ostii follicolari, sono fori di uscita per follicoli piliferi, ghiandole sebacee e ghiandole sudoripare. Tutte le funzioni sono in equilibrio. La pelle normale non è lucida o tesa. La superficie è elastica e di un bel colore. La pelle non reagisce fortemente. Non ci sono impurità nella pelle, ad eccezione di alcuni punti neri nel naso o nel mento. Le cellule morte della pelle nello strato cornificato dell'epidermide, i prodotti metabolici microbici, l'umidità e il grasso sulla superficie della pelle formano una pellicola protettiva, ad es. il mantello acido. In questo mantello acido ci sono composti che assorbono l'umidità e impediscono all'umidità di evaporare. Normalmente questo mantello acido mantiene la pelle morbida ed elastica.

La pelle normale è alquanto rara dopo la pubertà. A causa di fattori ormonali la pelle può diventare grassa e con l'invecchiamento la pelle si secca.

Le caratteristiche della pelle normale sono:

- il colore della pelle è buono e chiaro
- la pelle non si sente secca o grassa
- la pelle è morbida e flessibile
- la pelle è elastica
- l'epidermide ha uno spessore "normale"
- i pori sono piccoli o normali
- potrebbero esserci delle impurità nella pelle

Pelle secca

La pelle secca è bella quando sei giovane, ma con l'invecchiamento la pelle diventa rugosa, soprattutto intorno agli occhi.

Le caratteristiche della pelle secca sono:

- il colore della pelle è pallido
- l'epidermide è sottile
- la pelle risulta secca dopo la detersione
- la pelle appare spesso macchiata
- le ghiandole sebacee della pelle funzionano male, quindi i pori sono piccoli
- ci sono rughe superficiali sulla pelle, principalmente intorno alla bocca, e la pelle appare polverosa
- la pelle è soggetta a couperosa
- i motivi della secchezza della pelle sono:
 - a. genetica
 - b. autoinflitto
 - clima
 - la pelle non è stata curata adeguatamente
 - trattamento eccessivo
 - c. fattori fisiologici
 - circolazione sanguigna indebolita
 - d. altri fattori
 - stress

Pelle combinata

Dopo la pubertà la pelle può avere caratteristiche di diversi tipi di pelle e in questi casi il termine è pelle mista.

Altre caratteristiche della pelle mista sono:

- zona T grassa (fronte, naso, mento)
- guance secche o “normali”.

Pelle grassa

La pelle inizia a diventare grassa durante la pubertà a causa delle funzioni ormonali.

Le caratteristiche della pelle grassa sono:

- il colore della pelle è giallastro
- l'epidermide è spessa
- a causa delle ghiandole sebacee iperattive la pelle appare lucida, ma può anche essere secca in superficie
- i pori sono grandi, aperti ed elevati attorno ai bordi
- la pelle presenta impurità
- alcune cause della pelle grassa:
 - a. genetica
 - b. cause ormonali
 - c. abitudini alimentari
 - d. mancanza di un trattamento adeguato
 - e. trattamento eccessivo
 - f. fatica

Original Finnish text and pictures by: Katriina Ervelä (née Jokinen) and Kaija Keski-Honkola

Translated directly from the online teaching materials published by the Finnish National Agency for Education with the Agency's permission, which was given for the project *Skills for Wellness*.



Soluzione

Gli studenti identificano i tipi di pelle utilizzando il materiale sopra indicato.

- Normale
- Secca
- Combinata
- Grassa

Titolo del materiale/attività	2. Compito pratico “Scheda di trattamento viso”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività consente agli studenti mettere in pratica il piano di trattamento viso suddivisi in team e utilizzando il metodo "learning by doing" (a tal fine, gli studenti devono essere divisi in team e ogni team creerà un piano di trattamento viso per l'altro team):</p> <p>Fase 1: Esecuzione della pulizia del viso con prodotti (lozione/gel/schiuma e tonico) e strumenti (una ciotola, spugne/impacchi per il viso).</p> <p>Fase 2: Elaborazione del piano di trattamento viso (sotto la supervisione del trainer) utilizzando un buon riflettore.</p> <p>Fase 3: Identificazione del tipo di pelle dopo l'analisi della pelle.</p> <p>Fase 4: Scelta della finalità del trattamento viso e pianificazione del trattamento fase dopo fase.</p> <p>Fase 5: Compilazione delle istruzioni per i trattamenti domiciliari e di follow-up.</p> <p>Fase 6: Compilazione delle raccomandazioni per il prossimo appuntamento di trattamento con dispositivi per la cura della bellezza.</p> <p>Fase 7: Applicazione della crema da giorno per la persona che stava fungendo da modella.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Piano di trattamento viso • Penna
Tempo necessario	1 ora (per un discente) + 1 ora (per l'altro discente)
Allegati	Scheda di trattamento viso
Soluzione dell'attività	

Compito pratico “Scheda di trattamento viso”

Specialista della cura della pelle:	Data:
Inizio del trattamento:	Fine del trattamento:
Nome del cliente:	Anno di nascita del cliente:
Salute/medicamenti del cliente:	Possibili allergie:

ESCREZIONE SEBACEA:

- normale
 aumentata
 diminuita

DIMENSIONE DEI PORI:

- normale
 piccola
 allargata

STRUTTURA:

- normale
 spessa
 fine

UMIDITA':

- normale
 epidermica
 derma

ELASTICITA':

- normale
 diminuita
 cadente

CIRCOLAZIONE DEL SANGUE:

- normale
 aumentata
 diminuita

COLORE PELLE:

- chiara
 rossiccia
 gialliccia
 abbronzata
 scura

SENSIBILITA':

- normale
 sensibile



ALTRE NOTE:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> comedoni: (micro)neri/bianchi | <input type="checkbox"/> telangiectasia (couperosa) | <input type="checkbox"/> cicatrici |
| <input type="checkbox"/> papule | <input type="checkbox"/> macchie nel fegato | <input type="checkbox"/> nei |
| <input type="checkbox"/> pustole | <input type="checkbox"/> vitiligine | <input type="checkbox"/> peli in eccesso |
| <input type="checkbox"/> milia | <input type="checkbox"/> acne | <input type="checkbox"/> _____ |

Altro:	TIPO DI PELLE:
---------------	-----------------------

Metodo di massaggio:	SCOPO DEL TRATTAMENTO:
Piano di trattamento:	Spiega le tue scelte:
ISTRUZIONI PER I TRATTAMENTI DOMICILIARI E FOLLOW-UP:	
Raccomandazioni per il prossimo appuntamento per il trattamento/trattamento seriale con dispositivi per la cura della bellezza:	
Controllo del piano di trattamento viso ____/____ _____	

Titolo del materiale/attività	3. Input teorico “ Anomalie, inestetismi e alterazioni patologiche”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività consente agli studenti di aggiornare le proprie conoscenze sui cambiamenti e sulle malattie della pelle, sull'invecchiamento della pelle e sui cambiamenti patologici, nonché discutere il materiale in gruppo: Fase 1: Lettura dei materiali forniti. Fase 2: Discutere i contenuti in gruppo.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosi della pelle. Parte 2 • Computer/smart phone per articoli online
Tempo necessario	1 ora
Allegati	Diagnosi della pelle. Parte 2
Soluzione dell'attività	

Diagnosi della pelle. Parte 2

Cambiamenti e malattie della pelle

(Fonte: <https://www.wederm.com/services/medical-dermatology/facial-skin-conditions/>)

- Può essere causato da microbi, fattori genetici, fattori che danneggiano la pelle, problemi ormonali o la circolazione sanguigna, ipersensibilità
- Ambiente di lavoro
- Carenza di vitamine

Prevenzione è la parola chiave

- **Pulizia;** rimuove lo sporco dalla pelle
- **Idratazione;** aiuta a proteggere la pelle
- **Protezione;**
 - Da abrasioni, materiali chimici e cambiamenti di temperatura
- **Stile di vita;**
 - Nutrizione, aria aperta e non fumare

Pelle invecchiata

- Fa parte del ciclo naturale di vita, lo scopo non è prevenire l'invecchiamento
- L'invecchiamento è più visibile sulla pelle
- La prevenzione è la cosa più importante (detergere, idratare, proteggere)
- L'invecchiamento è individuale; dipende dalla genetica, dagli ormoni, dalla cura della pelle e dallo stile di vita
- L'invecchiamento precoce è più intenso

Dai un occhio a questi articoli:

<https://www.health.harvard.edu/staying-healthy/why-your-face-ages-and-what-you-can-do>

e

<https://www.healthline.com/health-news/heres-what-to-know-about-getting-your-skin-checked#Perform-regular-skin-checks>

Titolo del materiale/attività	4. Caso di studio “Pelle atopica, acne, psoriasi, herpes orale, acne rosacea, dermatite periorale”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività consiste nello studio di gruppo: Fase 1: Distribuzione di un caso di studio per team (2-4 persone). Fase 2: Preparazione di una presentazione dal caso di studio da parte di ogni team: <ul style="list-style-type: none"> • Pelle atopica o acne o psoriasi o herpes orale o acne rosacea o dermatite periorale • Cause e sintomi di condizioni mediche • Istruzioni per la cura della pelle e per la cura a casa I team dovrebbero utilizzare fonti e immagini affidabili e includere una bibliografia nella presentazione.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Link del caso di studio • Computer e connessione a internet • Fonti diverse: i team utilizzano la fonte fornita nei link relativi a ogni caso di studio e trovano le informazioni in modo indipendente
Tempo necessario	1 ora 30 min per il caso di studio e per preparare la presentazione 20 min per la presentazione
Allegati	Caso di studio “ Pelle atopica, acne, psoriasi, herpes orale, acne rosacea, dermatite periorale”
Soluzione dell'attività	

Caso di studio “Pelle atopica, acne, psoriasi, herpes orale, acne rosacea, dermatite periorale”

Argomento 1: Pelle atopica

<https://www.healthline.com/health/atopic-dermatitis/what-is-atopic-dermatitis>

Argomento 2: Acne

<https://www.wederm.com/patient-library/acne/>

Argomento 3: Psoriasi

<https://www.healthline.com/health/psoriasis>

Argomento 4: Herpes orale

<https://www.healthline.com/health/herpes-simplex#What-is-herpes-simplex>

Argomento 5: Acne rosacea

<https://www.healthline.com/health/skin/rosacea#symptoms>

Argomento 6: Dermatite periorale

<https://www.healthline.com/health-news/face-masks-may-be-irritating-your-skin>

Titolo del materiale/attività	5. Input teorico “Strumenti e dispositivi per il trattamento viso”, job shadowing
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività consente agli studenti di esaminare gli strumenti e i dispositivi per il trattamento viso mediante il job shadowing (individuale o in coppia):</p> <p>Fase 1: Fare il job shadowing nel salone della scuola con gli studenti più grandi (se non è possibile, gli studenti possono andare per la giornata di apprendimento in un vero salone di bellezza).</p> <p>Fase 2: Preparazione di un report dopo il job shadowing in merito agli strumenti per il trattamento viso e ai dispositivi di base: ultrasuoni, diamond peel e radiofrequenza. Nel report è necessario fornire una risposta sui seguenti interrogativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che tipo di strumenti vengono utilizzati e per cosa? • Che tipo di dispositivi vengono solitamente utilizzati nei trattamenti viso nel salone di bellezza (scuola/lavoro)? • Quali sono scopo, effetti e controindicazioni dei dispositivi? <p>Fase 3: Lettura del materiale teorico, verifica delle risposte.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per il trattamento viso
Tempo necessario	<p>1 giorno in salone di bellezza (scuola/lavoro) day at a beauty salon (school/work life)</p> <p>2 ore per fare il report</p>
Allegati	Strumenti per il trattamento viso
Soluzione dell'attività	

Strumenti per il trattamento viso

- Una ciotola
- Spugne per il viso (o impacchi per il viso)
- Una lastra per l'unguento
- Estrattore di comedoni
- Pinzette
- Spazzola a ventaglio (per spalmare i sieri)
- Pennello per maschera facciale
- Spatole
- E possibilmente:
 - Ago Milia
 - Contenitori/misurini
 - Milia needle



Spugne per il viso o impacchi

- Per la detergere il viso dai prodotti
- Un impacco per riscaldare, idratare, rinfrescare la pelle

Estrattore di comedoni (dispositivo di rimozione punti neri)

- Per rimuovere punti neri e punti bianchi
- Acciaio inossidabile

Ago Milia

- Per creare un piccolo foro su milia e punti bianchi durante la pulizia manuale
- Confezionati singolarmente, sterili, usa e getta, devono essere smaltiti nel cestino dei rifiuti a rischio con coperchio

Spatola

- Per estrarre i prodotti dal barattolo in modo igienico
- Per stendere e rimuovere alcune mascherine
- Plastica, legno o acciaio inossidabile

Spazzola a ventaglio

- Per stendere siero ed esfolianti

Pennello per maschera facciale

- Per diffondere i prodotti durante le maschere facciali

Dispositivi per il trattamento viso

ULTRASUONI

Scopo:

- Pulizia della pelle, esfoliante, rassodante e assorbente
 - per schiarire macchie e cicatrici
- Può essere utilizzato con trattamenti viso e corpo
- Come trattamento continuativo è il più efficace con prodotti speciali
 - ad es. una volta alla settimana per un mese, dopodiché come trattamento di mantenimento sei volte all'anno
 - un trattamento efficace anche se alternato al trattamento diamond peel

L'effetto:

- Gli ultrasuoni funzionano con un conduttore (acqua). Gli ultrasuoni scompongono l'acqua in piccole molecole, in questo modo possono raggiungere i pori e portare le impurità in superficie con l'aiuto della vibrazione meccanica.
- Gli ultrasuoni utilizzano onde sonore di alto livello, che non sono udibili dall'uomo
- Poiché il trattamento ha diversi livelli, si adatta bene a diversi tipi di pelle (secca, normale, mista e grassa)
- L'assorbimento avviene dopo il trattamento, quando il conduttore a base d'acqua si assorbe più velocemente negli strati superficiali della pelle.

Controindicazioni:

- Epilessia, disturbi della circolazione sanguigna, tubercolosi, gravidanza, alterazioni dei nei e tumori/cancro, frammenti di metallo sotto la superficie della pelle, insufficienza cardiaca o pacemaker, infezioni e ferite aperte e possibili riempitivi, ad esempio, del viso.

Igienizzante:

- Pulire il dispositivo dopo ogni utilizzo secondo le istruzioni del dispositivo (lavaggio e disinfezione)

Prestare particolare attenzione a:

- Evitare di utilizzare una quantità insufficiente di sostanza conduttrice, poiché potrebbe causare danni ai tessuti e ustioni.

Eventuali imprevisti e soluzioni:

- Se il dispositivo fa male o si sente troppo caldo sulla pelle del cliente, calmare la pelle con l'acqua fresca e terminare il trattamento. Istruire il cliente a monitorare le condizioni della pelle, se la reazione cutanea peggiora, istruire il cliente a prenotare un appuntamento dal medico.

DIAMOND PEEL (PEELING DIAMANTATO)

Scopo:

- Per esfoliare meccanicamente la pelle con diversi tipi e punte degli strumenti di diverse dimensioni
- Può essere utilizzato per il trattamento del viso e del corpo
 - soprattutto per detergere la schiena e curare le smagliature
- Come trattamento in serie, il peeling diamantato è il più efficace con prodotti speciali
 - ad es. una volta alla settimana per un mese, dopodiché come trattamento di mantenimento sei volte all'anno

Effetti:

- La punta dell'utensile diamantato funziona con una pompa di aspirazione che solleva la pelle contro la punta dell'utensile diamantato e rimuove efficacemente le cellule morte della pelle e le impurità dalla pelle
- L'aspirazione è regolabile e le punte degli utensili diamantati hanno diversi livelli di ruvidità
- Il trattamento è indicato per pelli che necessitano di pulizia e/o per pelli invecchiate.

Controindicazioni:

- Non raccomandato per pelli sensibili, sottili e/o couperose

Igiene:

- Pulire il dispositivo dopo ogni utilizzo secondo le istruzioni del dispositivo (lavaggio e disinfezione)

Eventi imprevisti e soluzioni:

- Se il dispositivo fa male alla pelle del cliente, controllare l'alimentazione del dispositivo. Ridurre la potenza di aspirazione e se fa ancora male calmare la pelle con l'acqua fresca e terminare il

trattamento. Istruire il cliente a monitorare le condizioni della pelle, se la reazione cutanea peggiora, istruire il cliente a prenotare un appuntamento dal medico.

RADIOFREQUENZA (RF)

Scopo:

- Trattamento viso rassodante
 - soprattutto per la zona del contorno occhi
- Come trattamento seriale è il più efficace se utilizzato con prodotti speciali
 - ad es. volte alla settimana per un mese, dopodiché come trattamento di mantenimento ogni uno o due mesi.

Effetti:

- L'effetto del dispositivo di trattamento si basa sull'energia, che riscalda gli strati della pelle conducendo indolore una forte frequenza radio nel tessuto sottocutaneo.
- Il calore migliora la circolazione sanguigna, ed è così che il materiale di scarto metabolico viene rimosso più facilmente dal tessuto.
- Stimola le macchie di collagene, le membrane cellulari diventano più facili da penetrare e l'attività enzimatica viene potenziata.

Controindicazioni:

- Il trattamento è sconsigliato a persone in gravidanza, oa persone che soffrono di malattie generali difficili, malattie della pelle o cancro.

Igiene:

- Pulire il dispositivo dopo ogni utilizzo secondo le istruzioni del dispositivo (lavaggio e disinfezione)

Eventi imprevisti e soluzioni:

- Se il dispositivo fa male o si sente troppo caldo sulla pelle del cliente, calmare la pelle con l'acqua fresca e terminare il trattamento. Istruire il cliente a monitorare le condizioni della pelle, se la reazione cutanea peggiora, istruire il cliente a prenotare un appuntamento dal medico.

Titolo del materiale/attività	6. Compito pratico “Competenze green nel trattamento viso”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività consiste in studenti che studiano: Fase 1: Lettura degli articoli sull'Eco Efficienza nei Parrucchieri e nei saloni di bellezza. Fase 2: Discutere in team (2-4 persone) sulle pagine web. Fase 3: Preparare in team un elenco di raccomandazioni per il salone di formazione o il salone della vita reale su come incorporare le abilità ecologiche nel trattamento del viso. Fase 4: Compilare questa lista in madrelingua e anche in inglese. Fase 5: Restituire l'attività al formatore tramite e-mail.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Link: https://www.greensalon.eu/eco-efficiency-in-hair-and-beauty-salons.html http://www.businessperformance.org/sites/default/files/Beauty_salons_fs2.pdf • Computer e connessione internet
Tempo necessario	30 min per leggere gli articoli e discutere a gruppi 1 ora 20 min per la fase 3 10 min per la fase 5
Allegati	
Soluzione dell'attività	



**TRATTAMENTI VISO, COLLO
E DÉCOLLETÉ
[TRATTAMENTI CORRELATO ALLA CURA]**



1.2	TRATTAMENTI VISO, COLLO E DÉCOLLETÉ [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA]		
I Risultati di Apprendimento corrispondono a EQF			EQF 4
Risultato di Apprendimento: Lei/lui è in grado di analizzare i tipi di pelle del viso e valutare i risultati per la pianificazione del trattamento			Indicatori dimostrativi
Conoscenza	Capacità	Responsabilità e autonomia	
<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui dimostra comprovata abilità in</i>	<i>Sulla base di situazioni lavorative reali</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elencare le precauzioni e i requisiti universali pertinenti in materia di salute, igiene e penetrazione della pelle relativi ai trattamenti per il viso • Indicare i tipi di trattamenti di cura eseguiti su viso (compreso il contorno occhi), collo e décolleté, ad es. nutritivo, idratante, normalizzante, liftante, esfoliante, detergente, rigenerante • Descrivere le controindicazioni a specifiche formulazioni cosmetiche, ingredienti e trattamenti viso • Spiegare le differenze tra prodotti terapeutici, cosmetici e "cosmeceutici". • Spiegare la chimica 	<ul style="list-style-type: none"> • Scegliere trattamenti terapeutici che comprendano indicazioni e controindicazioni per la cura di viso, collo e décolleté • Selezionare e preparare prodotti adeguati in linea con il trattamento viso utilizzato (maschere, peeling), le richieste della cliente e le proprietà della pelle, descrivendone l'uso • Identificare le allergie e gli effetti collaterali del trattamento/dei prodotti durante la lettura delle descrizioni dei prodotti • Scegliere preparati, apparecchi e strumenti e accessori per il trattamento di cura del viso (compresa la zona degli occhi), collo e décolleté 	<ul style="list-style-type: none"> • Sulla base delle indicazioni ricevute, eseguire le pulizie e i trattamenti viso specifici scegliendo i prodotti più idonei nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza, tempi di esecuzione e atteggiamento gentile, ascolto e rassicurazione nei confronti del cliente • Determinare la durata del trattamento, la sequenza, i costi e il calcolo dei prezzi, informando di conseguenza il cliente • Consulenza sul trattamento del viso, conoscendo le tecniche di comunicazione e la terminologia utilizzata • Consigliare prodotti per una routine di cura della pelle regolare, spiegando in modo chiaro e semplice 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui compila la scheda cliente, utilizzando la tecnica visiva e tattile per rilevare i cambiamenti della pelle e utilizzando la tecnica della domanda per compilare la parte dedicata all'anamnesi generale • Lei/lui dimostra capacità interpersonali per gestire la relazione con il cliente durante tutto il trattamento • Lei/lui prepara la cabina con tutto il materiale necessario per eseguire il trattamento • Lei/lui consiglia i prodotti e propone i trattamenti più adatti in base alle proprie conoscenze cosmetologiche e dermatologiche • Lei/lui conosce le tecniche igieniche e

<p>cosmetica, le funzioni e gli effetti degli ingredienti dei prodotti (naturali e artificiali) sulla pelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrivere tipologia, composizione e modalità di applicazione dei prodotti cosmetici funzionali ai trattamenti viso • Elencare i tipi di preparati, strumenti e utensili utilizzati nel trattamento del viso • Spiegare come utilizzare gli strumenti manuali e le apparecchiature elettromedicali per i trattamenti del viso • Tecniche di denominazione per la rimozione dei peli sul viso (epilazione) • Distinguere i tipi di trattamento per i vari tipi di clienti, incl. donne in gravidanza, anziani, malati di cancro, persone con intolleranze, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare sul viso tecniche manuali per trattamenti selezionati • Utilizzare in modo appropriato apparecchiature meccaniche ed elettriche per i trattamenti del viso • Applicare vari metodi di depilazione a seconda delle condizioni della pelle • Registrare i risultati del trattamento sul piano di trattamento del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare l'effetto del trattamento e apportare correzioni e/o modifiche se il prodotto o il trattamento applicato non sono idonei 	<p>sa come metterle in pratica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui esegue il trattamento nei tempi previsti e con le corrette sequenze • Lei/lui gestisce gli imprevisti legati al comportamento del cliente o in relazione alle complicazioni che possono insorgere durante il trattamento
<p>Strumenti di valutazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione • Dimostrazione • Caso di studio • Test 		

1.2 Trattamenti viso, collo e décolleté (trattamenti correlati alla cura)

Lista dei materiali/attività

1. Simulazione “Cliente standard: trattamento AHA standard ”
2. Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali ”
3. Analisi video “Fare un trattamento AHA”
4. Compito pratico “Creare un video sui trattamenti viso”
5. Dimostrazione “Trattamento visto con AHA”
6. Compito pratico “Creare un protocollo per ogni tipo di pelle”
7. Gioco di ruolo “Comunicazione e relazione con il cliente”
8. Compito pratico “Trattamenti anti-age alternativi bio/green e tecnologici”

Obiettivo dell’unità

Al termine di questa unità potrai redigere una scheda cliente e utilizzare le informazioni raccolte per effettuare un corretto trattamento. Sono richieste capacità comunicative, basi dermatologiche e cosmetologiche, capacità igienica di risolvere imprevisti.

Competenze trasversali coinvolte

- Servizio clienti e comunicazione
- Processi di gestione e supporto
- Gestione del tempo
- Competenze ICT
- Lingue straniere
- Competenze green

Competenze di igiene e sicurezza coinvolte

- Conoscenze di base di igiene e sicurezza
- Attrezzature e strumenti nel settore benessere
- Disinfezione di attrezzature e mobili, sterilizzazione ecc.

Tipologia dei materiali/risorse

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> analisi video <input checked="" type="checkbox"/> simulazione <input checked="" type="checkbox"/> dimostrazione <input checked="" type="checkbox"/> compito pratico <input checked="" type="checkbox"/> gioco di ruolo | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> caso di studio <input type="checkbox"/> job shadowing <input type="checkbox"/> dialoghi <input checked="" type="checkbox"/> esercizio scritto <input type="checkbox"/> Altro: _____ |
|--|---|

Titolo del materiale/attività	1. Simulazione “Cliente standard: trattamento AHA standard”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività consiste nel simulare la gestione di un cliente nell'esecuzione di un trattamento AHA al viso rispettando le seguenti fasi lavorative:</p> <p>Fase 1: Accoglienza del cliente. Fase 2: Preparazione al trattamento. Fase 3: Compilazione del modulo cliente (tramite breve colloquio con il cliente). Fase 4: Esecuzione del protocollo di trattamento. Fase 5: Uscita dal cliente: fornire al cliente una consulenza finale (proposte di assistenza domiciliare per trattamenti successivi, cadenze e gestione dell'agenda).</p> <p>La Simulazione può avvenire anche in lingua inglese per migliorare la lingua straniera dell'allievo.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda cliente: scheda con volto • Agenda cartacea o elettronica <p>Attrezzatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampada con lente d'ingrandimento, materiale monouso, spugne, ciotole, spatole/pennelli <p>Prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struccante occhi, mousse detergente all'acido mandelico, sinergia rilassante-linfovitale, peeling all'acido mandelico, siero emolliente, maschera esfoliante enzimatica, crema all'acido mandelico • Qualsiasi attrezzatura per la prevenzione delle malattie infettive basata sulla normativa vigente
Tempo necessario	1 ora
Allegati	Scheda cliente: scheda con volto Procedura di controllo del trattamento AHA (Pro Age) Agenda cartacea o elettronica
Soluzione dell'attività	Esempio di conversazione in Italiano per la gestione del cliente durante un trattamento

Scheda cliente: scheda viso

SCHEDA CLIENTE



NOME

COGNOME

DATA DI NASCITA

INDIRIZZO

CITTA'

CELLULARE

PROFESSIONE

DATI PERSONALI GENERALI

LAVORO	<input type="checkbox"/>	SEDENTARIO	<input type="checkbox"/>	NORMALE	<input type="checkbox"/>	DINAMICO
DISTURBI GASTRICI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
DISTURBI INTESTINALI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
DIURESIS	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	NORMALE		
PROBLEMI DI TIROIDE	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	IPO	<input type="checkbox"/>	IPER
PROBLEMI DI CIRCOLAZIONE LINFATICA	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
PROBLEMI DI CIRCOLAZIONE SANGUIGNA	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
CRAMPI, FORMICOLII	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		Dove?
USO DI CONTRACCETTIVI?	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
USO DI MEDICINALI?	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		Quali?
MESTRUAZIONI	<input type="checkbox"/>	REGOLARI	<input type="checkbox"/>	IRREGOLARI	<input type="checkbox"/>	MENOPAUSA
OPERAZIONI CHIRURGICHE			<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'
QUALI?						
GRAVIDANZE	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		Quante?
ALLERGIE	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
QUALI?						
MALATTIE IMPORTANTI			<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'
QUALI?						
FUMO	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		Quante al giorno?
ATTIVITA' FISICA	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		
Quale?						
BERE ACQUA?	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	SI'		Quanti litri alla settimana?

FORMA DEL VISO



CARNAGIONE	<input type="checkbox"/> Rosata	<input type="checkbox"/> Asfittica	<input type="checkbox"/> Grigiastra	<input type="checkbox"/> Pallida
	<input type="checkbox"/> A macchie	<input type="checkbox"/> Gialliccia		
DISIDRATAZIONE	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> esterna	<input type="checkbox"/> profonda	
TRAMA	<input type="checkbox"/> Fine	<input type="checkbox"/> Spessa	<input type="checkbox"/> Media	
INVECCHIAMENTO	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esterno	<input type="checkbox"/> Profondo	
	<input type="checkbox"/> Rughe	<input type="checkbox"/> Cadente	<input type="checkbox"/> Perdita di elasticità	<input type="checkbox"/> Perdita di tono
CIRCOLAZIONE	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Eritema	<input type="checkbox"/> Erythrosis	<input type="checkbox"/> Couperose
	<input type="checkbox"/> Rosacea			
SECREZIONI SEBACEE	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì		
	<input type="checkbox"/> Papule	<input type="checkbox"/> Pustole	<input type="checkbox"/> Microcisti	<input type="checkbox"/> Cisti
	<input type="checkbox"/> Noduli	<input type="checkbox"/> Lesioni da acne		

TIPO DI PELLE

NORMALE

DISIDRATATA

INVECCHIATA

SENSIBILE

UNTA

Seborrea secca

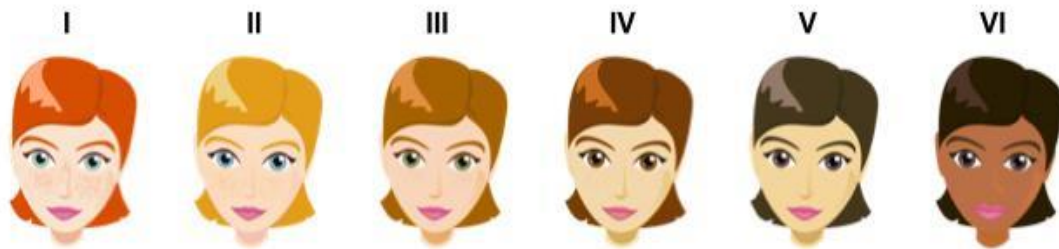
Seborrea grassa

MISTA

Centralee

Laterale

FOTOTIPO



OLII ESSENZIALI USATI NEI MASSAGGI VISO CONNETTIVALE

1. Data _____

2. Data _____

3. Data _____

4. Data _____

**TRATTAMENTI
EFFETTUATI IN
PRECEDENZA**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

**TRATTAMENTI
RACCOMANDATI E
SCADENZIARIO**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

**A CASA
(Cosa usare, come e
quando)**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Procedura di controllo del trattamento AHA (Pro Age)

Fasi del trattamento base AHA (Pro Age)

Fase 1

Preparazione alla pulizia: struccarsi e detergere viso, collo, décolleté con mousse mandelica. Per la zona occhi utilizzare un prodotto bifasico

Fase 2

Applicare alcune gocce di sinergia rilassante (oli essenziali di arancia, bergamotto e lavanda) sul plesso solare e al centro della fronte e alcune gocce di linfovital (maggiorana, garofano, cumino, rosmarino) sui punti di scarico (gangli linfatici)

Fase 3

Applicare le gocce mandeliche con un pennello, su viso, collo, décolleté, avendo cura di evitare la zona degli occhi e delle labbra, dove si consiglia di stendere un batuffolo di cotone imbevuto di lozione tonica, poi lasciare in posa 5/7 minuti. Se il cliente avverte prurito o la pelle mostra un arrossamento significativo, rimuovere immediatamente la maschera e procedere con il skin perfection complex (a base di acido ialuronico, gel di aloe vera e fitocollagene), per riequilibrare il ph cutaneo

Fase 4

Rimozione peeling acido: rimuovere con spugne e acqua tiepida

Fase 5

Riequilibrante cutaneo: applicare su viso, collo, décolleté, skin perfection complex (a base di acido ialuronico, gel di aloe vera e fitocollagene) ad azione reidratante e riequilibrante del ph cutaneo. Massaggiare delicatamente fino ad assorbimento

Fase 6

Peeling enzimatico-peptidico: applicare, su viso, collo, décolleté, la maschera enzimatica (a base di estratto di semi di zucca e peptide biomimetico) per la seconda fase di peeling. Lasciare in posa 10 minuti e rimuovere con abbondante acqua tiepida

Fase 7

Finale: applicare la crema mandelica, eseguire un leggero massaggio tattile su viso, collo, décolleté, fino ad assorbimento

Agenda cartacea o elettronica



Azienda/Classe



GIORNO

MESE

ANNO

2022

ORARIO:	Sara	Marta	Elisa	Giulia				
08:30								
08:45								
09:00								
09:15								
09:30								
09:45								
10:00								
10:15								
10:30								
10:45								
11:00								
11:15								
11:30								
11:45								
12:00								
12:15								
12:30								
12:45								
13:00								
13:15								
13:30								
13:45								



14:00									
14:15									
14:30									
14:45									
15:00									
15:15									
15:30									
15:45									
16:00									
16:15									
16:30									
16:45									
17:00									
17:15									
17:30									
17:45									
18:00									
18:15									
18:30									
18:45									
19:00									

Esempio di conversazione in Italiano per la gestione del cliente durante un trattamento

- Alla Reception

Eстетista: Buongiorno, signora Claudia, come sta oggi?

Cliente: Buongiorno Elena, bene grazie, e tu?

E: Abbastanza bene. Per favore, seguimi, la tua cabina è pronta. Potresti per favore toglierti la maglietta, la collana e gli orecchini, mettertici la fascia e sdraiarti? Verrò subito da te.
(dopo un po')

E: Signora Claudia, tutto bene?

C: Sì. Grazie Elena.

- Trattamento viso (Unità 1.2)

E: Oggi faremo un trattamento viso rigenerante A.H.A. Esfoliamo delicatamente la pelle e poi la nutriamo. È un trattamento anti-età.

C: Ok, quando lavorerai sulle rughe?

E: Sì, esatto. Inizierò col detergere e applicare acido mandelico e lo lasceremo agire. Se prude, non si preoccupi, è normale.

C: Va bene, grazie per la spiegazione.

E: Signora Claudia, si sente prudere o a disagio?

C: Un po' di bruciore.

E: È sopportabile?

C: Sì, lo è.

E: Molto bene. Ora applico la maschera rigenerante e lascio riposare per 20 minuti.

Se ha bisogno di me, per favore mi chiami. La lascio sola in cabina per un po'.

C: Adesso hai intenzione di mettermi la maschera?

E: Sì.

C: Durante il trattamento, potresti per favore alzare lo schienale del letto?

E: Certo che posso.

E: Tutto bene, signora Claudia? C'è qualcos'altro che posso fare per lei?

C: Sì, sto bene grazie.

- Trattamento massaggio viso (Unità 1.3)

E: Adesso le tolgo la maschera e le faccio un massaggio connettivo. Questo massaggio è ottimo come trattamento anti-età.

E: Signora Claudia, abbiamo finito. Come si sente la pelle?

C: Si sente fresca e ben idratata, morbida.

E: Sono contenta; ora ha una bella pelle luminosa. Le consiglio di non esporsi al sole durante i 2 prossimi giorni.

C: Perché?

E: Questo è un trattamento esfoliante profondo, anche se delicato, e la pelle potrebbe essere un po' sensibile. Tuttavia, non si preoccupi; è solo una normale precauzione.

E: Signora Claudia, la aspetto in reception.

(alla reception)

- Congedo cliente

C: Elena, potresti per favore prendermi un appuntamento per venerdì alle 10.

E: Certamente.

C: Quanto costa?

E: Sono 80 euro. Ha bisogno di una ricevuta?

C: No, grazie.

E: Ecco il resto.

C: Non preoccuparti, puoi tenerlo.

E: Grazie mille signora Claudia. Ci vediamo venerdì prossimo alle 10. Per favore mi contatti se ha bisogno di altro. La saluto e le auguro un buon fine settimana.

C: Grazie Elena, buon fine settimana anche a te.

Titolo del materiale/attività	2. Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Questa attività aiuta gli studenti a occuparsi di clienti speciali. Questo è il caso di un cliente speciale che necessita di/desidera un trattamento AHA (Alpha Hydroxyacides).</p> <p>L'attività consiste nello studio di un caso e nell’analisi degli elementi essenziali per somministrare al cliente il corretto trattamento.</p> <p>Gli studenti possono utilizzare questo caso da soli o il formatore può usarlo in due modi: in forma scritta o orale.</p>
Tipologia dell’attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali”
Tempo necessario	<p>Lettura del caso: 5 min</p> <p>Svolgimento del caso: dipende dalla modalità, scritta o orale</p>
Allegati	Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali”
Soluzione dell’attività	Soluzione dell’attività “Trattamento AHA per clienti speciali”

Caso di studio “Trattamento AHA per clienti speciali”

Un nuovo cliente arriva nel tuo centro estetico e ti chiede una consulenza per eseguire trattamenti viso.

La cliente ha 68 anni, non è mai stata da un'estetista e, a casa, utilizza prodotti da supermercato con principio attivo a base di acido ialuronico con percentuale pari a 0,001. È una fumatrice, quasi un pacchetto e mezzo al giorno e beve 75 cl di acqua al giorno. Presenta pelle sensibile e macchie scure distribuite su guance, fronte, rughe nasogeniche e rughe peri-labiali marcate.

Date le informazioni ricevute, analizzare il caso e rispondere alle seguenti domande:

- D: Cosa prendi in considerazione per fare la tua analisi?
- D: Quale proposta faresti alla cliente come trattamento/i?
- D: Quante volte e per quanto tempo vorresti che la cliente venisse al tuo centro?
- D: Qual è il momento migliore per usare gli acidi? Come mai?
- D: Per cosa proporresti l'A.H.A?
- D: Perché le rughe peri labiali sono segnate?

Soluzione dell'attività "Trattamento AHA per clienti speciali"

Domande e risposte

D: Cosa prendi in considerazione per fare la tua analisi?

R: Viene presa in considerazione l'età della cliente, in quanto già ci fa capire a che stadio di alterazione della pelle siamo (invecchiamento), teniamo conto che non è mai andata dall'estetista e che il prodotto che utilizza, anche se a base di acido ialuronico, non è efficace per la bassa percentuale del principio, inoltre questo indica che la cliente non ha mai veramente curato la propria pelle. Si ritiene inoltre che, essendo una fumatrice, abbia i follicoli ingrossati; avrà una pelle poco idratata a causa della scarsa quantità di acqua bevuta durante il giorno. Infine, terrò presente che ha la pelle sensibile e che ha delle macchie, che dovrò indagare per capirne l'origine.

D: Quale proposta faresti al cliente come trattamento/i?

R: Prima di tutto le chiederei cosa vorrebbe migliorare nel suo aspetto e quali risultati si aspetti. Poi sarebbe sempre utile iniziare con una pulizia profonda a vapore per rimuovere lo sporco causato dallo smog, polvere e fumo. Proporrei dei trattamenti idratanti, per sopperire alla mancanza di idratazione riscontrata a causa della mancanza di assunzione giornaliera di acqua pari a un litro e mezzo e del mancato utilizzo di prodotti corretti per la sua età. In seguito proporrei un trattamento soin vitality, più delicato del trattamento pro age, in quanto ho ritenuto che la mia cliente abbia una pelle sensibile e un'età che già indica un'ulteriore sensibilità cutanea.

D: Quante volte e per quanto tempo vorresti che il cliente venisse al tuo centro?

R: Sarebbe consigliabile 3 volte a settimana per 15 sedute, da ripetere a cicli.

D: Qual è il momento migliore per usare gli acidi? Come mai?

R: Autunno inverno. Perché durante l'estate si verifica una fotosensibilità che potrebbe causare macchie e ipersensibilità.

D: Per cosa proporresti l'A.H.A?

R: La mia cliente ha follicoli ingrossati, rughe e macchie, con gli acidi agisco su tutte queste alterazioni.

D: Perché le rughe peri labiali sono segnate?

A: Perché fuma.

Titolo del materiale/attività	3. Analisi video "Fare un trattamento AHA"
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività consiste nell'analisi di un video su YouTube relativo al trattamento da effettuare (es. trattamento AHA). I passaggi da eseguire: Fase 1: Visione del video. Fase 2: Rispondere alle domande poste dal formatore/datore di lavoro. Fase 3: Identificazione di eventuali altri trattamenti che possono essere utilizzati al posto di quelli a base AHA.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Tablet / PC
Tempo necessario	Per l'analisi del video: Fase 1 - 10 minuti Fase 2 - 20 minuti Fase 3 - 10 minuti
Allegati	TOSKANI Chemical Peeling Step by Step Demonstration https://www.youtube.com/watch?v=oosmUm_Ingc
Soluzione dell'attività	

Titolo del materiale/attività	4. Compito pratico “Creare un video sui trattamenti viso”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Questa attività consiste nel realizzare un video su come effettuare un trattamento viso. L'obiettivo è quello di disporre di un materiale audio/video che possa essere utilizzato per scopi didattici e allo stesso tempo per esercitarsi nell'uso degli strumenti ICT disponibili.</p> <p>L'ambientazione per il video potrebbe essere a scuola o in un Centro Benessere.</p> <p>Questa attività deve essere svolta con il supporto e la collaborazione di altre estetiste (studenti o dipendenti). Questo è utile per migliorare le capacità di comunicazione e gestione.</p> <p>Il video può essere realizzato anche in lingua inglese (ad esempio con i sottotitoli o con le spiegazioni del trattamento) al fine di verificare il livello di lingua straniera del discente.</p> <p>I passaggi da eseguire:</p> <p>Fase 1: Progettazione della realizzazione del video e della tecnica da mostrare (ambientazione, materiali, attrezzature, ecc.).</p> <p>Fase 2: Realizzazione del video con videocamera/cellulare/tablet inclusa la post-produzione: aggiunta di elementi di sfondo o di sovrapposizione, come sfondi e testi.</p> <p>Fase 3: Presentazione del video realizzato e spiegazione di tutta la procedura per la sua realizzazione.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video camera, cellulare o Tablet / PC con un'app per l'assemblamento e produzione del video; un'app per creare video semplici • Attrezzatura e strumenti per il trattamento scelto
Tempo necessario	<p>Per fare il video:</p> <p>Fase 1 - 30 min</p> <p>Fase 2 - 2 ore</p> <p>Fase 3 - 30 min</p>
Allegati	
Soluzione dell'attività	<p>Esempi di video su trattamenti anti-invecchiamento:</p> <p>1.2 Pro age facial treatment video</p> <p>1.2 Soin Vitalité facial treatment video</p>

Titolo del materiale/attività	5. Dimostrazione “Trattamento visto con AHA”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Lo scopo di questa attività è praticare un trattamento viso sotto la supervisione di un esperto al fine di migliorare la tecnica professionale e mettere in pratica le capacità di comunicazione, i processi di gestione e supporto e la capacità di gestione del tempo.</p> <p>Lo studente segue le istruzioni del formatore (un datore di lavoro, un formatore o un altro pari più esperto).</p> <p>I passaggi da eseguire:</p> <p>Fase 1: Osservazione dello studente.</p> <p>Fase 2: Preparazione del trattamento.</p> <p>Fase 3: Esecuzione del trattamento.</p> <p>Fase 4: Riordino e pulizia degli ambienti.</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> mista
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda cliente, agenda cartacea o elettronica <p>Attrezzatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampada con lente d’ingrandimento, materiale monouso, spugne, ciotola, applicatore • Prodotti necessari per il trattamento • Qualsiasi attrezzatura per la prevenzione delle malattie infettive basata sulla normativa vigente
Tempo necessario	<p>L’attività dura 2 ore:</p> <p>1 ora per la fase di osservazione</p> <p>1 ora per la fase di esecuzione</p>
Allegati	<p>Scheda cliente: tessera (vedi Unità 1.2., Attività 1)</p> <p>Procedura di controllo del trattamento A.H.A (Pro Age) (vedi Unità 1.2., Attività 1)</p> <p>Agenda cartacea/elettronica (vedi Unità 1.2., Attività 1)</p>
Soluzione dell’attività	

Titolo del materiale/attività	6. Compito pratico “Creare un protocollo per ogni tipo di pelle”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>L'attività consiste nell'eseguire un trattamento viso di base utilizzando le schede di lavoro e di controllo (protocollo per ogni tipo di pelle).</p> <p>I passaggi da eseguire:</p> <p>Fase 1: Compilazione scheda Cliente: scheda con volto.</p> <p>Fase 2: Creazione del protocollo AHA più adatto in base all'analisi della pelle del cliente.</p> <p>Fase 3: Esecuzione del trattamento scelto.</p> <p>Fase 4: Pianificazione del trattamento con il cliente.</p>
Tipologia dell’attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda cliente: scheda con volto • Agenda cartacea o elettronica <p>Attrezzatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampada con lente d'ingrandimento, materiale monouso, spugne, ciotola, applicatore • Qualsiasi attrezzatura per la prevenzione delle malattie infettive basata sulla normativa vigente <p>Prodotti:</p> <p>Fase 1: scelta del detergente corretto</p> <p>Fase 2: struccante occhi</p> <p>Fase 3: sinergia rilassante</p> <p>Fase 4: sinergia linfovital</p> <p>Fase 5: pulizia profonda con fluido A.H.A</p> <p>Fase 6: fluido di vitamina A-E</p> <p>Fase 7: fluido fitoamminico, idratante, tonificante</p> <p>Fase 8: maschera in tessuto a base di acido ialuronico e idratazione</p> <p>Fase 9: sinergia di oli da massaggio per eccellenza</p>
Tempo necessario	1 ora
Allegati	<p>Scheda cliente: scheda con volto (see Unit 1.2., Activity 1)</p> <p>Programma di lavoro:</p> <p>Fasi del trattamento A.H.A (Pro Age) (vedi Unità 1.2., Attività 1)</p> <p>Fasi del trattamento A.H.A (Soin Vitalité)</p> <p>Foglio di controllo del materiale in cabina in base al trattamento</p> <p>Agenda cartacea o elettronica (vedi Unità 1.2., Attività 1)</p>
Soluzione dell’attività	

Fasi del trattamento A.H.A (Soin Vitalité)

Fase 1

Fase detergente: struccarsi e detergere viso, collo, décolleté con il latte detergente più corretto e struccarsi dal contorno occhi con il prodotto corretto, il bifasico. Usa il tonico corretto per rimuovere i residui.

Fase 2

Applicare alcune gocce di sinergia rilassante (oli essenziali di arancia, bergamotto e lavanda) sul plesso solare e al centro della fronte e alcune gocce di linfovital (maggiorana, garofano, cumino, rosmarino) sui punti di scarico (gangli linfatici).

Fase 3

Esfoliante e rigenerante di vitis vinifera, papaia, ananas, A.H.A, elimina le cellule morte rendendo la pelle luminosa.

Applicazione: agitare il prodotto 1 prima dell'uso e lasciarla penetrare con un leggero massaggio. FASE ILLUMINANTE

Fase 4

Liposomi delle vitamine A ed E, particolarmente indicati per un effetto antiossidante e protettivo. La pelle inizia così la sua fase rigenerante.

Applicazione: agitare il prodotto 2 prima dell'uso e massaggiare fino a completo assorbimento. FASE RIGENERANTE

Fase 5

Questa fase è ricca di fito-aminoacidi e di un complesso idratante a base di zucchero. Nutre, idrata e tonifica la pelle.

Applicazione: agitare il prodotto 3 prima dell'uso ed eseguire un massaggio specifico per circa 15 minuti. FASE TONIFICANTE

Fase 6

Un gel attivatore ricco di oligoelementi e sostanze idratanti. La maschera a base di acido ialuronico e geranio ha un'efficace azione ristrutturante e un effetto anti-tensione.

Applicazione: con l'apposito applicatore, prelevare una parte del gel attivatore, fiala 4 e stenderlo su viso, collo, décolleté, distribuendolo uniformemente. Applicare la maschera e bagnarlo con il gel rimanente. Lasciare in posa per 20/30 minuti, quindi rimuovere la maschera sollevando i bordi dall'alto verso il basso. Rimuovere eventuali residui con la lozione tonica corretta. FASE DI RISTRUTTURAZIONE

Fase 7

Crusca di riso, avocado, jojoba, primula, una sinergia di oli, ciascuno con proprietà speciali, per aiutare la pelle a mantenere i benefici del trattamento e proteggerla dagli agenti esterni.

Applicazione: agitare il flaconcino prima dell'uso. Stendere il prodotto 5 su viso, collo e décolleté con un leggero massaggio a picchettamento fino a completo assorbimento. FASE NUTRIENTE

Foglio di controllo del materiale in cabina in base al trattamento

Materiale	Spunta
Lettino con telo in cotone e spugna ricoperto di carta usa e getta	<input type="checkbox"/>
Lampada con luce e lente d'ingrandimento	<input type="checkbox"/>
Fascia per capelli usa e getta	<input type="checkbox"/>
Coperta per il cliente se lo si desidera	<input type="checkbox"/>
Asciugamano per il cliente	<input type="checkbox"/>
Scheda cliente	<input type="checkbox"/>
Mascherina, visiera, guanti, contenitore per gli indumenti dei clienti (*normativa anti Covid)	<input type="checkbox"/>
Altro...	<input type="checkbox"/>

Valigetta da estetista con i prodotti da trattamenti	
Materiale	Spunta
Ciotole	<input type="checkbox"/>
Spugne	<input type="checkbox"/>
Pennelli	<input type="checkbox"/>
Pipetta	<input type="checkbox"/>
Asciugamano per estetista	<input type="checkbox"/>
Cotone	<input type="checkbox"/>
Tampone in cotone	<input type="checkbox"/>
Portagioie	<input type="checkbox"/>
Altro...	<input type="checkbox"/>

Pro Age		Soin Vitalità	
Prodotti	Spunta	Prodotti	Spunta
Mousse Mandelica	<input type="checkbox"/>	AHA	<input type="checkbox"/>
Rilassamento sinergico	<input type="checkbox"/>	Liposomi di vitamina A E	<input type="checkbox"/>
Linfovitale	<input type="checkbox"/>	Fito aminoacidi	<input type="checkbox"/>
Gocce mandeliche	<input type="checkbox"/>	Maschera all'acido ialuronico	<input type="checkbox"/>
Lozione Tonica	<input type="checkbox"/>	Sinergia di oli in fiale	<input type="checkbox"/>
Perfezione della pelle	<input type="checkbox"/>		
Peeling enzimatico peptidico	<input type="checkbox"/>		
Crema Mandelica	<input type="checkbox"/>		

Titolo del materiale/attività	7. Gioco di ruolo “Comunicazione e relazione con il cliente”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività mira a migliorare le capacità gestionali dei discenti e la loro capacità di creare un buon rapporto con un cliente durante tutte le fasi di un trattamento. Il gioco di ruolo consente allo studente di migliorare le capacità di comunicazione. Il formatore può intervenire con eventuali suggerimenti che aumentino la complessità del gioco di ruolo. Il gioco di ruolo può essere svolto anche in lingua straniera.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi tracci del gioco di ruolo prescelto
Tempo necessario	15 min per ogni gioco di ruolo con due studenti
Allegati	La comunicazione nel settore benessere Procedura di gestione imprevisti
Soluzione dell'attività	Esempio di conversazione di gestione del cliente in italiano durante un trattamento (vedi Unità 1.2., Attività 1)

La comunicazione nel settore benessere

Comunicazione e relazione con il cliente

Sommario

I DIVERSI TIPI DI CLIENTI	56
COMUNICAZIONE TELEFONICA	58
ACCOGLIENZA CLIENTI	60
CONSULENZA	66
IL POST TRATTAMENTO	82
CONGEDO	82

1. I DIVERSI TIPI DI CLIENTE

I clienti possono spesso riservare sorprese dato che il cliente non può essere classificato secondo uno schema predeterminato e il comportamento non può essere previsto né codificato. Può infatti avere abitudini non esemplari in termini di moralità ed educazione, appartenenti a fasce tipologiche estreme (si pensi, ad esempio, alle persone violente e o molto esigenti, che si spazientiscono subito, a chi è indeciso e mai felice e spesso anche disonesto).

PROVIAMO a classificare la clientela!

Cliente indeciso

- ✓ Apprensivo
- ✓ Pauroso
- ✓ Comportamento generalmente caratterizzato da insicurezza
- ✓ Propensione a chiedere chiarimenti
- ✓ Fortemente dubbioso nelle scelte
- ✓ Ha bisogno di certezze

Come comportarsi

- ✓ restare calmo e paziente
- ✓ evitare di assumere gesti di impazienza
- ✓ esprimere il proprio punto di vista
- ✓ consigliare la scelta senza insistere
- ✓ evitare di essere di corsa
- ✓ parlare con un tono di voce persuasivo
- ✓ annuire e sorridere
- ✓ usare gesti aperti ma decisi

Cliente loquace

- ✓ parla loquacemente sia con il personale che con eventuali clienti, con chiunque si trovi nel suo raggio d'azione
- ✓ tende a raccontare fatti personali
- ✓ discute
- ✓ smette di lavorare perché vuole essere ascoltato

Come comportarsi

- ✓ evitare di ascoltare con troppa attenzione
- ✓ non credere a tutto quello che dice, spesso viene ingigantito
- ✓ interrompere il discorso per riportarlo all'argomento e continuare a fare il proprio lavoro
- ✓ fornire feedback non verbali (annuendo, sorridendo) evitando il contatto visivo diretto

Cliente nervoso

- ✓ irragionevole
- ✓ ha un'espressione stanca e estraniata
- ✓ eccitabile con estrema facilità
- ✓ impaziente, irascibile
- ✓ frettoloso
- ✓ non vuole essere contraddetto

Come comportarsi

- ✓ operare con estrema pazienza e cortesia
- ✓ agire con calma, ma senza esagerare (la lentezza aumenta lo stato di irritazione)

- ✓ sorridere spesso
- ✓ parlare in modo chiaro e calmo e con un tono di voce “distaccato” e professionale
- ✓ assumere una postura del corpo eretta e gesti aperti
- ✓ evitare atteggiamenti sottomessi

Cliente esigente

- ✓ scrupoloso
- ✓ metodico
- ✓ ama la sicurezza
- ✓ estremamente cauto
- ✓ desidera verificare e avere prove di qualità
- ✓ lento nelle scelte perché eccentrico

Come comportarsi

- ✓ evitare di essere spiritosi (le battute potrebbero non essere comprese)
- ✓ descrivere in dettaglio il servizio o il prodotto
- ✓ esporre i vantaggi e gli eventuali svantaggi
- ✓ non esprimere giudizi
- ✓ non essere impaziente
- ✓ usare gesti piccoli e precisi
- ✓ usare la lingua italiana con cura e precisione
- ✓ non avere fretta

Cliente riservato

- ✓ gentile
- ✓ taciturno
- ✓ a volte involontariamente ostile
- ✓ timido, poco socievole

Come comportarsi

- ✓ dedicare molto tempo e attenzione
- ✓ non mostrare fretta operativa
- ✓ porre domande e cercare opinioni
- ✓ evitare di parlare a lungo e ardentemente
- ✓ non monopolizzare il discorso
- ✓ provare a stabilire un colloquio

Cliente scettico

- ✓ Hanno un comportamento indifferente o manifestamente contrario e reagiscono alle discussioni con un atteggiamento curioso e sospettoso

Come comportarsi

- ✓ Con il massimo autocontrollo, bisogna mettere in gioco la professionalità e fornire prove di tutto ciò che viene detto

Cliente avaro

- ✓ Difficilmente dicono di non voler spendere, invece dicono di non avere tempo o di non credere nell'utilità del servizio (falso scetticismo)
- ✓ **Come comportarsi**

- ✓ La risposta è una sola: elencare i vantaggi. È l'unica possibilità di bilanciare un tasso sempre troppo alto ai loro occhi

Ciente snob

- ✓ O si sentono al di sopra dei comuni mortali e lo manifestano, con distacco "aristocratico" o, al contrario, apertamente dandosi arie.

Come comportarsi

- ✓ La loro voglia di distinguersi va assecondata, accentuando il più possibile la personalizzazione, il tutto accompagnato da qualche "pizzico" di adulazione.

2. COMUNICAZIONE TELEFONICA

Il servizio clienti al telefono si basa su quattro pilastri, eccoli qui:

1. Professionalità
2. Velocità
3. L'accuratezza delle informazioni
4. Una sincera preoccupazione per il cliente

1. Professionalità

I professionisti del telefono sono coloro che ascoltano per primi il cliente, indipendentemente dalle sue capacità comunicative, richieste e proteste, in modo obiettivo, senza pregiudizi e con gentilezza e cortesia.

2. Velocità

La velocità non dovrebbe andare a scapito della qualità. Un cliente presta attenzione non più di 3 o 4 minuti. Trascorso questo tempo il livello di concentrazione diminuisce, fino a scomparire completamente. L'operatore deve, attraverso le apposite domande, comprendere rapidamente le esigenze dell'interlocutore. Successivamente, sia nel caso di prenotazione di un servizio che di richiesta di soluzione di un problema, deve indicare il tempo necessario per soddisfare le esigenze, mantenere sempre le promesse per rafforzare la credibilità e avvisare il cliente in caso di ritardi.

3. L'accuratezza delle informazioni

L'accuratezza e la chiarezza delle informazioni ottimizzano i tempi. L'obiettivo è comunicare in modo efficace per evitare che il cliente chiami nuovamente per chiedere le stesse informazioni.

4. Una sincera preoccupazione per il cliente

Per sincera preoccupazione si intende la capacità di mantenere il controllo delle proprie emozioni, essere pazienti, comprendere i problemi e gli stati d'animo del cliente, voler veramente servire, aiutare o risolvere un problema e non incolpare i colleghi per errori e incomprensioni al fine di adempiere alle proprie responsabilità. Il cliente riconosce la vera disponibilità positiva dal tono, dal ritmo e dal volume della voce, nonché dalla scelta delle parole utilizzate.

La voce

La voce riflette una parte della personalità anche per chi la usa come strumento di lavoro.

Il tono di voce

Il tono rivela l'indole dell'operatore: modificandolo su alcune parole si attribuisce un significato diverso alla frase pronunciata. Si dovrebbe imparare ad adattare il tono di voce alla situazione, alle parole da esprimere e al cliente con cui si ha bisogno di interagire per dare più o meno enfasi a una parola.

- ✓ Il tono basso trasmette sicurezza, tranquillità e sicurezza
- ✓ Quello alto stimola l'attenzione
- ✓ La voce monotona e poco entusiasta suggerisce indifferenza

Il ritmo della voce

Un'altra caratteristica importante è il ritmo della voce, cioè la sua velocità di emissione, frequenza e durata delle pause. Al telefono si dovrebbe parlare più lentamente. Per trasmettere sicurezza è necessario armonizzare la velocità e introdurre alcune pause. Quando parli troppo velocemente, rischi di dover ripetere il messaggio perché l'interlocutore fa fatica a seguire il discorso. Al contrario, un ritmo monotono rende la comunicazione noiosa e priva di elementi vivaci e interessanti.

Gestire la conversazione al telefono

La conversazione è divisa in tre parti:

1. Inizio
2. Corpo
3. Chiusura

1. L'inizio della conversazione

Il valore della telefonata consiste nel trasmettere al cliente la "prima buona impressione". I primi secondi sono decisivi. Quando il telefono squilla devi rispondere con un tono caldo ed entusiasta, pronuncia il tuo nome e quello del centro estetico e offri la tua collaborazione.

Esempio

"Centro Estetico Evoluzione Donna. Buongiorno, sono Monica, come posso aiutarla"

Analizzando la frase:

"Centro Estetico Evoluzione Donna" conferma al cliente la correttezza della dicitura del numero;

"Buongiorno" è il segno di benvenuto utilizzato per accogliere la cliente e darle una sensazione positiva;

"Sono Monica" è un'assunzione di responsabilità per la gestione positiva del rapporto;

"Come posso aiutarla?" rappresenta un'offerta di responsabilità e di ascolto per la risoluzione di un bisogno.

Nel caso in cui il cliente desideri parlare con un'altra persona non disponibile, chiedile se preferisce lasciare un messaggio o essere richiamata

I clienti amano essere ricordati, quindi è estremamente piacevole che vengano chiamati per nome, questo stabilisce un rapporto cordiale e personalizza il legame.

2. Il corpo della conversazione

È la parte centrale della conversazione, quella in cui si ascolta empaticamente, senza interrompere, le richieste o i problemi che il cliente esprime.

Possono essere poste domande per approfondimenti e proposte soluzioni oppure possono essere forniti chiarimenti e spiegazioni. Per gestire efficacemente questa fase fino alla fine, è necessario aver ben compreso le esigenze/problemi del cliente e fornire risposte che soddisfino il più possibile le aspettative di chi chiama.

Esempio

"Buongiorno Lorena, sono la sig.ra Rossi. Vorrei un appuntamento per giovedì prossimo alle 16"

"Buongiorno sig.ra Rossi, cosa vorrebbe fare?"

"Devo fare un trattamento viso"

"Di solito da chi è seguita?"

"Da Emma"

Se non è possibile soddisfare il cliente nelle sue richieste, dobbiamo scusarci e fornire soluzioni alternative (almeno due) che riducano il più possibile i disagi causati.

Esempio

“Sig.ra Rossi, mi dispiace molto ma giovedì prossimo alle 16 non è possibile, Emma è impegnata con un altro cliente. Se vuole posso affidarla a Sara o Elisa, oppure spostare l’appuntamento al giorno seguente stessa ora ma con Emma. Mi dica lei cosa preferisce”

„Preferisco spostare l’appuntamento al giorno dopo. Sara e Elisa sono brave, ma le mani di Emma sono insostituibili per me“.

3. La chiusura

Corrisponde al momento in cui finisce il rapporto telefonico tra operatore e interlocutore. In questa fase è fondamentale verificare, attraverso un rapido riassunto, quanto concordato, e che le informazioni siano state comprese e che abbiano soddisfatto le esigenze del cliente. Poi è bene salutare il cliente facendolo sentire una persona e non un numero e offrire e garantire disponibilità per qualsiasi necessità.

Esempio

“Va bene sig.ra Rossi, confermo l’appuntamento per venerdì 23 alle 16 per il trattamento viso con Emma. Speriamo di vederci presto. Per qualsiasi altra necessità non esiti a chiamarci. Buona giornata”
„Anche a te Alessandra“

3. ACCOGLIENZA CLIENTI

L'accoglienza è l'azione di "accogliere" una persona. Etimologicamente significa ospitare. È un comportamento che deve esprimere non solo le buone maniere, ma il piacere di ricevere, coccolare e far sentire i clienti benvenuti.

Con l'accoglienza inizia il rapporto tra l'estetista e il cliente. Il modo in cui viene fatto anticipa l'attenzione, il rispetto e la cura o la mancanza che avrai nei suoi confronti. È un contatto diretto che implica una riduzione delle distanze fisiche e psicologiche e un risultato di accettazione o rifiuto della relazione.

La possibilità di esercitare, in questa fase, qualsiasi forma di influenza positiva o negativa passa attraverso un insieme di elementi di comunicazione non verbale che precedono l'interazione verbale e determinano la formazione della **prima impressione**.

Per prima impressione intendiamo l'idea positiva o negativa che abbiamo di una certa persona quando la incontriamo per la prima volta. Si forma nei primi secondi di contatto ed è determinata principalmente dalla comunicazione non verbale statica e dalla comunicazione non verbale dinamica.

1. Comunicazione non verbale statica

È composto da fattori legati al nostro aspetto estetico come abbigliamento, trucco, capelli, accessori, ecc. Si chiama statico perché l'aspetto che scegliamo di solito rimane lo stesso, almeno per un po'. In un centro estetico l'immagine è molto importante, una comunicazione negativa non verbale statica non solo spaventerebbe la cliente in fase di accoglienza, ma farebbe perdere credibilità anche all'operatore nel suo ruolo di consulente di immagine e benessere.

Esempio

Comunicazione non verbale statica per chi lavora in un centro estetico

Comunicazione negativa	Comunicazione positiva
Poca igiene personale	Adeguate igiene e cura della persona

Sguardo trasandato, sciatto, incuria della persona	Aspetto pulito, accurato e un buon esempio per il cliente
Faccia con alterazioni trascurate	Viso ben curato
Divise malconce, sporche e vecchie	Divise pulite, in linea con la filosofia del centro estetico
Viso stanco e pallido o troppo truccato	Viso roseo e sano, make up adeguato al contesto

La comunicazione statica non verbale non riguarda solo il personale del centro estetico, ma anche l'ambiente nella sua funzione estetica, sensoriale ed esperienziale.

Esempio

Comunicazione non verbale statica dell'ambiente del centro estetico

Comunicazione negativa	Comunicazione positiva
Poca pulizia e disordine	Pulizia, profumi, freschezza
Mobili vecchi o malconci	Arredamento moderno, essenziale, funzionale
Lettino cosmetico sporco di cera, danneggiato o consumato	Lettino Beauty, con telo di copertura pulito, profumato, integro
Asciugamani consumati e macchiati	Asciugamani disinfettati, colori brillanti
Espositori ricoperti di polvere e prodotti posizionati casualmente	Espositori curati, i prodotti esposti in modo accattivante

Un ambiente trascurato parla di disinteresse, abbandono, sporcizia ed è associato a confusione, disarmonia e imprecisione. Ordine e pulizia creano un piacevole senso di benessere e sono legati a efficienza, organizzazione, precisione, fattori imprescindibili per chi vuole accogliere con qualità.

2. Comunicazione non verbale dinamica

È composto da tutti quegli elementi non verbali in continuo movimento, che possono cambiare in breve tempo. Si compone di 4 elementi:

Prosemica

L'individuo, nel relazionarsi, pone la distanza tra sé e gli altri. In fase di accoglienza, soprattutto se la cliente è nuova, l'estetista deve individuare qual è la sua distanza abituale e rispettarla. Per scoprirlo basta osservare se, avvicinandosi a lei:

- ✓ Alza la mano, il braccio piegato (a breve distanza) o esteso (a grande distanza)
- ✓ Porta il busto in avanti (breve distanza) o lo ritrae (grande distanza)
- ✓ Rimane fermo (a breve distanza) o indietreggia e si allontana (a grande distanza)

Comunicazione digitale

Si riferisce all'atto di toccarsi con le mani e le dita. Con l'estetista questo accade sempre, in quanto c'è una motivazione funzionale, quella di prendersi cura della bellezza del viso o del corpo. Anche in questo caso, come per la distanza prossemica, ogni persona ha un diverso livello di accettazione o rifiuto del contatto.

In fase di accoglienza, per capire se un cliente è preparato, basta osservare se:

- ✓ Stringe la borsa al corpo per protezione
- ✓ Maneggia continuamente vestiti o altri oggetti
- ✓ Quando si dà la mano, offre solo le dita o la presa è molto delicata
- ✓ Si irrigidisce mentre si avvicina per prendere il cappotto

Il sistema paralinguistico

È lo studio delle forme espressive che in qualche modo sono assimilate alla parola anche se non strettamente linguistiche. Ad esempio, l'intonazione o l'inflessione della voce, i rumori prodotti dal raschiarsi la gola, soffiarsi il naso, schioccare le labbra ecc., o con le mani o i piedi o altre parti del corpo (calpestare o trascinare i piedi, sfregarsi le mani, oppure percuotere, muovere, sfregare un oggetto). Nella fase di accoglienza ma anche in qualsiasi altro momento, indicano uno stato di tensione o disagio:

- ✓ Una tosse improvvisa non correlata a stati influenzali
- ✓ Deglutizione continua
- ✓ L'atto di schiarirsi ripetutamente la gola

La cinetica

È lo studio della gestualità e della mimica. Nella fase di accoglienza, avvicinandoci alla cliente, possiamo, osservandone i gesti e le espressioni facciali, capire se si sente a suo agio o se dobbiamo cambiare qualcosa nel nostro comportamento.

- ✓ Strofinare il naso con l'indice teso e l'atto di pulire con la mano il mantello o la camicia, sono segni di allentamento della tensione, delusione e fastidio
- ✓ Il movimento della lingua sulle labbra, come per inumidirle e il bacio simbolico, spingendo le labbra in avanti, sono segni di soddisfazione e piacere
- ✓ Passarsi le mani tra i capelli e giocare con la collana sono atti iconici che significano una richiesta di tenerezza, di attenzione.

La comunicazione dinamica non verbale non è presente solo in fase di accoglienza, ma in qualsiasi altro momento durante la permanenza del cliente nel centro, questo perché comunica sempre con il corpo e principalmente per 4 motivi:

- ✓ I gesti sono spesso più appropriati delle parole quando vogliamo relazionarci con gli altri
- ✓ Per confortarci e rassicurarci attraverso il contatto personale (capelli, vestiti, ecc.)
- ✓ Per scaricare, esprimere le nostre emozioni e ridurre lo stato di tensione, positivo o negativo che sia
- ✓ Come risposta ad uno stimolo esterno (ciò che vedo, sento) o interno (percepisco/penso)

Tuttavia, le parole sono importanti!

La fase dell'accoglienza è quella più delicata, quella che pone le basi per un rapporto positivo. Una ricezione efficace si compone di 8 fasi:

- ✓ Vai dal cliente
- ✓ Sorridi
- ✓ Se C'è una nuova cliente, presentati e stendi la mano, se sei una cliente abituale salutala ricordando il suo nome
- ✓ Prendi il cappotto
- ✓ Falla sedere

- ✓ Offri un caffè o una tisana, un tè
- ✓ Dalle una rivista
- ✓ Comunica i tempi di attesa

Esempio

Comunicazione non verbale dinamica per chi lavora in un centro estetico

Comunicazione negativa	Comunicazione positiva
Lasciare il cliente in piedi, cappotto in mano, smarrito.	La receptionist va subito incontro alla cliente, la saluta, le prende il cappotto e la fa sedere
La collaboratrice si avvicina troppo al cliente invadendo il suo spazio personale	Il collaboratore mantiene uno spazio prossemico adeguato
La proprietaria, alla reception, gioca con il cellulare e non degna il cliente di uno sguardo	La proprietaria interrompe il suo gioco e va incontro al cliente
Sguardi infastiditi	Sorrisi

Comunicazione verbale

Si intende quella costituita principalmente da parole. In realtà, una comunicazione efficace è molto più di una conoscenza linguistica e richiede abilità diverse, come l'espressività (usare il corpo), l'ascolto (sentire se stessi e gli altri), l'osservazione (percepire ciò che accade mentre si parla), l'empatia (mettersi nei panni degli altri), chiarezza (linguaggio comprensibile). Lo scopo principale della comunicazione è convincere le persone a fare, pensare, dire quello che vorremmo. Sembra un obiettivo manipolativo, ma se ci pensiamo, è quello che facciamo ogni giorno, ad esempio tutte le volte che vogliamo:

- Portare un amico a una festa a cui non è interessato
- Trovare una strategia per stare lontano da casa a tarda notte
- Trasmettere le nostre convinzioni filosofiche religiose politiche
- Conquistare un ragazzo o una ragazza
- Fare in modo che il cliente si fidi di noi
- Vendere un servizio o un prodotto

Per ottenere ciò che vogliamo possiamo utilizzare due diverse modalità verbali: convincere o persuadere.

Convincere

Dobbiamo usare argomentazioni logiche, razionali e dimostrabili che devono essere accettate come vere. In questo caso la comunicazione è prevalentemente unidirezionale (monologo) decisiva e assertiva. Questo tipo non tiene conto della forza emotiva dell'ascoltatore, può capitare che una persona sia soddisfatta ma non convinta, che non abbia realmente accettato le spiegazioni.

Persuadere

La persuasione è delicata, la comunicazione è bidirezionale (dialogo) e stimola l'altro a considerare prospettive diverse, ampliando il proprio punto di vista; in questo caso non si pone, ma noi abbiamo detto di no, ma ad esempio attraverso le domande, si guida l'altra persona a dire quello che volevamo dirci.

In ogni caso, la forma che permette di comunicare, influenzare, persuadere coinvolgendo, rispettare e ricercare la diversità e il confronto, è sempre il dialogo.

Per comunicare correttamente e garantire che tutte le informazioni siano comprese, è necessario utilizzare in alternativa:

- A. **TECNICHE DI DOMANDE**
- B. **ASCOLTO**
- C. **RIFORMULAZIONE**

A. **TECNICHE DI DOMANDE**

È una metodologia che permette di conoscere e comprendere le esigenze del cliente, coinvolge, chiarisce, approfondisce, fa emergere aspettative e perplessità. Le domande volte a mantenere un dialogo con l'interlocutore rientrano principalmente in tre categorie

- ✓ Domande aperte
- ✓ Domande chiuse
- ✓ Domande alternative

Domande aperte

Mirano a comprendere la situazione e le esigenze del cliente e lasciano la libertà di rispondere spontaneamente. Sono introdotti dai seguenti termini:

- ✓ Come
- ✓ Perché
- ✓ Quando
- ✓ Chi
- ✓ Cosa
- ✓ Dove
- ✓ Quali

È meglio non chiedere a persone che hanno un linguaggio dispersivo o idee molto confuse e tendono a parlare troppo.

Esempi

- ✓ Come ti sei sentito con la crema anti-età che ti ho fatto provare?
- ✓ Come ti sei sentito con il massaggio del tessuto connettivo che ti ho fatto provare?
- ✓ Perché vuoi cambiare la tua mascherina?
- ✓ Perché vuoi fare dei trattamenti per il corpo?
- ✓ Quando hai fatto l'ultima volta il trattamento viso?
- ✓ Quando è stata l'ultima volta che hai diagnosticato il corpo?
- ✓ Chi ti ha consigliato il nostro centro estetico?
- ✓ Che fine ha fatto la sua pelle?
- ✓ Dove hai comprato questo tonico?
- ✓ Che trattamento hai avuto?

Domande chiuse

Prevedono una conversazione ridotta, a causa della loro formulazione, possono ricevere solo una risposta affermativa (sì) o negativa (no). È meglio misurare il tono di voce nella loro formulazione: se troppo perentori possono essere considerati come un interrogatorio.

È meglio evitare di darli a persone timide e introversive.

Esempi

- ✓ Conosci questo prodotto?
- ✓ Conosci il misuratore di impedenza o la termografia?
- ✓ Conosci questo massaggio?

- ✓ Fisso un appuntamento per le 16:00?
- ✓ Hai esigenze particolari?

Domande ad alternative

Sono domande che pongono una scelta tra due/tre opposte alternative. Evitano spiegazioni inutili, semplificano, riducono le spiegazioni. Possono essere confuse con domande chiuse, in realtà non lo sono e, se ben formulate, guidano il cliente alla risposta più adeguata.

Esempi

- ✓ Preferisci un massaggio manuale o meccanico?
- ✓ Hai già fatto un trattamento presso l'A.H.A o è la tua prima volta?
- ✓ Hai già fatto una diagnosi corporea con un misuratore di impedenza o una termografia o è la tua prima volta?
- ✓ Hai già fatto un massaggio del tessuto connettivo o è la tua prima volta?
- ✓ Ti piacerebbe fare un massaggio viso tradizionale o lifting?

B. ASCOLTO

L'ascolto è un prerequisito primario per una comunicazione efficace, essenziale se vogliamo che una strategia di persuasione raggiunga il suo obiettivo. L'ascolto presuppone la precisa volontà dell'estetista di essere ricettiva e disponibile, di capire veramente ciò che il cliente sta comunicando; è l'arte di raccogliere informazioni da chi parla.

Essere ricettivi significa:

- ✓ Ascoltare attentamente
- ✓ Percepire e interpretare il significato dei messaggi non verbali espressi dallo sguardo, dal tono di voce e dalle espressioni facciali.

Essere d'aiuto significa non interrompere l'interlocutore e non trarre conclusioni affrettate. L'ascolto ruota attorno a domande simili alle seguenti:

- ✓ Cosa vuol dirti, nel profondo, la persona che sta parlando?
- ✓ Come ti senti dentro? Quali sentimenti ed emozioni sta provando la persona?
- ✓ Capirò davvero cosa vorrebbe dire per me?

La capacità di ascolto può essere suddivisa in tre livelli, che non sono distinti e possono sovrapporsi o alternarsi in relazione alla situazione. Sono:

- ✓ Ascolto intermittente
- ✓ Ascolto selettivo
- ✓ Ascolto empatico

Ascolto intermittente

Si verifica quando l'ascoltatore ascolta solo parzialmente la conversazione. È una modalità che permette di rimanere solo sulla superficie della comunicazione e di non cogliere i significati più profondi di ciò che viene detto.

Ascolto selettivo

Avviene quando presti attenzione e ti concentri sulle parole dell'interlocutore, confrontandole con le tue stesse esperienze. In questo caso l'obiettività interpretativa può andare perduta, perché, se l'esperienza raccontata da chi parla si allontana o si avvicina troppo ai propri punti di vista, la reazione comportamentale potrebbe non essere delle più idonee.

Ascolto empatico

È la capacità di comprendere, sentire e condividere i pensieri e le emozioni di un altro in una determinata situazione. L'ascolto empatico non implica solo attenzione alla parte uditiva e

atteggiamento partecipativo, ma anche osservazione di elementi non verbali che aiutano a mantenere un contatto costante con l'interlocutore.

Occorre prestare particolare attenzione a:

- ✓ Tono/volume della voce
- ✓ Gestii e postura
- ✓ Sguardo e movimento degli occhi
- ✓ Mimica facciale
- ✓ Pause
- ✓ Prossemica

C. RIFORMULAZIONE

È una modalità legata all'ascolto finalizzato al feedback. L'ascoltatore fa un riepilogo delle risposte ottenute senza modificare o aggiungere nulla in più. Se il feedback è positivo, cioè l'interlocutore è d'accordo, significa che la comprensione è a buon punto. In caso contrario, dovranno essere poste nuove domande per capire meglio.

La riformulazione è indispensabile in un dialogo perché:

- ✓ Dà all'ascoltatore la certezza di aver ben compreso le parole dell'interlocutore
- ✓ Dà a chi parla la certezza di aver parlato correttamente
- ✓ Gli errori di interpretazione su entrambi i lati sono ridotti

Può iniziare con una delle seguenti frasi:

- ✓ "Correggimi se sbaglio, me l'hai appena detto..."
- ✓ "se ho capito bene, pensi che..."
- ✓ "Ti faccio un riassunto di quello che abbiamo appena detto..."

Domande, ascolto e riformulazione sono utili ogni qualvolta sia necessaria una consulenza perché facilitano la comprensione e coinvolgono attivamente il cliente in un dialogo, appunto persuasivo.

4. CONSULENZA

L'obiettivo della consulenza è capire il cliente talmente bene da potergli offrire un servizio che non potrebbe trovare altrove!

La consulenza è una prestazione lavorativa professionale da parte di un consulente, che è una persona di comprovata capacità tecnica a cui ci si rivolge per consigli o informazioni sull'argomento di propria competenza ed esperienza. Essendo uno specialista, dovrebbe conoscere le risposte che altri ignorano e proporre soluzioni adeguate per evitare che il cliente commetta errori o faccia scelte sbagliate.

L'estetista è anche consulente d'immagine, perché consiglia e informa sui temi di sua competenza, ovvero il corpo e il viso, ma, oltre a questo, si occupa direttamente dell'erogazione del servizio, assumendosi anche la responsabilità di il risultato. Il valore di una consulenza è dato da ciò che vuole la cliente e, allo stesso tempo, da ciò che l'estetista consiglia eticamente, anche dicendo di no quando le richieste di trattamento non sono esteticamente corrette.

Non fai consulenza per vendere un servizio o un prodotto, lo fai per capire, coinvolgere, informare, suscitare interesse e, quando potrai ottenere tutto questo, allora sarà la stessa cliente a chiederlo, lei vorrà, lei cercherà il suo miglior consulente d'immagine.

Consigli estetici sulla pelle

Oltre ad essere fisiologicamente ed esteticamente importante, ha anche una funzione psicologica perché è un mezzo diretto di comunicazione delle emozioni. Quando hai paura impallidisce e perde colore, diventa rosso quando provi vergogna: non è un caso che l'acne compaia nel periodo adolescenziale durante i cambiamenti ormonali, fisiologici e percettivi, oltre ad alcune malattie causate da stress e sfoghi dermatologici definiti psicosomatici.

Le figure professionali preposte alla cura della pelle sono il dermatologo e l'estetista. Il primo è un medico specialista che si occupa delle malattie della pelle, mentre l'estetista può offrire trattamenti cosmetici e servizi non medici volti a modificare, mantenere, migliorare l'aspetto estetico e la bellezza della pelle. L'estetista può aiutare molto in termini di **educazione e prevenzione**.

Il primo passo è informare correttamente il cliente sia sulla situazione attuale che su eventuali interventi correttivi e migliorativi. Questo può essere fatto attraverso una consulenza personalizzata, che richiede le seguenti **abilità e capacità**:

- ✓ Conoscenza dell'anatomia, delle proprietà e dei difetti della pelle, in particolare:
 - ✓ Tipi di pelle (normale, secca, grassa, sensibile, senile)
 - ✓ Le sue condizioni (disidratazione, untuosità, sensibilità, decolorazione, invecchiamento)
- ✓ Una manualità adeguata
- ✓ Conoscenza dei prodotti e del modo più efficace per utilizzarli
- ✓ Il corretto utilizzo delle varie apparecchiature
- ✓ Buone capacità comunicative

Le cause che più frequentemente portano a una **consulenza inefficace** sono:

- ✓ Mancanza di uno dei punti sopra citati
- ✓ Supporre che il cliente sia consapevole del suo problema
- ✓ Supporre di aver compreso correttamente le informazioni che ti forniremo
- ✓ Ascoltare superficialmente le risposte credendo di aver compreso i propri problemi e bisogni fin dall'inizio
- ✓ Prendere l'abitudine e fornire poche e superficiali informazioni
- ✓ Non essere concentrato
- ✓ Decidere in anticipo quale sarebbe la soluzione giusta per quel cliente

Gli strumenti per una **consulenza estetica efficace** sono:

- ✓ Un test sulla pelle del viso è uno strumento che permette di osservare in particolare alcune particelle della pelle, misurandone i parametri e osservandone le imperfezioni; è in grado di misurare livelli di idratazione, sensibilità, discromie, quantità di sebo, profondità delle rughe.
- ✓ File personali e di consultazione, possibilmente digitali (analisi visiva e tattile)

Queste modalità trasmettono immediatamente alla cliente l'idea di professionalità e la sensazione che la consulenza sia una procedura normale del centro estetico e non una sporadica iniziativa volta alla sola vendita del servizio.

Esempio: Consulenza per il miglioramento del problema della pelle invecchiata

Le fasi della consulenza sono:

1. Raccolta dati
2. Domande
3. Riformulazione
4. Diagnosi
5. Proposta
6. Chiusura

1. Raccolta dati

Ogni buon consiglio inizia sempre con la compilazione (in caso di nuovo cliente) o l'esame e l'aggiornamento (in caso di cliente affezionato) di una scheda personale e di consultazione che riepiloga tutte le informazioni importanti.

Inizialmente, autorizzando l'estetista al trattamento dei dati personali, il cliente può compilare autonomamente il form con i dati personali (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, professione).

Tutte le altre indicazioni, per evitare di essere trascritte in modo errato, devono essere inserite dall'estetista durante la fase di interrogatorio, che verterà su:

- ✓ I diversi problemi
- ✓ Bisogni
- ✓ Se si verificano allergie causate da qualsiasi sostanza
- ✓ Quali prodotti vengono usati di solito
- ✓ Quali soluzioni sono state finora consigliate
- ✓ Tutti i trattamenti effettuati periodicamente in passato e quelli futuri che l'estetista consiglierà

La raccolta dei dati è importante non solo per approfondire la conoscenza del cliente, ma anche per:

- ✓ Costruisci un punto di riferimento per tutta la squadra
- ✓ Promemoria per i clienti non regolari
- ✓ Trasmettere un'idea di professionalità e attenzione

Nell'attesa, prima di avviare il dialogo tra estetista e cliente, per facilitare il processo di collaborazione e coinvolgimento, possono essere consegnati opuscoli sulle differenze tra una pelle sana e altre in condizioni problematiche.

La cliente deve sentirsi rassicurata e disponibile a rivelare e discutere i problemi della sua pelle, nonché i suoi bisogni e desideri estetici.

2. Domande

Per capire come procedere nel modo più efficace, è opportuno porre domande aperte e alternative sui seguenti argomenti:

- ✓ Domande di apertura su salute e stile di vita (da porre al nuovo cliente)
- ✓ Esigenze e sui problemi legati alla pelle del viso
- ✓ Prodotti utilizzati o trattamenti effettuati in passato
- ✓ Desideri

Esempi

Aprire domande a un nuovo cliente:

- Ha mai avuto problemi di allergia o fastidio alla pelle in generale?
- Quanta acqua beve al giorno?
- Qual è la sua dieta?
- Fuma?
- Come tratta di solito la sua pelle?
- Come si esponi alla luce naturale/artificiale?

Domande su bisogni/problemi:

- Come sente e vede la sua pelle?
- Cosa le piace e cosa non le piace della pelle del tuo viso?
- Ha sempre avuto queste rughe marcate o sono recenti? (nel caso in cui il cliente riveli apertamente il suo problema)
- Quali sono le aree che ti preoccupano di più per quanto riguarda l'invecchiamento?

Domande sui desideri:

- Cosa vorrebbe migliorare del suo viso o della sua pelle?
- Quali sono le sue aspettative?
- Quali risultati vorrebbe ottenere?
- Se dovesse scegliere tra due opzioni, preferirebbe prima migliorare l'idratazione del viso o il tono?
- Cosa vorrebbe vedere e sentire in modo diverso?
- Mi descriva la sua pelle ideale

3. Riformulazione

Come descritta sopra.

4. Diagnosi

Per l'estetista la diagnosi è l'identificazione e la valutazione di un problema estetico del viso (sempre nell'ambito delle proprie competenze, senza entrare in ambito medico), indispensabile per proporre al cliente la soluzione più adeguata.

È un passaggio in cui la comunicazione è a senso unico: l'estetista parla e ascolta il cliente. Il contenuto è puramente tecnico.

Per questo motivo, e per evitare che il cliente venga distratto, è necessario utilizzare una lingua:

- ✓ Chiara
- ✓ Logica
- ✓ Semplice
- ✓ Sintetica
- ✓ Adatta per l'interlocutore

In questo esempio, la diagnosi di pelle invecchiata:

- Che cos'è la pelle invecchiata?
- Spiegare il problema al cliente

È una pelle impoverita d'acqua e segnata dal crono-invecchiamento e dal foto-invecchiamento.

- Come appare?
- Descrivi cosa vedi

È assottigliato, sensibile e tendente alla disidratazione, dal contorno ovale sfuggente, segnato da rughe di diverse dimensioni, varie discromie.

Sintomi

Sono elencati i sintomi che il cliente può percepire come sensazione sulla pelle.

- ✓ La pelle può essere più sensibile e quindi soggetta ad arrossamenti con una sgradevole percezione di bruciore, calore e irritabilità
- ✓ La pelle "che tira" per la perdita d'acqua
- ✓ Sensazione di gonfiore nella zona degli occhi (borse)

Cause

Vengono elencati i motivi che potrebbero aver causato il problema. Le cause possono essere:

- ✓ Invecchiamento fisiologico
- ✓ Foto invecchiate
- ✓ Carenza d'acqua
- ✓ Mancanza di prevenzione
- ✓ Stile di vita

Conseguenze

Sono previsti gli effetti negativi che potrebbero verificarsi in caso di abbandono del problema.

Se la pelle non viene trattata adeguatamente, la situazione peggiorerà con:

- ✓ Aggravamento dei sintomi
- ✓ Accentuazione delle rughe
- ✓ Alterazione della barriera epidermica con comparsa di alterazioni cutanee

5. Proposta

La proposta è la migliore soluzione al problema. Il cliente può scegliere tra tre possibilità:

- ✓ Trattamento nel centro estetico
- ✓ Prodotti per la cura personale da usare a casa
- ✓ Trattamento in centro estetico e mantenimento domiciliare con prodotti di rivendita

È chiaro che la terza proposta permette di ottenere i risultati più rapidi e costanti nel tempo, ma non sempre è fattibile per i seguenti motivi:

- ✓ Il cliente visita raramente il centro
- ✓ Non può permettersi la spesa
- ✓ Non ha tempo di venire ogni settimana

Esempio di proposta / soluzione per il miglioramento della pelle invecchiata

Scopi del trattamento

Gli scopi consentono alla cliente di visionare in anticipo parte dei risultati che potrà ottenere al termine del trattamento o dopo aver utilizzato quanto consigliato dall'estetista.

Il tema deve stimolare la voglia di trovare subito una soluzione che deve comunque raggiungere almeno uno dei seguenti scopi:

- ✓ Risolvere il problema
- ✓ Ridurre il problema

Gli obiettivi possono essere uno o due, ma mai più di tre, altrimenti creano confusione.

Esempio:

Signora Bianchi, per alleviare il suo problema delle rughe, dobbiamo raggiungere due obiettivi:

- Idratare e nutrire la pelle
- Contrastare i radicali liberi

Proposta di prodotti e servizi

A questo punto si può proporre una soluzione professionale citando il nome del/i prodotto/i (in caso di cura di sé da utilizzare a casa) o spiegando i passaggi (in caso di trattamento in centro estetico) e sempre in maniera sintetica, i prodotti/fasi ad azioni di miglioramento cosmetico (curativo).

"La soluzione migliore prevede l'utilizzo di due prodotti con azioni diverse:

- 1) Un siero antirughe AHA
- 2) Una crema antiossidante che rivitalizza e protegge la pelle

"Il miglior trattamento da effettuare in centro prevede 4 fasi principali, ognuna con un'azione diversa:

- 1) Una pulizia profonda rigenerante ed esfoliante a base di AHA
- 2) Una fiala di liposomi di vitamine A ed E
- 3) Una fiala con complessi idratanti, nutrienti e tonificanti
- 4) Una maschera all'acido ialuronico dal finish sinergico di oli che proteggono la pelle dagli agenti esterni.

Composizioni principali

Vengono elencati solo i più importanti, conosciuti e ricercati perché pubblicizzati e considerati innovativi. Troppe nozioni tecniche sono noiose, il cliente è sempre libero di porre ulteriori domande se lo ritiene opportuno.

I componenti principali di questi prodotti/trattamenti sono due: acido ialuronico e AHA, il primo costituente naturale ed essenziale del tessuto connettivo e responsabile dell'idratazione e il secondo sempre di origine naturale perché originato dagli acidi della frutta.

Risultati

I risultati non possono essere più di tre e devono essere concreti e reali.

Signora Bianchi, i risultati che potrà raggiungere, oltre agli obiettivi che ci siamo prefissati, sono:

- Un aumento delle difese naturali contro gli agenti esterni
- Una pelle più giovane e luminosa
- Ossigenazione della pelle

Al termine, è necessario comunicare il tempo necessario al raggiungimento dei risultati (durata del trattamento in centro estetico o utilizzo dei prodotti a casa) e il costo totale del trattamento e/o dei prodotti.

6. Chiusura

Una consulenza sviluppata nel modo giusto attraverso il dialogo e l'accordo su tutti i punti porta alla vendita del trattamento o del prodotto.

Se il cliente ha forti resistenze, significa che, nelle fasi precedenti, non è stato attento ai segnali di diffidenza e perplessità che ha mostrato o non è stato sufficientemente coinvolgente e persuasivo.

La chiusura è la fase in cui è necessario essere certi della comprensione della proposta e, di conseguenza, del consenso del cliente a procedere. Questa approvazione può arrivare solo se poni le domande giuste, come ad esempio:

- ✓ Cosa ne pensa della mia proposta?
- ✓ Ha bisogno di maggiori informazioni?

Di fronte all'indecisione non bisogna mai essere insistenti, alcune clienti hanno bisogno di riflettere e spesso la prossima volta decidono spontaneamente di acquistare o sottoporsi al trattamento, senza che l'estetista debba riproporlo. In questo caso è necessario ricordarsi sempre di lasciare materiale informativo sui consigli forniti.

Consulento estetico sulla cellulite

Oltre ad essere fisiologicamente ed esteticamente importante, ha anche una funzione psicologica perché è un mezzo diretto di comunicazione delle emozioni. Quando hai paura impallidisce e perde colore, diventa rosso quando provi vergogna: non è un caso che l'acne compaia nel periodo adolescenziale durante i cambiamenti ormonali, fisiologici e percettivi, oltre ad alcune malattie causate da stress e sfoghi dermatologici definiti . psicosomatico.

Le figure professionali preposte alla cura della pelle sono il dermatologo e l'estetista. Il primo è un medico specialista che si occupa delle malattie della pelle, mentre l'estetista può offrire trattamenti cosmetici e servizi non medici volti a modificare, mantenere, migliorare l'aspetto estetico e la bellezza della pelle. L'estetista può aiutare molto in termini di educazione e prevenzione.

Il primo passo da compiere è informare correttamente il cliente sia sulla situazione attuale che su eventuali interventi correttivi e migliorativi. Questo può essere fatto attraverso una consulenza personalizzata, che richiede le seguenti abilità e abilità:

- Conoscenza dell'anatomia, delle proprietà e dei difetti della pelle, in particolare dei tipi di cellulite (pannicolopatia emo-fibro-sclerotica) e delle sue possibili condizioni (primo stadio-secondo stadio-terzo stadio-quarto stadio)
- Una capacità manuale adeguata
- Conoscenza dei prodotti e del modo più efficace per utilizzarli
- Il corretto utilizzo delle varie apparecchiature
- Buone capacità di comunicazione

Le cause che più frequentemente portano a una consulenza inefficace sono:

- Mancanza in uno dei punti sopra menzionati
- Supporre che il cliente sia consapevole del suo problema
- Supporre di aver compreso correttamente le informazioni che ti forniremo
- Ascoltare superficialmente le risposte, credendo di aver compreso i propri problemi e bisogni fin dall'inizio
- Prendere l'abitudine e fornire poche e superficiali informazioni
- Non essere concentrato
- Decidere in anticipo quale sarebbe la soluzione giusta per quel cliente

Strumenti per una consulenza estetica efficace:

Impedanzmetro: uno strumento professionale non invasivo che consente un'analisi molto affidabile del grasso corporeo, della massa magra e di altri fluidi corporei in pochi minuti.

Termografia: la termografia a contatto si basa sull'uso di lastre a cristalli liquidi microincapsulati che hanno la proprietà di cambiare colore al variare della temperatura. Appoggiando queste placche sul corpo è possibile rilevare la temperatura cutanea (che rispecchia quanto avviene nei tessuti sottostanti) e quindi evidenziare, attraverso immagini a colori, la presenza o meno dei segni tipici della cellulite e il tipo di adiposità su vari parti del corpo.

Plicometria: la piega cutanea è una tecnica di misurazione del grasso corporeo che viene implementata attraverso l'uso di uno strumento che rileva le pieghe cutanee in aree specifiche del corpo.

File personali e di consultazione, eventualmente digitali (analisi visiva e tattile).

Queste modalità trasmettono immediatamente alla cliente l'idea di professionalità e la sensazione che la consulenza sia una procedura normale del centro estetico e non una sporadica iniziativa volta alla sola vendita del servizio.

Esempio di consulenza per migliorare il problema della cellulite

Le fasi della consulenza sono:

1. Raccolta dati
2. Domande
3. Riformulazione
4. Diagnosi
5. La proposta
6. La chiusura

1. Raccolta dati

Ogni buon consiglio inizia sempre con la compilazione (nel caso di nuovo cliente) o l'esame e l'aggiornamento (nel caso di cliente affezionato) di una scheda personale e di consultazione in cui sono riassunte tutte le informazioni importanti.

Inizialmente, autorizzando l'estetista al trattamento dei dati personali, il cliente può compilare autonomamente il form con i dati personali (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, professione).

Tutte le altre informazioni, per evitare di essere trascritte in modo errato, devono essere inserite dall'estetista durante la fase di interrogatorio, che verterà su:

- I vari problemi
- Bisogni
- Allergie causate da qualsiasi sostanza
- Prodotti comunemente usati
- Soluzioni consigliate fino a quel momento
- Trattamenti effettuati periodicamente in passato e quelli futuri che l'estetista consiglierà

La raccolta dei dati è importante non solo per approfondire la conoscenza del cliente, ma anche per:

- Costruire un punto di riferimento per l'intero team
- Promemoria per i clienti non regolari
- Trasmettere un'idea di professionalità e attenzione

Nell'attesa, prima di avviare il dialogo tra estetista e cliente, per facilitare il processo di collaborazione e coinvolgimento, possono essere consegnati opuscoli sulle differenze tra tessuti sani e altri in condizioni problematiche.

La cliente deve sentirsi rassicurata e disponibile a rivelare e discutere i suoi problemi di pelle, nonché i suoi bisogni e desideri estetici.

2. Domande

Per capire come procedere nel modo più efficace, è opportuno porre domande aperte e alternative sui seguenti argomenti:

- Domande aperte su salute e stile di vita (da porre al nuovo cliente)
- Bisogni e problemi legati al corpo
- Prodotti utilizzati o trattamenti effettuati in passato
- Desideri

ESEMPI

Iniziare domande rivolte a un nuovo cliente:

- Ha mai avuto problemi di allergie o disturbi della pelle in generale?
- Quanta acqua beve al giorno?
- Qual è la sua dieta?
- Fuma?
- Come tratta di solito il suo corpo?
- Ha mai usato prodotti per il corpo professionali?
- Domande su bisogni/problemi:
- Come sente e come vede il suo tessuto corporeo?
- Cosa le piace e cosa non le piace del suo corpo?
- Da quanto tempo ha questo pasticcio e gonfiore agli arti inferiori? (nel caso in cui il cliente riveli chiaramente il suo problema)
- Quali sono le aree che la preoccupano di più della cellulite?

Domande sui desideri:

- Quale parte del suo corpo vorrebbe migliorare?
- Quali sono le sue aspettative?

- Quali risultati vorrebbe ottenere?
- Se dovesse scegliere tra due possibilità, preferirebbe prima migliorare il gonfiore degli arti inferiori o dimagrire i cuscinetti adiposi?
- Cosa vorrebbe vedere e sentire in modo diverso?
- Mi descriva il suo corpo ideale

3. Riformulazione

Come descritto sopra.

4. Diagnosi

Per l'estetista la diagnosi è l'identificazione e la valutazione di un problema estetico sul corpo (sempre nell'ambito delle sue competenze, senza entrare in ambito medico), essenziale per proporre al cliente la soluzione più adeguata.

È un passaggio in cui la comunicazione è a senso unico: l'estetista parla e il cliente ascolta. Il contenuto è puramente tecnico. Proprio per questo, e per evitare che il cliente venga distratto, dobbiamo utilizzare un linguaggio:

- Chiaro
- Logico
- Semplice
- Sintetico
- Adatto per l'interlocutore

Diagnosi del corpo con cellulite

Spieghiamo di cosa si tratta e spieghiamo il problema al cliente. La cellulite è causata dalla degenerazione del microcircolo del tessuto adiposo con conseguente alterazione delle sue più importanti funzioni metaboliche.

Descrive ciò che vedi. Vengono presentati i sintomi e vengono elencati quelli che il cliente può percepire come sensazione sulla pelle.

Fase 1

È uno stadio reversibile ed è caratterizzato da edema e da un'iniziale alterazione della circolazione sanguigna. I vasi hanno una permeabilità anomala della parete e questo provoca essudazione plasmatica, ristagno e accumulo negli spazi interstiziali. La pelle diventa più morbida e meno elastica.

Fase 2

I fenomeni che caratterizzano il primo aumento. Il risultato finale è che le fibrille reticolari presenti attorno agli adipociti aumentano di numero e spessore, peggiorando così la condizione del microcircolo e il suo rapporto con gli adipociti; inoltre si ha una perdita di elasticità e morbidezza della pelle. Gli scambi diminuiscono e si determina anche un ristagno di tossine, per cui la pelle è pallida, ipotermica, più pastosa e iniziano a comparire parestesie, cioè alterazioni della sensibilità cutanea.

Fase 3

Si formano micronoduli, cioè strutture arrotondate molto piccole incapsulate in fibrille di collagene. I noduli e le fibre di collagene insieme formano una ragnatela che, racchiudendo il microcircolo e gli adipociti, ostacola gli scambi metabolici. Inizia così una sclerosi del tessuto connettivo del derma, una ipercheratosi della zona interessata e una conseguente scarsa ossigenazione. La pelle ha il caratteristico aspetto a buccia d'arancia: è presente anche un po' di dolore alla palpazione.

Fase 4

I micronoduli si sono moltiplicati per formare macronodulazioni facilmente apprezzabili alla palpazione, mobili, dolenti alla pressione e al sollevamento della piega cutanea.

Questa fase evolve in fibrosi, che è un processo irreversibile caratterizzato da sclerosi finale in cui le fibrille collagene formano una trama sempre più densa aderendo, in profondità, alle fasce muscolari. L'aspetto della pelle, a buccia d'arancia oa materasso, diventa molto marcato, la pelle è abbastanza pallida e manifesta ipotermia distrettuale. Compaiono striature, sensazioni dolorose spontanee e alla palpazione si rilevano facilmente noduli sia singoli che conglobati, quasi sempre dolorosi.

Differenze tra **adiposità localizzata** e **cellulite**:

È importante definire le caratteristiche che differenziano l'adiposità localizzata, che è un fenomeno normale, dalla cellulite o Pannicolopatia Edemato-Fibrosclerotica (PEF). Questi sono:

Aspetto della superficie della pelle

Nell'adiposità localizzata la pelle è liscia, omogenea, di colore normale, priva di rugosità e priva di striature biancastre o bianco-giallastre. La secrezione sebacea è generalmente normale. La superficie cutanea, in caso di cellulite, PEF nel primo e nel secondo stadio, ha un aspetto perfettamente normale, identico a quello dell'adiposità localizzata. Nel terzo e quarto stadio la superficie cutanea diventa irregolare, con introflessioni, retrazioni crateriche con fondo irregolare e sottili striature biancastre o giallo-biancastre. L'epidermide può essere a volte secca, a volte grassa e si assottiglia nel quarto stadio.

Sensazione alla palpazione

Alla palpazione la zona con adiposità localizzata è indolore, ha una morbidezza normale e la giusta elasticità, inoltre al tatto non si evidenziano placche, edemi, rugosità o macronoduli. La palpazione di una zona affetta da cellulite (PEF) provoca dolore dal terzo stadio per diventare più intenso nel quarto. La pastosità cutanea aumenta leggermente nel primo e nel secondo stadio, tanto che l'impronta digitale può rimanere dopo la digitopressione, mentre diminuisce nel terzo e quarto. L'elasticità diminuisce in tutte le fasi, mentre la presenza di placche si fa sentire, esercitando una leggera pressione con il polpastrello all'inizio della terza fase. Nel primo e nel secondo stadio non c'è edema, che è invece presente alla periferia delle placche cellulitiche all'inizio del terzo stadio per poi scomparire nel quarto. Nella terza fase inizia a manifestarsi una certa irregolarità cutanea con la formazione di apprezzabili micronoduli a contatto con la superficie della pelle. Nella quarta fase vengono rivelati i macronoduli, determinati dalla confluenza e dall'incapsulamento di diversi micronoduli contigui. I noduli più grandi, apprezzabili sia alla palpazione profonda che alla plicatura del tessuto, variano di dimensioni fino alla grandezza di un pisello.

Cause

Vengono elencati i motivi che potrebbero aver causato il problema. Le cause possono essere:

- genetiche
- costituzionali
- ormonali
- vascolari
- vita sedentaria
- stress
- malattie del fegato
- dieta povera
- disturbi intestinali
- patologie caratterizzate da marcata ritenzione idrica

Conseguenze

Sono previsti gli effetti negativi che potrebbero verificarsi in caso di abbandono del problema. Se la pelle non viene trattata adeguatamente, la situazione peggiorerà con l'aggravarsi dei sintomi.

5. Proposta

La proposta è la migliore soluzione al problema. Il cliente può scegliere tra tre possibilità:

- Trattamento nel centro estetico
- Prodotti per la cura personale da utilizzare a casa
- Trattamento in centro estetico e mantenimento domiciliare con prodotti di rivendita

È chiaro che la terza proposta permette di ottenere i risultati più rapidi e costanti nel tempo, ma non sempre è fattibile per i seguenti motivi:

- Il cliente visita raramente il centro
- Non può permettersi la spesa
- Non ha tempo di venire ogni settimana

Esempio: Proposta/soluzione per il miglioramento della cellulite

OBIETTIVI DEL TRATTAMENTO

Gli obiettivi consentono alla cliente di visionare in anticipo parte dei risultati che potrà ottenere al termine del trattamento o dopo aver utilizzato quanto consigliato dall'estetista.

L'argomento deve stimolare la volontà di trovare subito una soluzione che deve comunque raggiungere almeno uno dei seguenti scopi:

- Risolvere il problema
- Ridurre il problema

Gli obiettivi possono essere uno o due, ma mai più di tre, altrimenti generano confusione.

Esempio:

"Signora Bianchi, per mitigare il suo problema di cellulite e grasso localizzato dobbiamo raggiungere questi obiettivi:"

- Migliora la circolazione sanguigna e linfatica
- Contrastare il grasso
- Lavorare sulla tonificazione

Con cosa (prodotti e servizi)

A questo punto si può proporre una soluzione professionale citando il nome del/i prodotto/i (in caso di cura di sé da utilizzare a casa) o spiegando i passaggi (in caso di trattamento in Centro Estetico) e sempre in maniera sintetica, i prodotti/fasi ad azioni di miglioramento cosmetico (curativo).

"La soluzione migliore prevede l'utilizzo di due prodotti con azioni diverse:"

- Una crema drenante
- Una crema per l'iperemia

"Il miglior trattamento da effettuare nel centro prevede 4 fasi principali, ognuna con un'azione diversa:"

- Una pulizia profonda rigenerante ed esfoliante
- Trattamenti drenanti
- Trattamenti riducenti
- Trattamenti tonificanti

Componenti principali

Vengono elencati solo i più importanti, conosciuti e ricercati perché pubblicizzati e considerati innovativi. Troppe nozioni tecniche sono noiose, il cliente è sempre libero di porre ulteriori domande se lo ritiene.

"I componenti principali di questi prodotti/trattamenti sono due: alghe e fanghi, entrambi agiscono sulla ritenzione idrica e sui grassi".

Results

Questi non possono essere più di tre e devono essere concreti e reali.

"Signora Bianchi, i risultati che potrà raggiungere, oltre agli obiettivi che ci siamo prefissati, sono:"

- Un miglioramento visivo della pelle
- Gambe più leggere
- Ossigenazione dei tessuti
- Razionalizzazione delle aree trattate

Infine, è necessario comunicare il tempo necessario al raggiungimento dei risultati (durata del trattamento in Beauty Center o utilizzo dei prodotti a casa) e il costo totale del trattamento e/o dei prodotti.

6. Chiusura

Una consulenza sviluppata nel modo giusto attraverso il dialogo e l'accordo su tutti i punti porta alla vendita del trattamento o del prodotto.

Se il cliente ha forti resistenze significa che non è stato attento, nelle fasi precedenti, ai segnali di diffidenza e perplessità che ha mostrato o che non è stato sufficientemente coinvolgente e persuasivo. La chiusura è la fase in cui è necessario essere certi della comprensione della proposta e, di conseguenza, del consenso del cliente a procedere. Questa approvazione può arrivare solo se poni le domande giuste, come ad esempio:

- Cosa ne pensi della mia proposta?
- Hai bisogno di maggiori informazioni?

Di fronte all'indecisione non bisogna mai essere insistenti, alcune clienti hanno bisogno di riflettere e spesso la prossima volta decidono spontaneamente di acquistare o sottoporsi al trattamento, senza che l'estetista debba riproporlo. In questo caso è necessario ricordarsi sempre di lasciare materiale informativo sui consigli forniti.

Consulenza estetica sulle contratture alla schiena

La **contrattura** di per sé è un atto difensivo che si manifesta quando il tessuto muscolare viene sollecitato oltre il suo limite di resistenza fisiologico. Un carico eccessivo innesca un meccanismo di difesa che provoca la contrazione del muscolo. Le cause predisponenti possono essere di natura meccanica e/o metabolica ma non sono state ancora chiaramente definite. Quello che si sa è che sono in qualche modo correlati ai seguenti fattori:

- contrattura muscolare
- mancanza di riscaldamento generale e specifico
- preparazione fisica inadeguata
- sollecitazioni eccessive, movimenti improvvisi e violenti

La contrattura è la meno grave delle lesioni muscolari acute in quanto non causa alcun danno anatomico alle fibre. Ciò che accade è semplicemente un aumento involontario e permanente del loro tono.

Il primo passo è informare correttamente il cliente sia sulla situazione attuale che su eventuali interventi correttivi e migliorativi. Questo può essere fatto attraverso una consulenza personalizzata che richiede le seguenti abilità e capacità:

- Conoscenza dell'anatomia, delle proprietà e dei difetti della pelle e del sottocute, in particolare, dei tipi di contrattura
- Una capacità manuale adeguata
- Conoscenza dei prodotti e del modo più efficace per utilizzarli
- Il corretto utilizzo delle varie apparecchiature
- Buone capacità di comunicazione

Le cause che più frequentemente portano a una consulenza inefficace sono:

- Mancanza in uno dei punti sopra menzionati
- Supporre che il cliente sia consapevole del suo problema
- Supporre di aver compreso correttamente le informazioni che ti forniremo
- Ascoltare superficialmente le risposte, credendo di aver compreso i propri problemi e bisogni fin dall'inizio
- Prendere l'abitudine e fornire poche e superficiali informazioni
- Non essere concentrato
- Decidere in anticipo quale sarebbe la soluzione giusta per quel cliente

Strumenti per una consulenza estetica efficace: schede personali e di consultazione, possibilmente digitali (analisi visiva e tattile).

Queste modalità trasmettono immediatamente alla cliente l'idea di professionalità e la sensazione che la consulenza sia una normale procedura del Centro Estetico e non una sporadica iniziativa finalizzata alla sola vendita del servizio.

Esempio di consulenza per migliorare il problema della pelle invecchiata

Le fasi della consulenza sono:

1. Raccolta dati
2. Domande
3. Riformulazione
4. Diagnosi
5. Proposta
6. Chiusura

1. Raccolta dati

Ogni buon consiglio inizia sempre con la compilazione (nel caso di nuovo cliente) o l'esame e l'aggiornamento (nel caso di cliente affezionato) di una scheda personale e di consultazione in cui sono riassunte tutte le informazioni importanti.

Inizialmente, autorizzando l'estetista al trattamento dei dati personali, il cliente può compilare autonomamente il form con i dati personali (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, professione).

Tutte le altre informazioni, per evitare di essere trascritte in modo errato, devono essere inserite dall'estetista durante la fase di interrogatorio, che verterà su:

- I vari problemi
- Bisogni
- Se si verificano allergie causate da qualsiasi sostanza
- Quali prodotti sono comunemente usati
- Quali soluzioni sono state consigliate fino a quel momento

• Tutti i trattamenti effettuati periodicamente in passato e quelli futuri che l'estetista consiglierà
La raccolta dei dati è importante non solo per approfondire la conoscenza del cliente, ma anche per:

- Costruire un punto di riferimento per l'intero team
- Servire come promemoria per i clienti non regolari
- Trasmette un'idea di professionalità e attenzione

Nell'attesa, prima di avviare il dialogo tra estetista e cliente, per facilitare il processo di collaborazione e coinvolgimento, possono essere consegnate brochure sulle differenze tra una pelle sana e altre in condizioni problematiche.

La cliente deve sentirsi rassicurata e disponibile a rivelare e discutere i suoi problemi di pelle, nonché i suoi bisogni e desideri estetici.

2. Domande

Per capire come procedere nel modo più efficace è opportuno porre domande aperte e alternative sui seguenti argomenti:

- Domande aperte su salute e stile di vita (da porre al nuovo cliente)
- Sulle esigenze e problematiche legate alla pelle del viso
- Su prodotti utilizzati o trattamenti effettuati in passato
- Sui desideri

ESEMPI

Iniziare a fare domande a un nuovo cliente:

- Hai mai avuto problemi di allergia o fastidio alla pelle in generale?
- Quanta acqua bevi al giorno?
- Qual è la tua dieta?
- Fumi?
- Fai sport?
- In genere ha una buona postura?

Domande su bisogni/problemi:

- Come si sentono i tuoi muscoli?
- Questa contrattura è datata o recente? (nel caso in cui il cliente riveli apertamente il suo problema)
- Quali zone della schiena ti causano più disagio?

Domande sui desideri:

- Cosa vorresti migliorare del tuo corpo?
- Quali sono le tue aspettative?
- Quali risultati vorresti ottenere?
- Cosa vorresti vedere e sentire in modo diverso?

3. Riformulazione

Come descritto sopra.

4. Diagnosi

Per l'estetista la diagnosi è l'individuazione e la valutazione di un problema estetico del viso (sempre di sua competenza, senza entrare in ambito medico), indispensabile per proporre al cliente la soluzione più adeguata.

È un passaggio in cui la comunicazione è a senso unico: l'estetista parla e il cliente ascolta. Il contenuto è puramente tecnico.

Proprio per questo, e per evitare che il cliente venga distratto, dobbiamo utilizzare un linguaggio:

- Chiaro
- Logico
- Semplice
- Sintetico
- Adatto per l'interlocutore

Diagnosi del corpo con contrattura della schiena

Spieghiamo di cosa si tratta e spieghiamo il problema al cliente. La contrattura muscolare è una contrazione involontaria, persistente e dolorosa di uno o più muscoli scheletrici. Il muscolo coinvolto è rigido e l'ipertonia delle fibre muscolari è apprezzabile al tatto. La contrattura di per sé è un atto difensivo che si manifesta quando il tessuto muscolare viene sollecitato oltre il suo limite di resistenza fisiologico. Un carico eccessivo innesca un meccanismo di difesa che provoca la contrazione del muscolo. Le cause predisponenti possono essere di natura meccanica e/o metabolica ma non sono state ancora chiaramente definite.

La diagnosi descrive ciò che vedi. Si presenta con i seguenti sintomi: la persona affetta da contrattura avverte un dolore modesto e diffuso lungo la zona muscolare interessata. L'ipertonia è percepita abbastanza chiaramente e il cliente lamenta una mancanza di elasticità del muscolo durante i movimenti. La palpazione permette di apprezzare l'aumento involontario del tono muscolare e di evocare dolore soprattutto in alcuni punti. Il dolore è tollerabile e non impedisce il proseguimento dell'attività. Tuttavia, per allontanare il rischio di complicazioni è bene prestare attenzione ai movimenti che si verificano durante la giornata e interrompere immediatamente l'attività sportiva.

Cause

I motivi che potrebbero aver originato il problema sono elencati:

- mancanza di riscaldamento generale e specifico
- preparazione fisica inadeguata
- sollecitazioni eccessive, movimenti improvvisi e violenti
- problemi articolari, squilibri posturali e muscolari, mancanza di coordinazione

La contrattura è la meno grave delle lesioni muscolari acute in quanto non causa alcun danno anatomico alle fibre. Ciò che accade è semplicemente un aumento involontario e permanente del loro tono.

Conseguenze

Sono previsti gli effetti negativi che potrebbero verificarsi se il problema viene trascurato. Se la contrattura non viene trattata adeguatamente, la situazione peggiorerà con l'aggravarsi dei sintomi.

5. Proposta

La proposta è la migliore soluzione al problema. Il cliente può scegliere tra tre possibilità:

- Trattamento nel centro estetico
- Prodotti per la cura personale da utilizzare a casa
- Trattamento in centro estetico e mantenimento domiciliare con prodotti di rivendita

È chiaro che la terza proposta consente risultati più rapidi e costanti nel tempo, ma non sempre è fattibile per i seguenti motivi:

- Il cliente visita il centro di tanto in tanto
- Non può permettersi la spesa

- Non ha tempo di venire ogni settimana

Esempio: La proposta/soluzione per il miglioramento della contrattura

OBIETTIVI DEL TRATTAMENTO

Gli obiettivi consentono al cliente di visionare in anticipo parte dei risultati che potrà raggiungere al termine del trattamento o dopo aver utilizzato quello che l'estetista le ha consigliato.

L'argomento deve stimolare la volontà di trovare subito una soluzione che deve comunque raggiungere almeno uno dei seguenti scopi:

- Risolvere il problema
- Ridurre il problema

Gli obiettivi possono essere uno o due, ma mai più di tre, altrimenti generano confusione.

Esempio:

"Signora Bianchi, per alleviare il suo problema di contrattura alla schiena dobbiamo raggiungere due obiettivi:"

- Migliora la circolazione sanguigna
- Rilassa i muscoli
- Ossigenare i tessuti

Con cosa (prodotti e servizi)

A questo punto si può proporre una soluzione professionale citando il nome del/i prodotto/i (in caso di cura di sé da utilizzare a casa) o spiegando i passaggi (in caso di trattamento in centro estetico) e sempre sinteticamente, i prodotti/fasi ad azioni di miglioramento cosmetico (curativo).

"La soluzione migliore prevede l'utilizzo di due prodotti con azioni diverse:"

- Un'essenza rilassante da diluire in vasca
- Una crema per l'iperemia da spalmare sulla contrattura

"Il miglior trattamento da effettuare nel centro prevede 4 fasi principali, ognuna con un'azione diversa:"

- Una pulizia profonda rigenerante ed esfoliante
- Trattamenti con sauna elettrica per favorire l'eliminazione delle tossine e rilassare le contratture
- Fanghi rilassanti per la preparazione del tessuto
- Massaggi rilassanti e massaggio del tessuto connettivo

Componenti principali

Vengono elencati solo i più importanti, conosciuti e ricercati perché pubblicizzati e considerati innovativi. Troppe nozioni tecniche sono noiose, il cliente è sempre libero di porre ulteriori domande se lo ritiene opportuno.

"I componenti principali di questi prodotti/trattamenti sono due: rilassanti e iperemianti agiscono entrambi sulla contrattura dell'area".

Risultati

Anche questi non possono essere più di tre e devono essere concreti e reali.

"Signora Bianchi, i risultati che potrà raggiungere, oltre agli obiettivi che ci siamo prefissati, sono:"

- Un miglioramento visivo della pelle
- Muscoli rilassati
- Ossigenazione dei tessuti
- Eliminazione delle contratture

- Miglioramento della postura

Infine, è necessario comunicare il tempo necessario al raggiungimento dei risultati (durata del trattamento in Beauty Center o utilizzo dei prodotti a casa) e il costo totale del trattamento e/o dei prodotti.

6. Chiusura

Una consulenza sviluppata nel modo giusto attraverso il dialogo e l'accordo su tutti i punti porta alla vendita del trattamento o del prodotto.

Se il cliente ha forti resistenze significa che non è stato attento, nelle fasi precedenti, ai segnali di diffidenza e perplessità che ha mostrato o che non è stato sufficientemente coinvolgente e persuasivo. La chiusura è la fase in cui è necessario essere certi della comprensione della proposta e, di conseguenza, del consenso del cliente a procedere. Questa approvazione può arrivare solo se poni le domande giuste, come ad esempio:

- Cosa ne pensi della mia proposta?
- Hai bisogno di maggiori informazioni?

Di fronte all'indecisione non bisogna mai essere insistenti, alcune clienti hanno bisogno di riflettere e spesso la prossima volta decidono spontaneamente di acquistare o sottoporsi al trattamento, senza che l'estetista debba riproporlo. In questo caso è necessario ricordarsi sempre di lasciare materiale informativo sui consigli forniti.

5. IL POST TRATTAMENTO

Prima di congedare il cliente, è necessario mostrare chiaramente tutti i cambiamenti avvenuti che hanno coinvolto due sensi, vista e tatto, ponendo due domande specifiche:

- ✓ Cosa vedi di diverso? (pelle più chiara)
- ✓ In cosa ti senti diverso? (pelle più morbida idratata compatta)

Questo comportamento ridondante è utile anche per mettere in evidenza la qualità dei prodotti utilizzati e stimolare il cliente ad utilizzarli a casa, ricordandolo che i prodotti professionali hanno una resa maggiore, quindi il costo, considerato il rapporto prezzo/beneficio, è pari o addirittura inferiore a quello di altri apparentemente convenienti in vendita nei negozi o nei supermercati.

Un servizio di qualità non si esaurisce dopo questa fase, ma continua anche durante il trattamento successivo, in cui bisogna dedicare qualche minuto per chiedere alla cliente se è soddisfatta dei risultati ottenuti, oppure, in caso di rivendita, se vede cambiamenti positivi e se ha bisogno di ulteriori consigli o supporto. La cliente cerca sempre la conferma dell'affidabilità della sua estetista e allo stesso tempo vuole sentirsi importante, vuole attenzioni, vuole che qualcuno si prenda cura di lei.

6. CONGEDO

Il congedo è il momento del saluto, quando il cliente viene accompagnato alla reception. È importante quanto l'accoglienza e l'obiettivo è prolungare le sensazioni positive dei momenti trascorsi nel centro estetico. Il congedo deve lasciare un senso di soddisfazione, ma allo stesso tempo la voglia di affidarsi nuovamente alle mani di un professionista di cui ci si può fidare.

Quando si licenzia un cliente, è necessario:

- ✓ Accompagnala alla reception
- ✓ Sorridi
- ✓ Chiedile se è soddisfatta del servizio
- ✓ Prepara il conto
- ✓ Riepiloga i servizi eseguiti, i costi e il totale

- ✓ Chiedile se vuole fissare l'appuntamento per la prossima volta
- ✓ Aiutala a indossare il cappotto
- ✓ Accompagnala alla porta
- ✓ Salutala
- ✓ Sorridi

Procedure di gestione imprevisti

Procedura per la gestione di eventi imprevisti con il cliente

A. Imprevisti durante gli appuntamenti

Eventi inaspettati con i clienti che non disdicono o che si presentano in ritardo all'appuntamento! Nel tuo Salone del Centro Estetico non puoi permetterti di avere clienti che ti mettono in difficoltà per appuntamenti mancati o non sostituiti. Il cliente che ti avverte all'ultimo minuto o, peggio, non si presenta all'appuntamento e nemmeno ti fa squillare per avvisarti, crea un grande danno economico e tu non puoi accettare passivamente.

Questo danno si concretizza in tre perdite economiche contemporaneamente.

1. Mancato ritiro del trattamento non eseguito
2. Costo orario del tuo Centro Estetico che consuma comunque indipendentemente dal fatto che tu sia impegnato o meno
3. Mancanza di possibilità di aggiungere un altro appuntamento all'ordine del giorno

Infatti, oltre alla perdita economica, il cliente "ingiusto" crea problemi nell'organizzazione interna e sconvolge il funzionamento del Centro Estetico.

Il ritardo o la disdetta dell'ultimo minuto rovineranno la tua agenda e non ti permetteranno di dare la qualità del servizio che invece fa aumentare le tue entrate.

Devi essere consapevole che se il cliente si comporta in modo inappropriato; è solo colpa tua se non lo hai educato bene.

I clienti "non istruiti" si comportano in questo modo:

- Saltano gli appuntamenti e non avvisano nemmeno
- Arrivano in ritardo senza "giustificazione" e poi affermano di avere lo stesso spazio per le cure che avevano prenotato
- Hanno un atteggiamento "tutto è dovuto a me".
- Pagano quando vogliono
- Non ringraziano mai
- Non seguono il tuo metodo di cura (non usano l'assistenza domiciliare, non rispettano gli appuntamenti) e poi ti accusano di mancanza di risultati
- Pretendono l'impossibile con un atteggiamento arrogante
- Ti prendono come confidente e poi ad un certo punto scopri che stanno andando dal tuo concorrente

Accettando di tanto in tanto questi compromessi, hai "educato" il tuo cliente a non seguire la tua guida ma a comportarsi in un modo che non è efficace per te. Se non lo correggi ed educi subito, per quanto possa spendere nel tuo Centro Estetico, ti farà effettivamente perdere tante energie, tanto tempo e tanto denaro in cui sarà sempre cliente rimessa.

Per un cliente non in "target" che perdi guadagni altri 10 che ti seguono e che ti fanno passaparola positivo.

Quindi, inizia con una piccola azione pratica. Un primo regolamento nel tuo Centro Estetico su disdette e orari. Educa il tuo cliente con un cartello (e comunicazioni e-mail), scritto in questo modo:

"Per offrire una sempre maggiore qualità del servizio nei casi di impossibilità a rispettare l'appuntamento programmato, vi invitiamo a comunicare la disdetta dello stesso con **almeno 24 ore di anticipo onde evitare l'addebito del 50% (100%)** per il successivo appuntamento. Vi ricordiamo inoltre che non potremo fornire il servizio prenotato in caso di ritardo dell'appuntamento superiore a

10 minuti. Daremo la possibilità, nel tempo residuo, di effettuare un trattamento alternativo. Ringraziamo in anticipo per la vostra sicura comprensione e cooperazione." (Nome del Centro Estetico)
Dai un bonus per una volta ma poi devi essere inflessibile.

RICORDA AI CLIENTI GLI APPUNTAMENTI

Esistono 3 modi principali per ricordarlo ai tuoi clienti:

- Schede promemoria
- SMS
- Telefonata

Schede di promemoria

Non importa se vedi i clienti che salvano i loro appuntamenti sul loro telefonino; dovresti comunque dare loro il tuo promemoria.

La maggior parte dei clienti aprirà la borsa nei giorni successivi, dove è probabile che venga visualizzato il promemoria.

Messaggi di testo (cellulare)

L'uso della chat è ormai all'ordine del giorno, ma per queste comunicazioni usate sempre un sms. Questo messaggio è percepito dal destinatario come più importante di altri.

Ricorda di mantenere il testo semplice:

"Promemoria dell'appuntamento presso il Centro Estetico Evoluzione Donna alle ore 10.00 del 30/11/2020"

Invia il promemoria dell'appuntamento con 48 ore di anticipo, con questo avviso le darai il tempo di cambiare il suo programma o ti chiamerai per cambiare il suo appuntamento. Ti dà anche un po' di tempo per gestire e riempire il buco del diario dell'ultimo minuto.

Telefonata

Le migliori azioni da fare sono:

1. Chiamare il cliente due giorni (48 ore) prima della data dell'appuntamento
2. Lascia un promemoria vocale se non rispondono
3. In ogni caso, invia immediatamente un promemoria via SMS

Se non hai abbastanza forza lavoro per chiamare ogni cliente, chiama sempre i nuovi clienti, chiama sempre quelli che ti si oppongono all'ultimo momento.

B. Imprevisti durante il trattamento

Imprevisti durante l'uso AHA

I prodotti a base di acidi della frutta possono causare leggeri arrossamenti, bruciore e formicolio alla pelle, ma generalmente questi effetti svaniscono in breve tempo se durano più a lungo o sono particolarmente intensi:

- Il trattamento deve essere interrotto immediatamente
- Raffreddare immediatamente l'area con un impacco di acqua calda
- Uso di creme tampone
- Uso di idratanti lenitivi
- Nessuna esposizione al sole
- Crema con fattore di protezione 50

Imprevisti durante il massaggio dei tessuti connettivi

Il massaggio del tessuto connettivo non può che creare arrossamento o prurito, visto l'effetto sul microcircolo. In genere, arrossamenti o formicolio o arrossamento della pelle possono essere causati

anche dall'uso di alcuni prodotti utilizzati per il massaggio, come l'uso di oli essenziali. Se il cliente ha una particolare sensibilità cutanea, scegliere con cura e in anticipo i prodotti più delicati. Questi effetti generalmente svaniscono in breve tempo.

Se durano più a lungo o sono particolarmente intensi:

- Prima di iniziare il trattamento, se si desidera utilizzare oli essenziali, testare le allergie agli oli essenziali. Nella zona interna dell'avambraccio, applicare alcune gocce del prodotto che si intende utilizzare e attendere con ansia qualsiasi reazione, arrossamento o formicolio. Se si verifica un'alterazione cutanea, ovviamente la scelta del prodotto deve cambiare. Di conseguenza:
 - ✓ Il trattamento deve essere sospeso
 - ✓ Il prodotto deve essere risciacquato
 - ✓ L'area deve essere raffreddata immediatamente con un impacco di acqua calda
 - ✓ Utilizzare prodotti idratanti lenitivi
 - ✓ Si ricorda al cliente che non deve esporsi al sole per almeno 24 ore

Imprevisti durante l'uso delle piastre termografiche

Se si utilizza la piastra gialla, questa rimane nera o sono visibili solo i colori rosso-marroni, è necessario utilizzare la piastra verde. Se anche i colori principali non sono mostrati su questo piatto, la temperatura della gamba o della stanza è troppo bassa. Sarà quindi necessario ripetere il test dopo aver stabilito le condizioni ideali.

Se utilizzo il piatto verde cambia velocemente tutti i colori mostrando un colore blu omogeneo, è necessario utilizzare il piatto giallo. Se anche su questa lastra l'immagine rimane completamente blu, suggeriamo di raffreddare la zona con un normale asciugacapelli (aria fredda) e di controllare che la temperatura ambiente non sia superiore a 24°C. Ripetere quindi il test.

(Photo: <https://www.facebook.com/793242797409011/photos/cellumeter-kit-%C3%A8-un-sistema-di-termografia-a-contatto-che-permette-di-rilevare-e/2229655450434398/>)



Imprevisti durante il massaggio connettivo corpo

L'unico inaspettato è la sensazione di dolore che il cliente può provare durante il massaggio; in questo caso, se il dolore è troppo forte, la manualità viene interrotta oppure allentiamo le varie impugnature.

Titolo del materiale/attività	8. Compito pratico “Trattamenti anti-age alternativi bio/green e tecnologici”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività consiste nel migliorare le conoscenze dei discenti sui trattamenti green e sui trattamenti tecnici alternativi al fine di apprendere ed essere consapevoli degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Questa attività aiuta anche lo studente a utilizzare le competenze ICT.</p> <p>L'aula può essere divisa in due gruppi (se condotta a scuola). Ad ogni gruppo viene chiesto di utilizzare Internet per cercare trattamenti ecologici e tecnologici alternativi che possano essere utilizzati come trattamenti anti-età. I gruppi devono quindi creare un riepilogo delle informazioni trovate attraverso una presentazione PowerPoint che verrà mostrata a tutta la classe e davanti al formatore.</p> <p>I passaggi da effettuare:</p> <p>Fase 1: Ricerca online di trattamenti alternativi.</p> <p>Fase 2: Preparazione di una presentazione PowerPoint con i risultati.</p> <p>Fase 3: Riepilogo e spiegazione dei risultati.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • PC con collegamento internet e pacchetto Office
Tempo necessario	30 min per la ricerca 30 min per la preparazione della presentazione 10 min per ogni esposizione di gruppo
Allegati	Cosmetici organici
Soluzione dell'attività	Esempi di trattamenti green collegati all'attività proposta

Cosmetici organici

BIOECOSMESI

Le categorie di sostanze utilizzate per formulare un cosmetico sono:

- Ingredienti funzionali
- Materiali di base che costituiscono il veicolo
- Additivi che garantiscono conservazione, stabilità e migliorano le caratteristiche organolettiche del preparato

La scelta degli ingredienti è fondamentale, gli ingredienti dipendono da:

- Qualità
- Funzionalità del cosmetico
- Filosofia

Scegliere ingredienti naturali = immagine di genuinità che ritorna al naturale.

BIOLOGICO

biologico è:

"Prodotto ottenuto senza l'uso di pesticidi e fertilizzanti chimici, trattato con tecnologie che non richiedono l'uso di additivi sintetici o artificiali"

Biologico è anche: "filosofia di vita basata sull'equilibrio tra uomo e ambiente"

Il termine nasce dal settore agroalimentare.

COSMETICO NATURALE

Si ottiene con un'accurata selezione di:

- Principi attivi
- gli ingredienti
- La loro sinergia

Evidenziamo:

- materie prime naturali: estratti animali, vegetali e minerali (estratti per via fisica e non chimica)
- derivati naturali (leggermente modificati)
- composti derivati da sostanze naturali (hanno subito importanti trasformazioni chimiche)

Se queste materie prime derivano da agricoltura biologica, può portare alla nascita di un "cosmetico biologico".

Caratteristiche:

- Non contiene prodotti OGM
- È vietata o regolamentata la presenza di sostanze chimiche utilizzate come conservanti
- Sono vietate le materie prime derivate da prodotti petrolchimici o completamente sintetizzate

Per questi cosmetici viene analizzato anche il packaging utilizzato, al fine di ridurre al minimo l'inquinamento.

I cosmetici vengono inseriti:

- Imballaggio riciclabile
- Imballaggi in plastica che non danno origine a prodotti tossici nelle fasi di smaltimento

COMPATIBILITÀ CON LA PELLE:

- Massima tollerabilità
- Assenza di irritabilità

Come i cosmetici tradizionali

ECOLOGICO:

Riducono al minimo l'inquinamento

Condizione necessaria è il tasso di biodegradazione che dipende da:

- Temperatura
- Presenza o assenza di ossigeno
- Contenuto d'acqua
- Contenuto di sale

SISTEMI DI CERTIFICAZIONE DEI COSMETICI BIOLOGICI

La produzione di cosmetici biologici è regolata dalla direttiva CE 76/768 e sue modifiche.

I singoli paesi hanno normative per i cosmetici biologici.

Sono certificati da una terza parte, riconoscibile dal marchio di un ente di certificazione apposto sul pacco.

Oggi in Europa sono presenti una trentina di organismi di certificazione e relativi standard.

Il mondo della cosmesi eco-bio non ha una normativa europea che disciplini l'utilizzo degli ingredienti ed è per questo che entrano in gioco le Certificazioni, frutto di un percorso volontario da parte di un'azienda che sottopone tutti o alcuni dei suoi prodotti ad Enti Certificatori.

Le certificazioni si sono sviluppate a livello nazionale e internazionale.

Il 1 settembre 2009 è entrato in vigore il Cosmos International Standard che prevede due livelli di certificazione, uno per il prodotto naturale e uno per il prodotto e/o ingrediente biologico.

Il marchio Cosmos Natural in etichetta garantisce il 98% di ingredienti di origine naturale mentre il marchio Cosmos Organic garantisce l'utilizzo di una percentuale minima di ingredienti biologici (almeno il 10% per i prodotti a risciacquo e almeno il 20% per tutti gli altri prodotti).

COSMOS
NATURAL

COSMOS
ORGANIC

NaTrue è la certificazione internazionale realizzata su iniziativa di alcuni enti di certificazione nazionali.

Hanno ideato uno Standard molto restrittivo e rigoroso con l'obiettivo di riconoscere i veri cosmetici naturali e biologici.

NaTrue classifica gli ingredienti cosmetici in 3 categorie:

- sostanze naturali (non soggette a trattamenti chimici)

- sostanze naturali identiche (sostanze naturali manipolate con metodi di lavorazione semplici)
- sostanze naturali (sostanze naturali modificate con trattamenti chimici)

Di conseguenza, le certificazioni fornite sono di 3 tipi:

- cosmetici biologici (con un minimo del 95% di ingredienti biologici)
- cosmetici naturali con componente biologica (con un minimo del 70% di ingredienti biologici)
- cosmetici naturali



IN ITALY, on the other hand, there are several certification bodies.

IN ITALIA, invece, sono presenti diversi enti di certificazione.

Il marchio **ICEA** per la cosmesi e la detergenza (ECOBIOCOSMESI E ECOBIODETERGENZA) ha ottenuto l'accreditamento internazionale rilasciato da IOAS (International Organic Accreditation Service), ed è equivalente ai più importanti marchi europei di cosmesi biologica e detergenza.

Insieme a partner come EcoCert, BDIH, Soil Association, CosmeBio, ha creato il marchio COSMOS, il primo Standard Internazionale di Cosmetici Naturali e Biologici.

CCPB è un organismo di certificazione e controllo per i prodotti agroalimentari e “no food” ottenuti nel settore della produzione biologica, ecocompatibile ed ecosostenibile.

È il primo organismo di certificazione italiano riconosciuto da NATRUE, principale standard per la certificazione dei cosmetici biologici e naturali.



AIAB rappresenta il primo riconoscimento sulla cosmesi biologica in Italia. Creato oltre 10 anni fa, garantisce il rispetto di un disciplinare e l'uso di buone pratiche: solo materie prime vegetali anallergiche e irritanti utilizzo di prodotti agricoli e zootecnici da agricoltura biologica.



Demeter è l'Associazione per la tutela della qualità biodinamica in Italia, organismo di controllo e certificazione che certifica la filiera dei prodotti dell'agricoltura biodinamica. Nel 2012 ha stabilito uno standard specifico ed estremamente dettagliato per i cosmetici, denominato Demeter/Biodinamica, che prevede regole molto restrittive.



Ecocert è l'ente francese che dal 1991 offre due livelli di certificazione: BIOLOGICO (solo per cosmetici biologici) e NATURALE (solo per cosmetici naturali).

Con la dicitura "cosmetici ecologici e biologici" è necessario che la percentuale di ingredienti naturali sia almeno del 95 per cento.

Ecocert vieta l'uso di profumi sintetici, conservanti sintetici, coloranti organici sintetici, oli minerali e altri prodotti petroliferi, glicole

propilenico e altri glicoli, SIs, Sles e altri etossilati, siliconi e altri ingredienti sintetici e materie prime testate su animali.



Soil Association è l'organismo di certificazione indipendente del Regno Unito, cui è affidato il controllo e il rilascio delle certificazioni biologiche. In campo cosmetico applica gli standard internazionali della cosmesi.



EU Ecolabel è il marchio di qualità ecologico europeo. Distingue prodotti e servizi caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.

I criteri dell'Ecolabel coprono anche importanti aspetti relativi alla salute e sicurezza dei consumatori e qualsiasi aspetto sociale ed etico dei processi produttivi.



Leaping Bunny può essere utilizzato per prodotti che non sono stati testati su animali in nessuna delle fasi di produzione.

Il sigillo Leaping Bunny garantisce che i prodotti e gli ingredienti non siano stati testati su animali, ma non significa che il prodotto con questa certificazione sia automaticamente naturale o eco-compatibile

IHTK (International Manufacturers Association Against Animal Testing in Cosmetics) collabora da molti anni con la Federazione tedesca per la protezione degli animali per vietare chiaramente la sperimentazione animale nel settore cosmetico.

Questo sigillo indica che:

- non è stata effettuata alcuna sperimentazione animale per lo sviluppo e la produzione dei prodotti finali
- non sono state utilizzate materie prime testate su animali (dal 01.01.1979)
- non sono state utilizzate materie prime ottenute per crudeltà verso gli animali o per le quali gli animali sono stati specificamente uccisi (ad esempio olio di visone, spermaceti, zibetto, olio di tartaruga, seta, cocciniglia di carminio)
- sono escluse le materie prime derivate da animali vivi, quali cera d'api, miele, latticini, derivati e grasso di lana
- non vi è alcuna dipendenza economica con altre società che effettuano esperimenti sugli animali o li commissionano



L'USDA (United States Department of Agriculture) è l'ente di riferimento negli Stati Uniti.

Applicare due livelli di certificazione: "100% Organic" per i cosmetici che contengono solo ingredienti di origine biologica, che possono visualizzare l'etichetta USDA Organic.

Bio, per cosmetici che devono contenere almeno il 95% di ingredienti bio-bio.

EWG Verified ha sviluppato una serie di standard rigorosi, con l'obiettivo di evitare prodotti con sostanze chimiche nocive sul mercato.

I prodotti cosmetici sono diventati facilmente reperibili anche su internet, per questo, prima di ogni acquisto, è bene leggere l'etichetta e conoscere il significato delle certificazioni.

ALCUNI REQUISITI DEI COSMETICI BIOLOGICI

Materie prime ammesse:

- Ortaggi biologici e non (solo se l'equivalente certificato non esiste sul mercato)

- Animali biologici e non (solo se l'equivalente certificato non esiste sul mercato)
- Minerali
- Riepilogo (soggetto a restrizioni)

Materie prime non ammesse:

- Derivati PEG
- Tensioattivi aggressivi
- Sostanze che possono causare danni ecologici e ambientali
- Derivato da animali come collagene, chitina, placenta
- Silicone e derivati del silicone
- Coloranti
- Profumi sintetici

Conservanti (soggetti a restrizioni)

Gli OGM (organismi geneticamente modificati) sono vietati

QUALI INGREDIENTI SONO OK E QUALI INGREDIENTI NO!

Perché NO ai PETROLATI?

Si ottengono dall'olio ed hanno le seguenti caratteristiche:

- Non biodegradabile: rimangono nell'ambiente
- Non sono dermoaffini: sostanze così diverse dai lipidi della pelle da non essere assorbite e sono fisiologicamente inerti
- Occlusivo e isolante: comedogeno
- Possono contenere residui cancerogeni

Come li riconosco dall'etichetta?

In base alla loro consistenza li dividiamo in:

- fluidi: olio di vaselina (INCI paraffinum liquidum)
- semisolidi: vaselina filante (INCI petrolatum)
- solidi: paraffina (paraffina INCI)

Perché no ai SILICONI?

Provengono dal silicio, ottenuto da un processo chimico che parte dalla sabbia e dal carbone. Sono molto popolari nei cosmetici.

Il capostipite e il più conosciuto è il DIMETHICONE, un olio leggero e volatile, poi ci sono i ciclosiliconi (INCI cyclomethicone) ad alta volatilità che si esprime in cosmetica donandole leggerezza.

I siliconi possono assumere la forma di gel, gomme siliconiche e resine.

I siliconi sono:

- non biodegradabili: rimangono nell'ambiente
- non sono legati alla pelle
- possono contenere residui tossici

La sensazione di pelle liscia e setosa che un silicone è in grado di donare ad un cosmetico non ha eguali: vengono utilizzati per migliorare la levigatezza e la gradevolezza del prodotto

Con cosa vengono sostituiti petrolati e siliconi?

Possono essere sostituiti con OLI, BURRI, CERE di origine vegetale che sono:

- Biodegradabile
- Dermoaffini

Costituito principalmente da "trigliceridi" e da una piccola frazione detta "insaponificabile" ricca di tocoferoli, carotenoidi, ecc.

Tutte sostanze preziosissime per la nostra pelle.

OLI

Derivano dall'estrazione dal frutto, dal seme o dal seme germinato di molte piante.

Tuttavia, sono facilmente ossidabili e questo comporta l'uso di antiossidanti (tocoferolo, BHT e BHA).

Dovrebbero essere conservati al buio, a bassa temperatura e a basso contenuto di ossigeno.

I più comuni sono: olio di avocado, olio d'oliva, olio di riso, olio di germe di grano, olio di soia, olio di borragine e olio di rosa canina.

BURRI

I burri vegetali sono pastosi a temperatura ambiente.

I principali sono:

- Burro di karitè
- Burro di cacao

CERE

Sono divisi in piante e animali.

- Vegetale: le più utilizzate sono la cera di carnauba, la cera di candelilla, la cera di jojoba
- Animale: le più utilizzate sono la cera d'api e la lanolina

Perché no PEG, PEG derivati?

Le reazioni alla formazione di PEG possono portare alla formazione di diossano, che è una sostanza cancerogena pericolosa.

Nei cosmetici, la maggior parte dei tensioattivi e degli emulsionanti sono derivati del PEG.

In etichetta si riconoscono dal suffisso PEG e dalla parte terminale della parola -eth (laureth), tra questi i più conosciuti sono il Sodium Lauryl Sulfate e il Sodium Laureth Sulfate: sono i tensioattivi più economici ma anche i più aggressivi per i nostri pelle.

Con cosa li sostituiamo?

POLILUCOSIDI ALCHILICI (es. alcool cetearilico): sono ben tollerati dalla pelle e si ottengono dalla farina di mais e dall'olio di cocco.

CONSERVANTI

Hanno l'importante funzione di prevenire la riproduzione di microrganismi nel cosmetico durante l'intero ciclo di vita del prodotto. Sono ben tollerati dalla pelle umana, anche loro possono dare intolleranze. A seconda del contenitore del cosmetico, la quantità del conservante varierà anche: basso per un tubo, alto per un barattolo.

Conservanti NO

- Cessori di formaldeide: ad es. INCI imidazilidinil urea
- Allergianti: ad es. INCI metilcloroisotiazolinone Ecotossico: ad es. INCI triclosan
- Parabeni: ad es. INCI metilparaben ecc. (sono la famiglia più utilizzata in cosmesi)

Conservanti SI'

- Acido ascorbico, sorbato di potassio (INCI: acido sorbico, sorbato di potassio) ottenuto da frutti di bosco
- Derivati degli amminoacidi
- Oli essenziali: timo, rosmarino, lavanda, cannella, tea tree
- Acido diidroacetico Glicerina e famiglia: sottraggono l'acqua al cosmetico, rendendolo indisponibile ai microrganismi che quindi non possono proliferare (INCI glicerina)

Gli ingredienti animali sono ammessi solo se l'animale non viene danneggiato; l'acido ialuronico, un tempo estratto dalla cresta del gallo, è ora prodotto per biotrasformazione.

L'unico colore consentito è il caramello.

DISCIPLINA EUROPEA

COSMOS STANDARD (Standard Cosmetico Organico)

Sistema di certificazione: riunisce un marchio di qualità comune per l'Europa

Unificazione del marchio biologico: è uno standard di certificazione naturale e biologico per i prodotti cosmetici.

È entrato in vigore il 1 gennaio 2010.

Garantisce rispetto non solo per la nostra pelle, ma anche per il mondo che ci circonda.



La cosmesi naturale si sta muovendo verso una COSMETICA BIO - ECO che unisce:

- Naturalezza
- Compatibilità con la pelle
- Ecocompatibilità

I cosmetici devono:

- Contenere materie prime naturali derivanti dalla bioagricoltura
- Essere sicuri per la salute
- Avere la compatibilità assoluta con la pelle
- Avere un'elevata biodegradabilità, minor impatto ambientale

SITOGRAFIA

<https://www.cosmos-standard.org/>

Per i documenti ufficiali cosmo-standard (in IT-EN-DE-FR-ES)

<https://www.natrue.org/>

Per gli standard ufficiali (in IT-EN-DE-FR-ES)

Sito web Italiano:

<https://www.ecocert.com/it/home>

Esempi di trattamenti green correlati all'attività proposta

Trattamento anti-età all'uva

L'olio di semi d'uva non è solo un popolare olio commestibile, utilizzato fin dal Medioevo per la produzione di cosmetici, ma agisce efficacemente anche nel trattamento delle infiammazioni. Un trattamento viso all'uva disintossica la pelle e l'estratto di semi d'uva favorisce il rinnovamento cellulare, contrastando così l'invecchiamento.

Trattamento viso - Cosmetici all'uva: trattamento che tonifica e disintossica la pelle, favorisce il rinnovamento cellulare e contrasta l'invecchiamento.

Impacco idromele: le uve coltivate nel vigneto biologico sono il prezioso ingrediente principale dell'impacco idromele. Insieme all'olio di semi d'uva e alla crema dà origine a un prodotto naturale di ottima qualità, che viene applicato sotto forma di impacco sulla pelle. Gli acidi della frutta in esso contenuti levigano la buccia e la rendono vellutata, come in una sorta di winelifting. Questo trattamento è ideale da abbinare a un massaggio completo o parziale. (Trattamento completo disintossicante e levigante per la pelle; grazie alla consistenza del prodotto e alla tecnica di applicazione, questo impacco migliora la circolazione sanguigna e purifica la pelle, rimuovendo le cellule morte)

Riferimento:

<https://www.steiermark.com/it/vacanze/rigenerazione-e-benessere/benessere-e-bellezza/segreti-di-bellezza/trattamenti-con-l-uva>

Trattamenti d'uva

Un pacchetto che porta non solo relax e benessere ma anche e soprattutto bellezza e salute della pelle. Non è infatti una moda passeggera ma una serie di applicazioni già sperimentate e perfezionate. I trattamenti di vinoterapia sono nati in Francia nel 1999 e successivamente sono stati sviluppati anche in campo estetico per rallentare il deterioramento dell'acido ialuronico e glicolico che, grazie al collagene e all'elastina, mantengono la pelle morbida ed elastica, prevenendo la formazione di rughe e contrastare l'invecchiamento cellulare.

Benefici dei trattamenti all'uva

Tra i componenti più importanti dell'uva troviamo diverse sostanze antiossidanti utili a contrastare l'azione dannosa dei radicali liberi (e, di conseguenza, il processo di invecchiamento cutaneo), ed in particolare un polifenolo, il "resveratrolo": principio multifunzionale, che si trova in i semi (vinaccioli) e nella buccia dell'uva rossa, e quindi anche nel vino che se ne ricava, con proprietà molto interessanti nel settore cosmetico per la sua azione antiossidante; l'effetto antinfiammatorio e vasodilatatore; la capacità di stimolare la sintesi del collagene e di filtrare efficacemente le radiazioni UV-B.

Una singola seduta di questo trattamento ripristinerà gli effetti benefici sulla pelle, rigenerandola e ammorbidendola. Si propone anche come seduta singola. Per un effetto ancora più marcato, in base al problema riscontrato, si possono proporre 5-8-10 sedute.

Peeling alle erbe

Video: <https://www.schrammek.com/green-peel/>

Un peeling alle erbe è ammorbidente con estratti biologici di betulla, zucchero di canna, lampone, tè verde e olio di neem naturale. Modo d'uso: massaggiare una piccola quantità sulla pelle umida e risciacquare abbondantemente con acqua. Utilizzare 1-2 volte a settimana.

Cos'è l'olio di Neem?

L'olio di Neem è ottenuto dalla spremitura a freddo dei semi di Azadirachta indica A. Juss, l'albero sempreverde di Neem. Il suo nome popolare deriva da Neemari, una divinità femminile indù. È proprio in India che la pianta, appartenente alla famiglia delle Meliaceae, cresce ampiamente, oltre che nelle aree tropicali e sud tropicali dell'Africa e dell'America centrale e meridionale. In India l'albero è

tradizionalmente utilizzato in tutte le sue parti - le foglie, i ramoscelli, la corteccia, le radici, i frutti gialli e i loro semi - nella medicina ayurvedica per le sue numerose proprietà terapeutiche, tanto da essere considerato un " Farmacia naturale".

Si riconosce l'olio dal suo colore scuro, che va dal marrone al verde, ma soprattutto dal caratteristico odore intenso, che non a tutti piace.

Il suo sapore è anche fortemente amaro ma non va ingerito, mentre è indicato soprattutto per le sue proprietà benefiche per la pelle. È molto attivo, quindi è consigliabile tenere l'olio fuori dalla portata dei bambini, per evitare l'avvelenamento.

Proprietà dell'olio di neem:

Iidratanti – emollienti – purificanti – antiossidanti – antinfiammatori – antimicotici – antibatterici – repellenti – pesticidi

Esempi di trattamenti tecnologici alternativi legati all'attività proposta:

1. Ionoforesi estetica

La ionoforesi utilizza due elettrodi collegati a un generatore di corrente. Vanno posizionati su una determinata parte del corpo: uno sulla zona specifica da trattare, dove è stato preventivamente spalmato il principio attivo estetico, e l'altro in sua prossimità.

L'accensione del generatore crea un campo magnetico di cui i due elettrodi costituiscono uno il polo positivo e l'altro il polo negativo. Il flusso di corrente che si crea fa sì che gli ioni contenuti nel principio attivo del farmaco penetrino rapidamente nella pelle, attraverso i pori e i bulbi piliferi, e quindi si depositino nella specifica area da trattare. Gli elettrodi possono essere cosparsi di gel, che ha un effetto coadiuvante e quindi migliora l'assorbimento del farmaco o del principio attivo estetico. La durata media di una sessione di ionoforesi è di trenta minuti, poiché gli ioni iniziano a penetrare nel corpo dopo circa otto-dieci minuti di trattamento.

Ionoforesi estetica facciale con vitamina C

È un trattamento per introdurre la vitamina C nella pelle utilizzando cariche elettriche per trasportarla. In questo modo, questa sostanza viene assorbita direttamente dalle cellule cutanee del viso.

La ionoforesi della vitamina C è comunemente usata sul viso per:

rimuove le rughe con un evidente effetto lifting

schiarire la pelle iperpigmentata con macchie. Il trattamento dura circa 20 minuti e dopo la procedura va evitata qualsiasi esposizione al sole

In base al trattamento viso utilizziamo tre gel specifici, ognuno con la propria azione:

gel viso restitutivo che contiene una piccola percentuale di acido glicolico, utilizzato per la pulizia profonda del viso. Agisce sull'acne, sugli inestetismi e prepara la pelle ai successivi trattamenti anti-età

gel viso ristrutturante a base di acido ialuronico, collagene e vitamine. Questa è la fase anti-età in cui agisce su tessuti, rughe e lassità cutanee

gel viso energizzante a base di collagene puro e vitamina E che viene utilizzato a fine trattamento per ricompattare i tessuti e chiudere i pori

L'imprevisto può essere:

Irritazione della pelle e lievi ustioni

Durante il trattamento è possibile avere sensazioni di formicolio

Come intervenire:

rimuovere immediatamente gli elettrodi

controllare il grado di ustione (se grave pronto soccorso)

se solo arrossate, comprimate con acqua fredda ed eseguite una maschera lenitiva

Il numero di trattamenti necessari per osservarne gli effetti positivi dipende dal tipo di patologia o inestetismo da trattare, in ogni caso la pelle sta molto meglio dopo un trattamento di ionoforesi.

Controindicazioni:

La ionoforesi, utilizzando la corrente elettrica non può essere praticata:
persone con pacemaker o qualsiasi mezzo di sintesi metallica, cioè chiodi, viti, placche
chi soffre di epilessia o ipoestesia cutanea, cioè ridotta sensibilità dell'epidermide
lesioni cutanee sulla zona da trattare
donne in gravidanza, non essendoci studi medici che verifichino le conseguenze che la ionoforesi può
avere sul feto, restano quindi sconosciute e potenzialmente pericolose
per quanto riguarda gli effetti collaterali, sono legati all'uso improprio di macchinari, che possono
causare ustioni cutanee, oppure ad una possibile reazione allergica del cliente al principio
somministrato

2. Radiofrequenza

La radiofrequenza estetica (RF) è una tecnica innovativa che viene utilizzata in estetica per favorire il ringiovanimento cutaneo non ablativo, il che significa eseguire trattamenti senza ricorrere alla chirurgia per rimuovere i tessuti. Agisce attraverso l'emissione di onde radio dal derma all'ipoderma, stimolando la sintesi di nuovo collagene, la proteina più abbondante e importante nel corpo umano perché svolge un ruolo fondamentale nel sostegno e nella struttura dei tessuti e degli organi connettivi come la pelle, tendini e ossa.

Nel tempo la pelle, a causa di fattori quali l'età o la lunga esposizione al sole, subisce alterazioni che provocano la perdita di tono ed elasticità per l'indebolimento dei legami molecolari tra fibre e collagene, lasciando inestetismi come rughe o smagliature che spesso non possono essere trattati con la normale terapia laser. Il trattamento RF permette la stimolazione e la sintesi del collagene in piccole quantità, così da rendere - in alcuni casi - inutile il ricorso alla chirurgia estetica. Con poche sedute mirate è possibile rimodellare fino al 25% degli inestetismi senza danneggiare l'epidermide, rigenerando un aumento del tono cutaneo che può rendere la pelle più liscia e luminosa, correggendo quegli inestetismi che spesso i cosmetici da soli non riescono a mitigare. La tecnologia RF può essere considerata una sorta di lifting non chirurgico per il rimodellamento del collagene. L'energia che si produce con RF è in grado di sviluppare un calore determinato e controllato a livello del derma superficiale e profondo. L'energia termica che si sviluppa segue un gradiente termico inverso, è tanto maggiore quanto più scende in profondità tanto da passare dai 35° dell'epidermide ai 55°-60° del derma e 40° dell'ipoderma. Nel derma a queste temperature il collagene viene denaturato con conseguente contrazione immediata delle fibre e con effetto progressivo con la sintesi di nuovo collagene.

Tipi di radiofrequenza

Le apparecchiature certificate sono dotate di sistemi di sicurezza che consentono di verificare l'emissione di potenza e di regolare l'emissione di energia tramite appositi sensori. Il calore prodotto durante una seduta si sviluppa in media tra 3 e 9 mm di profondità e provoca un riscaldamento omogeneo fino a 55-65 gradi centigradi sulla zona trattata. Esistono vari tipi di apparecchiature che producono l'effetto di radiofrequenza. La radiofrequenza è un'onda corta, la cui frequenza può essere variabile. Un altro parametro è il numero di poli. Infatti può essere monopolare, bipolare, tripolare. Inoltre, ci sono macchine in grado di combinare più trattamenti insieme. Maggiore è il numero di poli, maggiore sarà l'energia distribuita e maggiore sarà il risultato finale. Ad ogni cambio di polo, l'energia cinetica (è l'energia che un corpo possiede per il movimento che ha o acquisisce: è equivalente al lavoro necessario per portare un corpo da velocità zero ad una velocità nota) si trasforma in calore, il che riscalda il tessuto. L'obiettivo è riscaldare con cura senza bruciare la superficie, ovvero la pelle. Modulando l'azione sarà possibile rimodellare, ad esempio, l'interno coscia. Utilizzando un gel di glicerina per diffondere meglio le radiofrequenze, la temperatura raggiunta va in profondità, consentendo di ottenere il risultato desiderato. Il calore infatti stimola i fibroblasti, che produrranno

nuove fibre di collagene ed elastina e, nel frattempo, il calore indotto favorisce il restringimento delle fibre di collagene esistenti. L'effetto è immediato e sarà visibile una luminosità e un notevole miglioramento della pelle. Quindi la radiofrequenza può essere utilizzata su viso e corpo, contro il rilassamento dei tessuti e la cellulite.

Radiofrequenza monopolare: raggiunge i 6 millimetri di profondità

Radiofrequenza bipolare: effetto più superficiale, raggiunge i 2 mm di profondità

Radiofrequenza tripolare: effetto più profondo

Trattamenti combinati

Attualmente esistono macchine radio che portano altre tecnologie legate al potenziamento dell'effetto della radiofrequenza e che massimizzano la penetrazione di energia nell'area trattata, aumentando di conseguenza la circolazione locale, oltre a stimolare il drenaggio linfatico e contribuendo a ridurre il volume delle cellule di grasso.

Avvertenze

Per eseguire il trattamento senza problemi, la pelle non deve essere utilizzata né avere dermatiti per evitare peggioramenti o irritazioni. Il calore provocato una sensazione di leggero fastidio, più o meno sensibile a seconda della zona cutanea trattata e della soglia soggettiva del dolore da persona a persona. Durante il ciclo mestruale alcune donne, a causa di una sensibilità più acuta, avvertono una maggiore sensazione di bruciore alla pelle che può essere interrotta sospendendo la seduta. utilizzare correttamente la radio non dovrebbe esserci vere e proprie controindicazioni se non si verifica il trattamento di casi di malattie della pelle o lieviti gonfiori che si con eritema che scompaiono entro 2-3 ore dal. Immediatamente dopo il trattamento con radiofrequenza è sconsigliato esporsi a fonti solari (artificiali o naturali). Può capitare che l'area trattata possa arrossarsi leggermente a causa dell'aumentato afflusso di sangue ai vasi sanguigni del derma superficiale stressato.

Radiofrequenza estetica: quando evitarla:

- infezioni cutanee attive
- persone con pacemaker
- portatori di placche o parti metalliche nell'area da trattare
- malattie cardiache
- diabete
- malattie autoimmuni
- coagulopatie e sclerodermia
- donne in gravidanza o che allattano
- pazienti già sottoposti a lipofilling
- nei

3. Microdermoabrasione

La microdermoabrasione funziona come una pioggia di microparticelle di cristallo purificanti. Viene utilizzato per eliminare l'ispessimento cutaneo, le cicatrici da acne, le rughe e gli inestetismi cutanei. I trattamenti di microdermoabrasione sono un approccio nuovo e non chirurgico per eliminare gli inestetismi legati all'acne e alle sue cicatrici, ma anche alle irregolarità del viso come:

- Imperfezioni
- Acne
- Rughe
- Smagliature
- Macchie scure
- Irregolarità del tono della carnagione
- Pelle secca e disidratata

- Pelle particolarmente invecchiata
- Pori dilatati
- Piccole cicatrici
- Dermoabrasione per le smagliature
- Couperose
- Ispessimento della pelle
- Piccole rughe intorno alle labbra o altrove sul viso

La microdermoabrasione funziona secondo lo stesso principio della dermoabrasione ma a un livello più piccolo e microscopico: è una sorta di levigatura cutanea che avviene mediante uno sfregamento di particelle molto piccole sull'epidermide, al fine di asportare lo strato irregolare esterno. spesso. Si può effettivamente parlare di un tipo di ringiovanimento cutaneo che utilizza microparticelle di cristalli di corindone, o una bacchetta a punta di diamante per rimuovere lo strato superficiale della pelle (epidermide) e stimolare la nuova crescita delle cellule epiteliali. Questa tecnica aiuta anche ad ispessire il collagene e questo si traduce nell'ottenere una pelle dall'aspetto più giovane. Il collagene è una proteina della pelle prodotta in abbondanza dai bambini che, di conseguenza, hanno la pelle tesa e liscia. La produzione di collagene diminuisce con l'età, risultando in una pelle irregolare. La dermoabrasione permette di raschiare e "rifornire" gli strati superiori della pelle che, a causa della diminuzione del collagene, muoiono più velocemente e irreversibilmente.

Il rischio più comune è un cambiamento nella pigmentazione della pelle che provoca macchie scure permanenti. Questo fenomeno può verificarsi in alcuni clienti a causa dell'esposizione al sole nei giorni o nei mesi successivi al trattamento. Eventuali macchie scure o chiare che possono svilupparsi a causa della profonda abrasione del trattamento rendono questa procedura inadatta per i tipi di pelle molto scuri. Ad esempio, la pelle nera o asiatica può scolorire in modo permanente.

Inoltre, le persone che soffrono frequentemente di eruzioni cutanee o reazioni cutanee allergiche possono manifestare febbre o herpes labiale. Se hai le lentiggini, possono scomparire temporaneamente nell'area trattata. Potresti anche notare un allargamento dei pori della pelle, che tendono a ridursi una volta che il gonfiore si attenua.

Tipi di microdermoabrasione

Esistono due tipi di trattamenti di microdermoabrasione:

Un approccio prevede l'uso di un dispositivo portatile che "spara" un flusso di minuscoli cristalli su tutta la pelle. Un tubo di aspirazione rimuove contemporaneamente i cristalli esfolianti nella macchina, insieme alla pelle morta.

Il secondo approccio utilizza una bacchetta con punta di diamante che viene passata delicatamente sulla pelle per esfoliarla. Ogni trattamento dura circa mezz'ora. Potresti sentire un leggero graffio mentre la procedura rimuove le cellule cutanee superficiali. Inoltre, si può avvertire una sensazione di vibrazione simile a un massaggio. Ancora una volta c'è un meccanismo di aspirazione per rimuovere la pelle morta. Successivamente, l'estetista può consigliare una crema idratante o un prodotto speciale volto a migliorare e prolungare il risultato ottenuto.

RICORDARE

Nei giorni immediatamente successivi al trattamento è bene osservare alcuni semplici accorgimenti per mantenere la pelle idratata, nutrita e pulita:

1. sospendere l'uso di cosmetici contenenti alfa e beta idrossiacidi
2. non sottoporsi a trattamenti esfolianti per le successive 72 ore
3. non sottoporsi a trattamenti abbronzanti artificiali
4. non esporsi al sole senza protezione
5. utilizzare un protettivo contenente filtri UVA-UVB

6. Idratare a fondo la pelle più volte al giorno
7. non praticare sport acquatici per le successive 24 ore
8. evitare iniezioni di botox e collagene, iniezioni di acido ialuronico per 48 h
9. evitare saune, sessioni UVA o altri trattamenti termali

I vantaggi della microdermoabrasione:

In generale possiamo definire la microdermoabrasione come un trattamento volto a migliorare l'aspetto generale della nostra pelle donandole nuova luminosità ed elasticità per un effetto ringiovanente a cui chiunque può sottoporsi. È un intervento non chirurgico a breve termine (tra 30 e 60 minuti) senza effetti collaterali se eseguito correttamente. I risultati sono immediatamente visibili sin dal primo, per un risultato ottimale si consiglia di sottoporsi a un trattamento di microdermoabrasione ogni 7/10 giorni, ad ogni trattamento successivo la pelle assumerà un aspetto sempre migliore.

4. Ossigenoterapia

L'apporto di ossigeno alla pelle è fondamentale per mantenerla tonica, compatta, elastica e più giovane. Con il tempo si riduce e la pelle perde tono, diventa più opaca e mostra le prime rughe. L'ossigenoterapia estetica è un trattamento a base di ossigeno iperbarico che migliora la circolazione della pelle, tonificandola e rivitalizzandola e permette la somministrazione di importanti principi attivi, nutrienti e idratanti, come acido ialuronico, vitamine, cellule staminali. È un trattamento rapido (dura circa 15-20 minuti), indolore, per niente invasivo. Consiste nell'applicazione di un manipolo sulla pelle che diffonde ossigeno iperbarico e sostanze nutritive nella pelle. Al termine del trattamento non ci saranno arrossamenti, gonfiori, lividi o altre spiacevoli conseguenze e la persona potrà immediatamente tornare alla propria vita sociale. Fin dalla prima seduta l'effetto con ossigeno iperbarico è visibile sulla pelle che appare più luminosa, compatta e tonica. L'effetto migliore si ottiene inserendo il trattamento all'interno di un programma globale di rivitalizzazione del viso. L'ossigenoterapia è una delle ultime scoperte in campo estetico per combattere rughe e invecchiamento. Questa tecnica ha lo scopo di compensare la mancanza di un meccanismo naturalmente presente nel nostro organismo con l'età: la capacità di immagazzinare e riutilizzare adeguatamente l'ossigeno per stimolare e produrre nuove cellule. Se ciò non avviene, le cellule invecchiano prematuramente. Il trattamento per l'ossigenoterapia inizia con una delicata esfoliazione della pelle del viso. Le cellule morte presenti sullo strato esterno della nostra pelle vengono così eliminate. Una speciale soluzione detergente viene quindi applicata per pulire e tonificare la pelle appena esfoliata. Viene poi sottoposto ad una maschera con vitamine per nutrire ulteriormente la pelle.

Pertanto, l'uso di **ossigeno iperbarico** significa:

- aumentare la quantità di ossigeno negli strati dermoepidermici più superficiali della pelle
- erogare principi attivi specifici con effetti mirati ad azione rigenerante, antiossidante, antietà e seboregolatrice

La durata del trattamento è mediamente di circa 45-50 minuti. I protocolli sono personalizzati ea seconda del grado di invecchiamento o di qualsiasi altro inestetismo presente. Per quanto riguarda il numero delle sedute e la frequenza in generale, possiamo dire che sono necessarie un minimo di 6 sedute, su base settimanale, seguite da un promemoria mensile per mantenere il risultato ottenuto. Da ripetere due volte l'anno. I risultati sono visibili dalla prima sessione. I miglioramenti si consolidano nelle sessioni successive con grande soddisfazione dei clienti. Il viso appare più giovane, più luminoso, più compatto, i pori della pelle si restringono, le rughe si attenuano e soprattutto si nota un miglioramento dell'ovale del viso. Nelle forme patologiche si nota un netto miglioramento del mantello idrolipidico con riduzione dei processi acneici con proliferazione batterica.

5. Lpg Faccia

Viviamo di compressioni, tiri e colpi di scena. Muscoli, articolazioni, ossa hanno bisogno di queste forze per continuare ad esistere, anche la nostra pelle, quindi abbiamo regolarmente bisogno di aiuto durante tutto l'anno per continuare a mantenere il nostro capitale tissutale. Il significato di "antiaging" è proprio questo: stimolarsi a preservarsi. Non c'è niente di bello, dal punto di vista fisiologico, che non corrisponda a una corretta funzionalità. Quando una persona è bella, è bella perché lavora bene dentro. Non si può bere eccessivamente, dormire poco, fumare, mangiare male ed essere belli, dura poco. Stress, inquinamento e fumo sono fattori che possono danneggiare il microcircolo venoso e linfatico. Le tossine finiscono per accumularsi, la pelle perde il suo splendore e la carnagione non è più uniforme. La stimolazione meccanica del LPG LIFT aiuta la vascolarizzazione e attiva il drenaggio delle tossine per illuminare la carnagione. In soli 15 minuti, l'ENDERMOLIFT illumina la carnagione, restituendo tutto il suo splendore. In una sola seduta si attiva la microcircolazione del viso, i tessuti si riossigenano, la carnagione ritrova freschezza e luminosità.

Le principali controindicazioni sono le stesse relative al massaggio manuale:

- Tumori maligni in evoluzione
- Infezioni ed eruzioni cutanee
- Malattie infiammatorie
- Trattamenti con farmaci anticoagulanti
- Malattie del sangue

6. Laser

L'enorme impulso legato all'uso dei laser in medicina ha permesso di ottimizzare questa metodica anche nel campo dell'estetica.

Infatti, la possibilità di selezionare specifiche lunghezze d'onda e le relative intensità ha permesso di perfezionare l'utilizzo del metodo laser nel trattamento di alcuni inestetismi della pelle e del viso quali:

- smagliature
- cicatrici da acne
- foto di ringiovanimento della pelle
- iperpigmentazione

Da un punto di vista biologico tutto è possibile grazie alla capacità del laser di riparare e ristrutturare le fibre di collagene, donando alla pelle elasticità, lucentezza e compattezza.

LASER NEL TRATTAMENTO VISO

Disturbi della pigmentazione cutanea, discromie, cicatrici da acne, solchi cutanei, rughe accentuate e perdita della normale lucentezza e idratazione: sono questi i principali inestetismi legati al fotoinvecchiamento cutaneo, più precisamente all'azione dannosa dei raggi ultravioletti e delle specie reattive dell'ossigeno. Diversi studi dimostrano come l'uso del laser nel trattamento del melasma, cioè dell'iperpigmentazione cutanea, possa essere particolarmente utile, garantendo un rialzo della melanina verso gli strati più superficiali della pelle e favorendo la desquamazione dello strato corneo e il ripristino di un carnagione omogenea.

Il fotoringiovanimento con laser a luce pulsata ad alta intensità, invece, si è dimostrato efficace nell'eliminare dalla pelle del viso, ma anche delle mani o del collo, i classici segni del fotoinvecchiamento come macchie, lentigo solare, solchi e piccole rughe superficiali. Tutto ciò sarebbe garantito dalla capacità del laser di colpire selettivamente le zone cutanee interessate dall'inestetismo, provocando così microlesioni negli strati più superficiali del derma. La lesione sarebbe ovviamente seguita dalla fase di guarigione, caratterizzata dalla deposizione di nuove fibre collagene,

determinando così un miglioramento strutturale ed estetico sia del derma che dell'epidermide sovrastante. I suddetti miglioramenti sarebbero già evidenti in poche sedute, rendendo così questa procedura particolarmente agevole ed efficace.

CONSIGLI E CONTROINDICAZIONI

La scelta del tipo di laser, del tipo di intensità, delle caratteristiche e delle modalità di esecuzione deve essere fatta con particolare attenzione e dopo aver valutato attentamente il tipo di lesione e la storia clinica del cliente. L'eritema, l'edema, rappresentano alcune delle complicanze più comuni associate alla terapia laser. Per questo motivo, l'estetista deve informare accuratamente la cliente prima di intraprendere questa strategia a fini estetici.

Durata, costo e numero di sessioni

Solitamente sono necessarie più sedute per portare a termine un trattamento, ma il numero delle sedute, la loro durata e distanza nel tempo, nonché il relativo costo, variano in base al tipo di trattamento che si vuole effettuare e in base al cliente, oppure come appare. L'imperfezione in questione. Ogni cliente è diverso dall'altro, anche se ci riferiamo allo stesso inestetismo, solo l'estetista dopo la visita al centro potrà valutare se e quale trattamento laser è più adatto, e la sua durata e costo.



**MASSAGGI VISO, COLLO
E DÉCOLLETÉ
[TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA]**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1.3		MASSAGGI VISO, COLLO E DÉCOLLETÉ [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA CURA]	
I Risultati di Apprendimento corrispondono a EQF			EQF 4
Risultato di Apprendimento: Lei/lui è in grado di fornire maggi cosmetici scegliendo i prodotti appropriati e prendendo in considerazione i bisogni e desideri del cliente			Indicatori dimostrativi
Conoscenza	Capacità	Responsabilità e autonomia	
<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui dimostra comprovata abilità in</i>	<i>Sulla base di situazioni lavorative reali</i>
<ul style="list-style-type: none"> Elenca i principi e le finalità del massaggio per viso, collo e décolleté Descrivere varie tecniche di massaggio facciale (classico, massaggio con spazzole, linfatico) Spiegare i benefici generali del massaggio facciale e le controindicazioni Distinguere i tipi di trattamento per i vari tipi di clienti, incl. donne in gravidanza, anziani, malati di cancro, persone con intolleranze, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare esfolianti, scrub, maschere e creme da massaggio facciale Applicare e spiegare alla cliente massaggio modellante, liftante, detergente profondo e antietà su viso, collo, décolleté e spalle Selezionare prodotti cosmetici appropriati per il massaggio facciale a seconda dello scopo 	<ul style="list-style-type: none"> Eseguire il massaggio appropriato di viso, collo e décolleté in base alle esigenze del cliente e ai principi di salute e sicurezza Monitorare le risposte e la soddisfazione del cliente e, se necessario, adattare le tecniche di massaggio Consigliare il massaggio di supporto applicando prodotti per la cura della pelle quotidiana per tutte le età (movimenti circolari e pittorici) Determinare la durata del trattamento, la sequenza, i costi e il calcolo dei prezzi, informando di conseguenza il cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Lei/lui compila la scheda cliente, utilizzando la tecnica visiva e tattile per rilevare le alterazioni cutanee e utilizzando la tecnica della domanda per compilare la parte dedicata all'anamnesi generale Lei/lui dimostra capacità interpersonali per gestire la relazione con il cliente durante tutto il massaggio Lei/lui prepara la cabina con tutto il materiale necessario per poter eseguire il massaggio Lei/lui consiglia prodotti e propone soluzioni in base alle proprie conoscenze cosmetologiche e

			<p>dermatologiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui esegue il massaggio nei tempi previsti e con le sequenze corrette • Lei/lui gestisce gli imprevisti legati al comportamento del cliente o in riferimento alle complicazioni che possono insorgere durante il massaggio • Lei/lui conosce le tecniche igieniche e sa come metterle in pratica
<p>Strumenti di valutazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione • Dimostrazione • Caso di studio • Test 		

1.3 Massaggi Viso, Collo e Décolleté [Trattamenti correlati alla cura]

Lista dei materiali/attività

1. Simulazione “Massaggio del tessuto connettivo”
2. Caso di studio “Proposta di un pacchetto di trattamenti viso alla cliente”
3. Video Analisi “Esecuzione di un massaggio”
4. Dimostrazione “Supporto di un massaggio connettivale”
5. Gioco di ruolo “Procedure di gestione del cliente”

Obiettivo dell'unità

Al termine di questa unità sarai in grado di redigere una scheda cliente, leggendo i dati in essa raccolti per effettuare la scelta del massaggio viso più adatto alle esigenze del cliente. Sono richieste capacità comunicative, basi dermatologiche, anatomiche e cosmetologiche. Fondamentale l'attenzione al rispetto delle norme igieniche e la capacità di gestire gli imprevisti.

Competenze trasversali coinvolte

- Servizio clienti e comunicazione
- Processi di gestione e supporto
- Gestione del tempo
- Competenze ICT
- Lingue straniere
- Competenze green

Competenze di igiene e sicurezza coinvolte

- Conoscenze di base di igiene e sicurezza
- Attrezzature e strumenti nel settore benessere
- Disinfezione di attrezzature e mobili, sterilizzazione ecc.

Tipologia dei materiali/risorse

- analisi video
- simulazione
- dimostrazione
- compito pratico
- gioco di ruolo

- caso di studio
- job shadowing
- dialoghi
- esercizio scritto
- Altro: _____

Titolo del materiale/attività	1. Simulazione “Massaggio del tessuto connettivo”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività consiste nel realizzare una tipologia di massaggio facciale rispettando le seguenti fasi lavorative: Fase 1: Ricezione del cliente. Fase 2: Preparazione del cliente al massaggio. Fase 3: Compilazione di un modulo cliente (dopo un breve colloquio con il cliente). Fase 4: Esecuzione di sequenze di detersione e massaggio. Fase 4: Fornitura della consulenza finale (assistenza domiciliare, proposte di trattamenti successivi, gestione dell'agenda in base alle scelte del cliente). La simulazione si svolge sia in madrelingua che in inglese.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Scheda cliente / agenda cartacea o elettronica Attrezzatura: <ul style="list-style-type: none"> • Lampada con lente d'ingrandimento, materiale monouso, spugne, ciotole • Qualsiasi attrezzatura per la prevenzione delle malattie infettive basata sulla normativa vigente Prodotti: <ul style="list-style-type: none"> • Struccante occhi, detergente, tonico, sinergia rilassante-linfovitale per sbloccare i gangli
Tempo necessario	1 ora
Allegati	Scheda cliente: scheda con volto (vedi Unità 1.2, Attività 1) Massaggio connettivo viso Agenda cartacea/PC (vedi Unità 1.2, Attività 1)
Soluzione dell'attività	Esempio di conversazione di gestione del cliente in italiano durante un trattamento (vedi Unità 1.2, Attività 1)

Massaggio connettivo viso

Il tessuto connettivo è un tessuto che, come dice la parola stessa, collega tra loro tutte le parti del corpo. Come una ragnatela, le sue fibre collegano la superficie della nostra pelle con tutti gli strati più profondi del nostro organismo: il tessuto connettivo è ovunque. Tutti gli organi sono circondati, contenuti e modellati dalle fasce connettive che delimitano le unità funzionali, separano le singole cellule parenchimali, i gruppi muscolari, le componenti del sistema circolatorio, viscerale e linfatico.

Le fibre di collagene, di cui è composto questo tessuto, sono più resistenti di quelle degli organi e svolgono quindi un vero ruolo connettivo, prevenendo eventuali cedimenti, infiltrazioni o mescolanze tra i tessuti e svolgendo una vera e propria funzione di sostegno.

Quando la parete connettiva fasciale è libera di funzionare correttamente, scorre e scorre tra i tessuti, gli organi e le varie strutture, creando un movimento continuo. Collega, sostiene e nutre i vari organi del corpo, tra cui ossa, cartilagini e legamenti, tendini, nervi e vasi sanguigni. Si prende cura di tutti gli eccessi e di tutti gli accumuli del nostro organismo, è qui che si depositano le tossine e i rifiuti in eccesso, è qui che il nostro organismo isola ciò che considera rifiuto o dannoso perché il tessuto connettivo, se privo di funzionalità, riesce a "ripulire" e "sbarazzarsi" di tutto ciò che è in eccesso. Quando ciò non accade, il tessuto perde la sua funzionalità e fluidità e questo può portare a vari problemi: dolori muscolari, dolori organici, edemi, ristagno di liquidi, ecc.

MASSAGGIO CONNETTIVO VISO

Il massaggio riflessogeno del tessuto connettivo facciale è una tecnica di massaggio profonda e avvolgente, studiata per ridare tono ai muscoli facciali che coinvolgono il tessuto connettivo, stimolando efficacemente il rinnovamento cellulare e l'ossigenazione dei tessuti. Sorprende l'effetto lifting e riempitivo di questa tecnica indispensabile nei trattamenti antirughe e tonificanti. Un modo fisiologico e molto piacevole per ritrovare tono e luminosità al viso.

Cos'è il massaggio connettivo facciale?

Lo stress e i ritmi frenetici della vita che caratterizzano la vita odierna non aiutano a mantenere giovane la pelle e, al contrario, ad accelerare l'invecchiamento, soprattutto della pelle del viso. Il massaggio del tessuto connettivo facciale e i veri esercizi di ginnastica mantengono il viso in forma, aiutano a mantenere la carnagione luminosa, a rimuovere le rughe e a combattere gli effetti negativi che la gravità ha sul viso.

L'origine di questa filosofia della bellezza nasce dall'intuizione della dottoressa e cosmetologa ucraino-francese Nadia Grégoria Payot. Il cosmetologo, a partire dagli anni venti del secolo scorso, ideò un metodo di bellezza che prevedeva una serie di esercizi specifici di ginnastica facciale, utili per mantenere tonica e giovane la muscolatura del viso. Il massaggio connettivo facciale da lei ideato si basa su 42 movimenti distinti, ognuno dei quali ha un diverso sistema di stimolazione del corpo e aiuta a garantire rilassamento, protezione, rassodamento e luminosità ai lineamenti del viso. La tecnica del massaggio del tessuto connettivo facciale è alla portata di ciascuno di noi a casa, con risultati interessanti.

Il massaggio connettivo al viso e gli effetti che il massaggio ha sui tessuti e sul loro aspetto varia a seconda delle diverse zone in cui viene eseguito.

Per il viso: preparare la pelle massaggiandola con i palmi di entrambe le mani, partendo dalla fronte, scendendo ai lati del naso e arrivando fino alla bocca e al mento.

Per il collo: la pelle ai lati del collo è levigata, con movimenti che vanno dall'alto verso il basso. In questo modo viene stimolata e riattivata la circolazione sanguigna locale.

Per l'ovale del viso: utilizzando le nocche delle dita, eseguire movimenti circolari partendo dal mento ai lati del viso, lungo la mascella verso le orecchie. In questo modo vengono stimolati gli adipociti, che

contribuiscono alla pienezza e al volume dell'ovale del viso. Gli stessi risultati si ottengono effettuando leggeri pizzicotti nella stessa zona, da sinistra a destra e viceversa.

Per le rughe della fronte: massaggiare la zona interessata con i polpastrelli, riattivando così la circolazione sanguigna e tonificando i muscoli.

Per il contorno occhi: per questa zona delicata si possono eseguire 3 diversi movimenti che aiutano a restituire un aspetto fresco, luminoso e disteso. Con la punta delle dita, picchietta l'area sotto gli occhi, quindi picchietta delicatamente in 5 diversi punti di pressione e spazzola l'area con la punta del dito. Questi 3 diversi movimenti stimolano rispettivamente il sistema linfatico, la circolazione sanguigna e linfatica.

Uno studio condotto su un campione di 100 persone ha osservato i cambiamenti che si registrano sul viso dalla mattina alla sera, scoprendo un aumento della profondità delle rughe e una riduzione dell'elasticità dei tessuti. I "segni" di stanchezza si concentrano all'altezza degli occhi con borse e occhiaie, oltre che con lineamenti più tesi. Se non dormiamo abbastanza la notte e non aiutiamo la pelle a rinnovarsi, questi segni si stabilizzano". Insomma, lo stress e i ritmi di vita incalzanti tipici della società odierna cospirano contro la giovinezza della pelle e accelerano i processi di invecchiamento, in particolare quello del viso.

Il massaggio connettivo riflessologico facciale si rivela una tecnica efficace in quanto influenza positivamente un tessuto connettivo alterato, stimola gli adipociti o le cellule adipose sottocutanee, rimpolpando e riempiendo i contorni del viso; con speciali "levigazioni", le rughe cosiddette "leone", poste sulla fronte e responsabili dell'aria sempre accigliata, vengono levigate; poi ci sono le manovre che aiutano a riattivare la circolazione sanguigna nella zona del collo, spesso troppo trascurata e altre specifiche per garantire la freschezza del contorno occhi.

Benefici del massaggio connettivale riflessivo del viso:

- Sgonfia e drena il contorno occhi riattivando la microcircolazione sanguigna e linfatica
- Solleva i volumi del viso e gli angoli delle labbra, riduce le rughe del sorriso e illumina la carnagione
- Ossigena la carnagione favorendo il drenaggio e rilassando il viso
- Riempie le rughe, densifica ed energizza i tessuti, stimola il flusso sanguigno in superficie

Sul nostro viso sono presenti anche centinaia di vasi sanguigni e terminazioni nervose che corrispondono a diverse zone del nostro corpo, di conseguenza attraverso la pressione di alcuni punti è possibile influenzare le dinamiche relative ad altre parti del corpo. In pratica, massaggiare una zona del nostro viso può portare benefici alla parte corrispondente del corpo.

Titolo del materiale/attività	2. Caso di studio “Proposta di un pacchetto di trattamenti viso alla cliente”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività data ricrea una situazione in cui un cliente richiede informazioni sul massaggio del tessuto connettivo e uno studente deve offrire un pacchetto completo.</p> <p>L'attività consiste nello studio e nella cattura degli elementi essenziali del cliente per offrirgli una consulenza completa che includa soluzioni relative a trattamenti, tecniche manuali, prodotti anti-tensione ed eventuale utilizzo di dispositivi volti a soddisfare le esigenze del cliente.</p> <p>Il caso può essere gestito individualmente o in gruppo e può essere condotto sia in forma scritta che orale dal formatore/datore di lavoro.</p> <p>La parte 2 è simile e riguarda sempre la costruzione di una proposta di trattamenti viso in base al tipo di pelle della cliente.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Caso di studio
Tempo necessario	Lettura del caso: 5 min Svolgimento del caso: dipende dalla modalità scritta o orale
Allegati	Caso di studio
Soluzione dell'attività	Caso di studio con risposte

Caso di studio

Parte 1. Consulenza per massaggio viso del tessuto connettivo

Descrizione: Una delle tue affezionate clienti quarantenni ti chiede informazioni sul suo massaggio al tessuto connettivo facciale, poiché nota i primi segni dell'invecchiamento sul viso, che non sono altro che un segno di rughe mimiche.

Consegna:

Date le informazioni ricevute, analizzare il caso e rispondere alle seguenti domande:

D1: Quali domande anamnestiche porresti al cliente?

D2: A seguito delle risposte del cliente, quale/i trattamento/i proporresti al cliente?

D3: Quali prodotti anti-tensione consiglieresti al cliente?

D4: Quali trattamenti consiglieresti e che tipo di cadenza daresti?

Consegna:

D1: Vista l'immagine mostrata, proporre quali interventi potrebbero essere suggeriti all'ipotetico cliente della foto?

Parte 2. Consulenza per massaggio viso del tessuto connettivo

Descrizione: Per ogni zona indicata nella foto, suggerire un intervento che l'estetista potrebbe attuare o consigliare.



Consegna:

D1: Vista l'immagine mostrata, proporre quali interventi potrebbero essere suggeriti all'ipotetico cliente della foto?

Parte 3. Consulenza per trattamenti viso

Descrizione: I clienti che frequentano la tua Wellness Spa hanno un'età compresa tra: 20 - 30, 40 - 50 e over 60.

Consegna:

D1: Sulla base di queste tre fasce d'età, quali trattamenti offriresti a questi tre tipi di clienti?

Soluzione

Parte 1. Consulenza per massaggio viso del tessuto connettivo

D1: Quali domande anamnestiche porresti al cliente?

R1: possibili domande relative al caso:

Da quanto tempo hai notato le rughe?

Sono peggiorati nel tempo?

Sei un fumatore?

Quanta acqua bevi di solito?

Quali prodotti usi e come li usi?

Hai mai fatto trattamenti estetici e, se sì, di che tipo?

D2: A seguito delle risposte del cliente, quale/i trattamento/i proporresti al cliente?

R2: Sulla base delle risposte date sopra, consigliamo i prodotti e i trattamenti più corretti in cabina, in questo caso il massaggio del tessuto connettivo è la tecnica manuale più corretta.

D3: Quali prodotti anti-tetà consiglieresti al cliente?

R3: Latte e tonico con vitamine C, E, A e B5, e principi attivi anti-tetà, come l'acido ialuronico, sono ideali per le pelli con i primi segni del tempo, uno struccante bifasico per il contorno occhi e labbra, un siero viso che è un prodotto ad alta concentrazione di principi attivi che si applica sulla pelle dopo la deterzione e prima della crema per completarne o potenziarne gli effetti secondo la nostra specifica esigenza (idratare, illuminare, rassodare, combattere le rughe). Una crema da giorno che dovrà rispecchiare le esigenze quotidiane della pelle. Durante il giorno la pelle è al massimo delle sue potenzialità, costretta a difendersi dalle aggressioni esterne, dai ritmi frenetici della vita, dai raggi solari e dallo smog. Consigliate creme ricche di sostanze antiossidanti e di fattore di protezione dai raggi solari, che colpiscono anche quando non ne siamo consapevoli. Di notte, invece, data l'azione autoriparante che la pelle deve svolgere, è necessario ricorrere a trattamenti più nutrienti, in grado di combattere la disidratazione, come l'acido ialuronico e con ingredienti che favoriscono l'azione riparatrice e stimolante della pelle. attività cellulare, come retinolo e vitamine C ed E.

D4: Quali trattamenti consiglieresti e che tipo di cadenza daresti?

R4: Cadenza: 2/3 volte a settimana, con un giorno di riposo tra i trattamenti.

Tipo di trattamento possibile: Per trattamento anti-tetà si intendono tutti i trattamenti in grado di stimolare e migliorare la produzione di elastina e collagene. Queste proteine sono essenziali per mantenere la compattezza e la compattezza della pelle.

Ci sono molte varianti di trattamenti anti-tetà.

1. Trattamenti che stimolano i tessuti attraverso il calore endogeno
2. Trattamenti che stimolano i tessuti attraverso l'ossigeno

Questi trattamenti hanno lo stesso scopo, quello di migliorare l'aspetto della pelle "ringiovanendola", ma funzionano in modi e tempi diversi.

Il primo tipo è costituito da trattamenti comunemente raggruppati con il termine radiofrequenza, una tecnologia che utilizza le onde elettromagnetiche. Queste onde creano un calore, che si sviluppa in profondità nei tessuti, e stimolano i fibroblasti, le cellule responsabili della produzione di collagene ed elastina. Queste cellule, stimolate dal calore, aumentano la produzione di nuove fibre di collagene, creando un effetto rilassante e riempitivo sulla pelle. In pratica, grazie ad una stimolazione profonda, si ottengono risultati visibili in superficie.

Il secondo tipo è la stimolazione attraverso l'ossigeno che è chiamata biostimolazione cellulare. Ha un impatto minore nel breve termine rispetto alla radiofrequenza, ma i risultati sono più duraturi nel tempo. L'ossigeno viene trasportato tra i tessuti grazie al Transdermal Delivery, una tecnologia che sfrutta le onde elettriche per aprire "canali" nei pori della pelle e trasportare le sostanze attive (in questo caso appunto l'ossigeno) attraverso quest'ultima. Ci sono diversi effetti dell'ossigeno trasportato tra i tessuti:

migliora la circolazione sanguigna superficiale; stimola il metabolismo della pelle; aiuta a mantenere il turgore della pelle; stimola l'attività dei fibroblasti.

3. Trattamenti con acido

Si possono utilizzare diversi tipi di acidi, i più comuni sono:

Acido Mandelico = Si consiglia di utilizzarlo su pelli sensibili perché ha una funzione esfoliante abbastanza delicata. Utile per combattere l'acne e le rughe lievi

Acido glicolico = La funzione esfoliante di questo acido dipende dalla concentrazione utilizzata. È un acido della frutta e si ottiene dallo zucchero di canna. È ideale per combattere acne, rughe, smagliature e macchie cutanee.

Acido retinoico = così chiamato perché derivato dalla vitamina A; ha un buon effetto esfoliante, in grado di ridurre notevolmente l'iperpigmentazione cutanea.

4. Trattamenti a base di creme

Le creme più utilizzate sono: disintossicanti, rivitalizzanti, rigeneranti, reidratanti, epitelizzanti.

Parte 2. Consulenza per massaggio viso die tessuti connettivi for facial connective tissue massage

D1: Vista l'immagine mostrata, quali interventi potrebbero essere suggeriti all'ipotetico cliente della foto?

R1: Possono essere suggeriti gli stessi trattamenti del CASO 01, ma devono essere aggiunti anche i seguenti:

Il trattamento laser con CO2 frazionata, particolarmente utile per combattere non solo i segni lasciati da acne e macchie cutanee, ma soprattutto per eliminare anche le rughe più profonde. È un trattamento che interessa sia la parte superficiale della pelle che quella più profonda e quindi ha effetti di lunghissima durata. Il trattamento stimola sia la produzione di collagene e fibre elastiche, sia il rinnovamento cutaneo, rendendo il viso giovane, fresco e morbido. La pelle viene direttamente portata a contatto con le emissioni dei fasci di luce e questo può causare disagio a causa del calore sprigionato.

Parte 3. Consulenza per trattamenti viso

D1: Quali trattamenti consiglieresti alle tre persone nella foto?

R1: Stessi trattamenti proposti nei Casi 01 e 02.

Titolo del materiale/attività	3. Video Analisi “Esecuzione di un massaggio”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	L'attività consiste nell'analisi di un video esistente tratto da YouTube su una tipologia di massaggio (es. massaggio del tessuto connettivo) insieme al gruppo/tirocinante/dipendente. I passi sono come segue: Fase 1: Visione del video. Fase 2: Rispondere alle domande poste dal formatore/datore di lavoro. Fase 3: Individuazione di eventuali altre tecniche che possono essere utilizzate al posto del massaggio del tessuto connettivo.
Tipologia dell’attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari <ul style="list-style-type: none"> • Tablet / PC
Tempo necessario	Per analizzare il video di YouTube: Fase 1 - 10 minuti Fase 2 - 20 minuti Fase 3 - 10 minuti
Allegati	Online Course of Reflexogenic Connective Face Massage https://youtu.be/F_oSlnbuVT4 1.3 Connective Face massage video.MOV
Soluzione dell’attività	

Titolo del materiale/attività	4. Dimostrazione “Supporto a un massaggio connettivale”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività può essere svolta in 2 contesti: a scuola o in un salone di bellezza. Il formatore o datore di lavoro ha il compito di eseguire il massaggio del tessuto connettivo davanti allo studente (dimostrazione). Quindi lo studente deve eseguire la tecnica secondo l'agenda del cliente – in questa fase l'istruttore o il datore di lavoro deve osservare e supportare il massaggio (supporto).</p> <p>Un'opzione per la scuola: coinvolgere 2 studenti affiancati in fasi alterne (uno studente più esperto esegue il massaggio del tessuto connettivo affiancato da quello meno esperto che osserva e poi si scambiano i ruoli). I passaggi che lo studente deve seguire sono:</p> <p>Fase 1: Osservare il formatore (o uno studente più esperto). Fase 2: Preparazione al massaggio del tessuto connettivo. Fase 3: Esecuzione del massaggio del tessuto connettivo. Fase 4: Riordino e pulizia.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer card, paper / pc agenda <p>Attrezzatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampada con lente d'ingrandimento, materiale usa e getta • Qualsiasi attrezzatura per la prevenzione delle malattie infettive basata sulla normativa vigente <p>Prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti necessari per il massaggio del tessuto connettivo
Tempo necessario	<p>L'attività si svolge in due ore: 1 ora per la fase di dimostrazione 1 ora per la fase di esecuzione</p>
Allegati	<p>Scheda cliente: scheda con volto (vedi Unità 1.3, Attività 1) Massaggio connettivo viso (vedi Unità 1.3, Attività 1) Agenda cartacea/PC (vedi Unità 1.3, Attività 1)</p>
Soluzione dell'attività	

Titolo del materiale/attività	5. Gioco di ruolo “Procedure di gestione del cliente”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	L'attività mira a migliorare le capacità gestionali del discente e la sua capacità di creare buone relazioni con un cliente – durante tutte le fasi di un trattamento. Il gioco di ruolo consente allo studente di migliorare le capacità di comunicazione. Il formatore può intervenire con eventuali suggerimenti che portino a un gioco di ruolo più complesso. Il gioco di ruolo può essere svolto anche in lingua straniera.
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input checked="" type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi traccia scelta per il gioco di ruolo
Tempo necessario	15 min per ogni gioco di ruolo con due studenti
Allegati	La comunicazione nel settore del benessere (vedi Unità 1.2, Attività 7) Procedura di gestione imprevisti (vedi Unità 1.2, Attività 7)
Soluzione dell'attività	Esempio di conversazione di gestione del cliente in italiano durante un trattamento (vedi Unità 1.2, Attività 1)



ATTIVITA' DI MAKE-UP
[TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1.4		ATTIVITA' DI MAKE-UP [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]	
I Risultati di Apprendimento corrispondono a EQF			EQF 4
Risultato di Apprendimento: Lei/lui è in grado di mettere il make-up.			Indicatori dimostrativi
Conoscenza	Capacità	Responsabilità e autonomia	
<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui dimostra comprovata abilità in</i>	<i>Sulla base di situazioni lavorative reali</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elencare i tipi di preparati, strumenti e utensili utilizzati nel trattamento di bellezza del viso • Indicare indicazioni e controindicazioni che ostacolano o impediscono l'esecuzione di un trattamento estetico • Spiegare le caratteristiche del viso e la classificazione della forma del viso • Richiamare elementi di combinazione di colori e principi di progettazione • Elencare le tecniche per la correzione dei difetti facciali • Elenca i tipi e le tecniche di trucco • Elencare gli ingredienti cosmetici nei prodotti per il trucco pertinenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Scegli i preparati cosmetici e gli accessori per il trucco • Considerare il colore della pelle e dei capelli, l'abbigliamento del cliente e l'occasione in cui consigliare la combinazione di colori per il trucco • Considerare e spiegare la forma del viso e le caratteristiche del cliente durante l'applicazione del trucco • Correggere i difetti secondo necessità. Trattamenti di bellezza inclusi viso, occhi, sopracciglia e correzione della bocca • Valutare gli effetti del trattamento di bellezza • Selezionare cosmetici decorativi e procedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire servizi cosmetici decorativi, identificare i desideri del cliente e comunicare con i clienti sul trucco che lei/lui sta applicando, sulla combinazione di colori e sui prodotti utilizzati • Valutare gli effetti del trattamento e apportare correzioni e/o modifiche se necessario • Determinare la durata del trattamento, la sequenza, i costi e il calcolo dei prezzi, informando di conseguenza il cliente • Adeguare la procedura di trucco in base alle caratteristiche individuali dei clienti • Comunicare in modo sicuro ed 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui informa e consulta il cliente sulle sequenze e sui prodotti per le attività di trucco in modo professionale e comprensibile, anche in lingua straniera • Lei/lui informa il cliente sui costi del trucco e sulla sua durata • Lei/lui seleziona i prodotti cosmetici in base alla condizione della pelle, al colore dei capelli, alla forma del viso per nascondere gli inestetismi della pelle • Lei/lui informa sui colori e lo styling per il trucco in base all'età e all'occasione del cliente (utilizzando app e programmi per la visualizzazione del trucco ove pertinente) • Lei/lui informa sugli effetti del trucco e

<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere le tecniche per correggere la forma delle sopracciglia • Richiama i metodi di styling delle ciglia • Distinguere i tipi di trattamento per i vari tipi di clienti, incl. donne in gravidanza, anziani, malati di cancro, persone con intolleranze, ecc. • Identificare gli ingredienti nei prodotti per il trucco che potrebbero essere potenzialmente dannosi per la salute e/o l'ambiente del cliente • Denominare gli strumenti digitali (programmi, app) utilizzati per creare design per il trucco o pubblicizzare servizi di trucco • Richiama tutti i termini relativi al trucco in inglese o in qualsiasi altra lingua straniera rilevante per il paese in questione 	<p>appropriate per occasioni specifiche (quotidiane, occasionali, stravaganti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considera le tendenze della moda quando applichi il trucco • Considera le tendenze della moda quando acconcia le ciglia • Prendere in considerazione le caratteristiche individuali e/o le esigenze speciali di determinati gruppi di clienti (donne incinte, anziani, persone con intolleranze, ecc.) • Selezionare i prodotti per il trucco in base al loro effetto previsto sulla salute e/o sull'ambiente del cliente • Utilizzare strumenti digitali per creare design per il trucco o materiali promozionali • Spiegare al cliente i passaggi chiave della procedura di trucco in inglese (o qualsiasi altra lingua straniera rilevante per il 	<p>efficace con il cliente in inglese (o in qualsiasi altra lingua straniera pertinente) su questioni relative al trucco</p>	<p>sui possibili errori nel trucco quotidiano o serale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui mantiene la propria area di lavoro (es. uso di luce, specchio, utensili, attrezzature, ecc.) in linea con le norme di igiene e sicurezza prima, durante e dopo il trattamento • Lei/lui applica il trucco in base alla forma del viso e alle condizioni della pelle, all'occasione e ai desideri del cliente tenendo conto delle problematiche ambientali • Lei/lui valuta i risultati del trucco e applica eventuali correzioni quando necessario • Lei/lui consiglia il cliente sulla rimozione del trucco e sulla cura del viso di follow-up tenendo conto delle caratteristiche individuali e/o delle esigenze speciali • Lei/lui seleziona prodotti e strumenti per il trucco rispettosi della salute e/dell'ambiente del cliente
--	--	--	---

	paese indicato)		
Strumenti di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione • Dimostrazione • Caso di studio • Test 		

1.4 Attività di make-up (trattamenti correlati alla bellezza)

Lista dei materiali/attività

1. Compito pratico “Consigliare il cliente”
2. Esercizio scritto “Analisi delle caratteristiche del viso e applicazione del make-up”
3. Caso di studio “Selezionare i colori per il make-up”
4. Simulazione, dimostrazione “Applicare make-up da matrimonio”
5. Compito pratico “Forma del viso e carnagione”
6. Compito pratico “Selezionare prodotti appropriati”
7. Dimostrazione “Mettere il rossetto”
8. Compito pratico “Fasi di applicazione del make-up”
9. Analisi video “Analisi cromatica”
10. Esercizio scritto “Principi del make-up fotografico”
11. Dimostrazione “Il make-up per pelli mature”
12. Compito pratico “Rimozione make-up e cura del viso”
13. Compito pratico “Prodotti per un make-up sostenibile”
14. Compito pratico “Creare una storia Instagram”
15. Compito pratico “Consigli per l’applicazione del make-up su pelli sensibili”

Obiettivo dell’unità

Dopo aver completato questa unità, sarai in grado di fornire servizi cosmetici decorativi eseguendo tutte le procedure in un ordine stabilito, tenendo conto dei desideri e delle esigenze identificati di un cliente.

Competenze trasversali coinvolte

- Servizio clienti e comunicazione
- Processi di gestione e supporto
- Gestione del tempo
- Competenze ICT
- Lingue straniere
- Competenze green

Competenze di igiene e sicurezza coinvolte

- Conoscenze di base di igiene e sicurezza
- Attrezzature e strumenti nel settore benessere
- Disinfezione di attrezzature e mobili, sterilizzazione ecc.

Tipologia dei materiali/risorse

- analisi video
- simulazione
- dimostrazione
- compito pratico
- gioco di ruolo

- caso di studio
- job shadowing
- dialoghi
- esercizio scritto
- Altro: _____

1. Compito pratico "Consigliare il cliente"	
Titolo del materiale/attività	
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Questa attività verte sugli aspetti di comunicazione tra estetista e cliente. Può anche aiutare a valutare il livello di conoscenza dell'inglese da parte dello studente se le risposte sono fornite in inglese.</p> <p>Fase 1: Visione del video in inglese (00:00:24-00:00:52).</p> <p>Fase 2: Presentare le risposte fornendo informazioni sulla procedura, sui prodotti da utilizzare, sui prezzi e sulla durata.</p> <p>Fase 3: confrontare le risposte degli studenti con le risposte fornite nel video. Se svolta in gruppo, l'attività offre la possibilità di rivedere le risposte degli studenti e discutere il contenuto, il modo di comunicare e le cortesie utilizzate.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video con dialoghi • Connessione Internet per guardare il video su Youtube, computer e capacità audio. Se ciò non è possibile, allora si può usare il dialogo trascritto. • Blocco appunti e matita per gli studenti
Tempo necessario	20 min
Allegati	<p>Dialogue 4 Decorative cosmetics https://www.youtube.com/watch?v=pPP7OUQuWqI&list=PLfBtP54LkdxGUGiQCF-fnBfz7h-fag6Eq&index=17&t=1s</p>
Soluzione dell'attività	Dopo la propria presentazione, lo studente guarda il video (00:00:24-00:03:59) e lo confronta con le sue stesse risposte.

Titolo del materiale/attività	2. Esercizio scritto “Analisi delle caratteristiche del viso e applicazione del make-up”
Presentation / Description of the activity, steps	<p>Questa attività mira a rivedere gli aspetti e le regole più comuni nell'applicazione del trucco.</p> <p>Fase 1: Ricezione del modello con l'esercizio e selezione delle risposte corrette.</p> <p>Fase 2: confronto delle proprie risposte con il modello di soluzione.</p> <p>Fase 3: Discutere in gruppo le risposte corrette con il supporto del formatore per assicurarsi che le regole e i principi del trucco siano correttamente compresi da tutti gli studenti.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modello di esercizio con domande • Matita
Tempo necessario	<p>10 min per l'esercizio</p> <p>30 min per la revisione delle risposte e le discussioni</p>
Allegati	Analisi delle caratteristiche del viso e applicare il make-up
Soluzione dell'attività	Soluzione “ Analisi delle caratteristiche del viso e applicare il make-up”

Analisi delle caratteristiche del viso e applicare il make-up

Seleziona la domanda corretta:

- 1.** Una faccia quadrata è caratterizzata da:
 - a) un mento arrotondato
 - b) una mascella larga
 - c) una fronte alta

- 2.** Sopracciglia adatte a un viso ovale:
 - a) arcuate
 - b) di forma naturale
 - c) dritte

- 3.** La distanza tra il sopracciglio e l'occhio dovrebbe essere:
 - a) uguale alla larghezza dell'occhio
 - b) uguale all'altezza dell'occhio
 - c) a qualsiasi distanza dall'occhio

- 4.** Nel trucco su occhi piccoli:
 - a) applicare un'ombra scura nella piega della palpebra
 - b) segnare la palpebra inferiore con un'ombra alla base delle ciglia
 - c) utilizzare ombre chiare sulla palpebra mobile

- 5.** Per ottenere l'effetto di labbra prominenti, dovresti:
 - a) disegnare il contorno delle labbra andando oltre la loro linea naturale
 - b) disegnare il contorno delle labbra dall'interno con una matita bianca
 - c) appena sopra la linea del contorno della bocca tracciare una sottile linea bianca con una matita morbida

- 6.** Sulle labbra con angoli cadenti, applicare:
 - a) rossetto di colore medio agli angoli delle labbra e al centro delle labbra un rossetto più profondo
 - b) rossetto chiaro agli angoli delle labbra e al centro delle labbra un rossetto più profondo
 - c) rossetto chiaro su tutte le labbra

- 7.** Nel trucco degli occhi con palpebra cadente:
 - a) sopra la piega della palpebra, strofina l'ombra scura
 - b) sulla parte mobile della palpebra di colore scuro
 - c) segnare con un ombretto la palpebra inferiore alla base delle ciglia

- 8.** Quale tono di primer può aiutare a mascherare l'arrossamento eccessivo:
 - a) verde
 - b) pesca
 - c) lavanda

9. Qual è il modo migliore per truccarsi sulla pelle seborroica:
- a) utilizzando pennelli per il trucco
 - b) utilizzando una spugnetta per il trucco
 - c) usando le dita
10. Che tipo di fondotinta dovresti evitare se hai la pelle grassa?
- a) polvere minerale
 - b) fondotinta a base d'acqua
 - c) fondotinta infuso di olio

Soluzione “Analisi delle caratteristiche del viso e applicare il make-up”

1. Una faccia quadrata è caratterizzata da:
 - a) un mento arrotondato
 - b) una mascella larga**
 - c) una fronte alta

2. Sopracciglia adatte a un viso ovale:
 - a) arcuate
 - b) di forma naturale**
 - c) dritte

3. La distanza tra il sopracciglio e l'occhio dovrebbe essere:
 - a) uguale alla larghezza dell'occhio
 - b) uguale all'altezza dell'occhio**
 - c) a qualsiasi distanza dall'occhio

4. Nel trucco su occhi piccoli:
 - a) applicare un'ombra scura nella piega della palpebra
 - b) segnare la palpebra inferiore con un'ombra alla base delle ciglia
 - c) utilizzare ombre chiare sulla palpebra mobile**

5. Per ottenere l'effetto di labbra prominenti, dovresti:
 - a) disegnare il contorno delle labbra andando oltre la loro linea naturale
 - b) disegnare il contorno delle labbra dall'interno con una matita bianca
 - c) appena sopra la linea del contorno della bocca tracciare una sottile linea bianca con una matita morbida**

6. Sulle labbra con angoli cadenti, applicare:
 - a) rossetto di colore medio agli angoli delle labbra e al centro delle labbra un rossetto più profondo**
 - b) rossetto chiaro agli angoli delle labbra e al centro delle labbra un rossetto più profondo
 - c) rossetto chiaro su tutte le labbra

7. Nel trucco degli occhi con palpebra cadente:
 - a) sopra la piega della palpebra, strofina l'ombra scura
 - b) sulla parte mobile della palpebra di colore scuro**
 - c) segnare con un ombretto la palpebra inferiore alla base delle ciglia

8. Quale tono di primer può aiutare a mascherare l'arrossamento eccessivo:
 - a) verde**
 - b) pesca
 - c) lavanda

9. Qual è il modo migliore per truccarsi sulla pelle seborroica:
- a) utilizzando pennelli per il trucco
 - b) utilizzando una spugnetta per il trucco
 - c) **usando le dita**
10. Che tipo di fondotinta dovresti evitare se hai la pelle grassa?
- a) polvere minerale
 - b) fondotinta a base d'acqua
 - c) **fondotinta infuso di olio**

Titolo del materiale/attività	3. Caso di studio “Selezionare i colori per il make-up”
Presentation / Description of the activity, steps	<p>Questa attività aiuta gli studenti ad acquisire competenze nella consulenza sul trucco e nella scelta dei colori del trucco più appropriati in base alle caratteristiche del viso.</p> <p>Fase 1: Visione del video in inglese (00:02:07-00:02:31).</p> <p>Fase 2: Allestimento proposta trucco e colori per la donna nel video.</p> <p>Fase 3: Visione del video completo e confronto delle proposte di trucco con la proposta presentata nel video.</p> <p>Fase 4: Riassumere e discutere le regole e i principi per la scelta dei colori.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video con dialoghi • Connessione Internet in caso di utilizzo del video caricato sul canale YouTube, computer o qualsiasi dispositivo informatico per l'ascolto di un file audio. Se i dispositivi non sono disponibili, è possibile utilizzare la trascrizione scritta del dialogo • Appunti cartacei e matite per gli studenti
Tempo necessario	20 min per l'esercizio
Allegati	<p>Dialogue 4 Decorative cosmetics https://www.youtube.com/watch?v=pPP7OUQuWqI&list=PLfBtP54LkdxGUGiQCF-fnBfz7h-fag6Eq&index=17&t=1s</p>
Soluzione dell'attività	Il video completo (00:02:07-00:03:16)

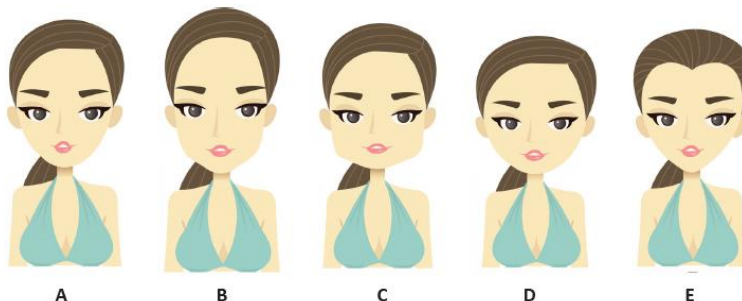
Titolo del materiale/attività	4. Simulazione, dimostrazione “Applicare make-up da matrimonio”
Presentation / Description of the activity, steps	<p>Lo scopo di questa attività è esercitarsi nell'uso degli strumenti ICT disponibili (un'app per il design del make-up) durante la consulenza a un cliente e la creazione di un design per il trucco per occasioni speciali, ad esempio un matrimonio. Anche in questo caso la comunicazione con il cliente gioca un ruolo importante: quando si svolge un gioco di ruolo, i discenti devono tenere presenti le regole di corretta comunicazione e cortesia.</p> <p>Fase 1: Ricerca delle applicazioni disponibili per il design del make-up (l'opzione migliore è utilizzare app o video gratuiti).</p> <p>Fase 2: Divisione a coppie dove una persona assume il ruolo di estetista e l'altra quella di cliente.</p> <p>Fase 3: Realizzazione del make up design da parte dell'estetista con l'utilizzo dell'app selezionata</p> <p>Fase 4: Fornire consigli e spiegazioni per il trucco selezionato dall'estetista</p> <p>Fase 5: Applicare il trucco secondo il design creato con l'aiuto dell'app selezionata</p> <p>Fase 6: Confrontare il vero trucco con il design creato nell'app, discutere suggerimenti e miglioramenti</p> <p>Questa attività può essere svolta anche in lingua inglese per verificare il livello di conoscenza della lingua straniera da parte degli studenti.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti cosmetici per trucco, strumenti e utensili • Dispositivi informatici (smartphone, tablet, ecc.), il numero di apparecchiature dipende dal numero di studenti
Tempo necessario	1 ora 30 min
Allegati	
Soluzione dell'attività	

Titolo del materiale/attività	5. Compito pratico “Forma del viso e carnagione”
Presentation / Description of the activity, steps	<p>Questa attività si concentra sulla valutazione della forma del viso e della sua carnagione e sui modi per modellare un viso durante il make-up, ad es. make-up serale e quotidiano. L'attività comprende anche alcune domande teoriche relative alla forma del viso.</p> <p>Fase 1: Ricevere i modelli di esercizi con tre compiti, lavoro individuale – fornire risposte in forma scritta.</p> <p>Fase 2: Presentare le proprie risposte (a seconda della dimensione del gruppo, ogni persona può presentare le risposte o solo studenti selezionati).</p> <p>Fase 3: Creazione di un elenco di cose da fare e da non fare quando si modella un viso per il make-up serale e quotidiano con il supporto del trainer.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelli con immagini • Carta e matita
Tempo necessario	50 min
Allegati	Forma del viso e carnagione
Soluzione dell'attività	Soluzione “Forma del viso e carnagione”

Forma del viso e carnagione

Rispondi alle seguenti domande:

- Guarda le 5 immagini di forme di viso, per favore dai un nome a ciascuna forma del viso. Per tre forme selezionate dal trainer, fornisci consigli su quali parti del viso devono essere oscurate per modellare un viso.



- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

- Qual è lo scopo della consulenza sul colore?

- Guarda le 2 diverse immagini di make-up: trucco quotidiano e serale, analizza quale delle immagini presenta un make-up ben fatto e quale necessita di miglioramenti? Elenca gli errori di trucco: cosa suggeriresti di cambiare?

3.1. Trucco quotidiano

Secondo te quale foto presenta un make-up ben fatto e quale – difettoso? Sulla base delle immagini sottostanti, elenca gli errori più evidenti. Gli errori sono legati non solo al colore utilizzato ma anche a forme create con colori diversi; analizzare il fondotinta della pelle, gli zigomi, la zona degli occhi comprese le sopracciglia e le labbra.



3.2. Trucco serale

Secondo te quale foto presenta un make-up ben fatto e quale – difettoso? Sulla base delle immagini sottostanti, elenca gli errori più evidenti. Gli errori sono legati non solo al colore utilizzato ma anche a forme create con colori diversi; analizzare il fondotinta della pelle, gli zigomi, la zona degli occhi comprese le sopracciglia e le labbra.



Soluzione “Forma del viso e carnagione”

1.

- a) **Viso ovale** - per lo più non usi alcun "trucco" per distrarre da possibili difetti.
- b) **Viso lungo** - utilizzando una tonalità scura sulla fronte e sulla mascella inferiore per accorciare otticamente il viso. Sotto gli zigomi puoi anche usare una tonalità più scura e sopra gli zigomi viene utilizzato un illuminante.
- c) **Viso rettangolare** - utilizzando una tonalità più scura su mascella e tempie il viso sembra diventare più ovale e levigato. Puoi anche usare un evidenziatore sopra lo zigomo.
- d) **Viso tondo** - per farlo sembrare più snello, usi una tonalità scura sotto gli zigomi fino all'attaccatura dei capelli. Il mento e l'area sopra gli zigomi sono evidenziati.
- e) **Viso triangolare** - per entrambi i lati della fronte e del mento si usa una tonalità più scura, sopra gli zigomi si usa un illuminante.

2. Scopo della consulenza sul colore è scoprire e definire un'armonia tra capelli, pelle e colore degli occhi, da un lato, e tra trucco e colore outfit, dall'altro.

3.

3.1. Trucco quotidiano:

L'immagine a sinistra mostra il trucco corretto, mentre la foto a destra mostra il trucco con gli errori più comuni nella scelta dei colori del fondotinta, nella modellatura del viso, nella scelta dei colori per le guance, gli ombretti, i colori e la forma delle sopracciglia e delle labbra. Nel video vengono spiegate nel dettaglio le tecniche, l'applicazione dei colori e la modellatura:

<https://www.youtube.com/watch?v=ooxyFoBZrXM>

3.2. Trucco serale:

L'immagine a sinistra mostra il trucco corretto/abbinato, mentre la foto a destra mostra il trucco con gli errori più comuni nella scelta dei colori del fondotinta, nella modellatura del viso, nella scelta dei colori per le guance, gli ombretti, i colori e la forma delle sopracciglia e delle labbra. Nel video vengono spiegate nel dettaglio le tecniche, l'applicazione dei colori e la modellatura:

<https://www.youtube.com/watch?v=m0daIFQjLIc>

Titolo del materiale/attività	6. Compito pratico “Selezionare prodotti appropriati”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	Questa attività aiuta a rivedere e sistematizzare le conoscenze relative agli strumenti e agli utensili utilizzati per il trucco, nonché alle procedure di pulizia, disinfezione e sterilizzazione. Fase 1: Ricevere i modelli di esercizi con tre compiti e rispondere a tutte le domande individualmente e in forma scritta. Fase 2: confronto delle proprie risposte (se fatte in gruppo).
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> mix
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Modelli di esercizi con foto • Matita
Tempo necessario	30 min
Allegati	Selezionare i prodotti appropriati
Soluzione dell’attività	Soluzione “Selezionare prodotti appropriati”

Selezionare i prodotti appropriati

a) Assegna i prodotti al compito appropriato:

1. Pulizia e cura del viso
2. Make-up viso
3. Make-up occhi
4. Make-up labbra
5. Make-up guance

- a. Acqua micellare
- b. Fondotinta cremoso
- c. Matita Kajal
- d. Toner
- e. Evidenziatore
- f. Crema da giorno
- g. Polvere sciolta
- h. Correttore
- i. Lucidalabbra
- j. Fondotinta liquido
- k. Polvere compatta
- l. Ombretti
- m. Mascara
- n. Blusher
- o. Eyeliner
- p. Rossetto

b) Osserva gli utensili, i materiali e gli strumenti e abbina gli articoli alla procedura appropriata di pulizia, disinfezione, smaltimento dopo la procedura di make-up.

Prodotto



Photo: Pixabay



Photo: Pixabay

Procedura



Photo: elevato.com



Photo: elevato.com



Photo: elevato.com

- c) Spiega la procedura di pulizia (igienizzazione), disinfezione e sterilizzazione. Cosa farai con cestini, asciugamani usati, batuffoli di cotone e attrezzature usate?

Soluzione “Selezionare prodotti appropriati”

a)

1. Pulizia e cura del viso

- a. Acqua micellare
- d. Toner
- f. Crema da giorno

2. Make-up viso

- b. Fondotinta cremoso
- e. Evidenziatore
- g. Polvere sciolta
- h. Correttore
- j. Fondotinta liquido
- k. Polvere compatta

3. Make-up occhi

- e. Matita Kajal
- l. Ombretti
- m. Mascara
- o. Eyeliner

4. Make-up labbra

- i. Lucidalabbra
- p. Rossetto

5. Make-up per le guance

- n. Blush

- a. Acqua micellare
- b. Fondotinta cremoso
- c. Matita Kajal
- d. Toner
- e. Evidenziatore
- f. Crema da giorno
- g. Polvere sciolta
- h. Correttore
- i. Lucidalabbra
- j. Fondotinta liquido
- k. Polvere compatta
- l. Ombretti
- m. Mascara
- n. Blush
- o. Eyeliner
- p. Rossetto

b)

Prodotto



Photo: Pixabay

Procedura

Detergere



Photo: Pixabay



Photo: envato.com



Photo: envato.com



Photo: envato.com

Sterilizzazione

Pulire

Sterilizzare

Smaltire i rifiuti

c)

Sanificazione - pulizia e lavaggio regolari con acqua tiepida e sapone che favorisce la salute rimuovendo lo sporco e riducendo la crescita di germi e batteri. Le mani possono essere lavate con acqua e sapone o con l'uso di un disinfettante per le mani a base di alcol.

Disinfezione - questa è una forma di pulizia adatta a superfici come carrelli e attrezzature. Riduce il numero di germi e batteri in modo che non siano dannosi per la salute. La maggior parte delle soluzioni disinfettanti sono a base di alcol o candeggina.

Sterilizzazione - uccide germi e batteri e viene utilizzato per strumenti e attrezzature, nonché superfici. I metodi sono calore secco, sterilizzazione a vapore o fluidi di sterilizzazione.

Smaltimento dei rifiuti - il cotone idrofilo, i fazzolettini o altri oggetti monouso usati devono essere gettati immediatamente in un cestino a pedale. Per trattamenti come la ceretta in cui possono essere

presenti fluidi cutanei come il sangue, i rifiuti devono essere smaltiti in un cestino dei rifiuti clinici. Gli strumenti vengono sterilizzati, le attrezzature vengono pulite, tutte le lenzuola e gli asciugamani vengono lavati.

Titolo del materiale/attività	7. Dimostrazione “Mettere il rossetto”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività aiuta gli studenti a esercitarsi nell'applicazione del rossetto tenendo conto della forma delle labbra.</p> <p>Fase 1: Selezione di due persone con diversa forma delle labbra (studenti o persone esterne). Ogni persona dovrebbe possedere una forma diversa delle labbra, ad es. labbra troppo strette o irregolari.</p> <p>Fase 2: Applicare il rossetto sui modelli da parte di ogni studente per formare le labbra ideali</p> <p>Fase 3: Descrivere le tecniche utilizzate e suggerire alla cliente come applicare il rossetto a seconda della forma e come prendersi cura delle labbra in modo naturale. Devono essere presi in considerazione elementi di corretta comunicazione con il cliente.</p> <p>Fase 4: Riassunto e conclusioni del formatore e degli studenti</p> <p>La Fase 3 di questa attività può essere svolta anche in lingua inglese per verificare il livello di conoscenza della lingua straniera da parte dello studente.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti cosmetici per labbra
Tempo necessario	30 min
Allegati	
Soluzione dell'attività	Consigli per modellare le labbra

Consigli per modellare le labbra

- Labbro inferiore sottile: estendere la curva del labbro inferiore al di fuori della forma naturale per bilanciare
- Labbro superiore sottile: formare la curva del labbro superiore delineando il labbro superiore
- Labbra sottili: devono essere allargate, la forma sarà delineata al di fuori della forma naturale con una linea delicata e curva.
- Labbra piccole: costruire i lati del labbro superiore e inferiore ed estendere gli angoli della bocca
- Labbra con angoli cadenti: formare il labbro superiore agli angoli della bocca per sollevare visivamente le labbra
- Labbra grandi e carnose: mantenere la colorazione del rossetto all'interno della linea delle labbra. Sfumare il colore ai lati. Mantenere gli angoli molto affilati e netti
- Labbra irregolari: delineare il contorno appena al di fuori delle parti più sottili della linea naturale delle labbra
- Bocca troppo ovale: colorare le labbra superiori centrali in un leggero fiocco di Cupido
- Arco di Cupido affilato: riempire la maggior parte dell'arco di Cupido, allargare i lati delle labbra superiori e inferiori
- Labbra rugose: applicare una crema idratante e un primer o un correttore trasparente a base di crema. Usare un pennello per fondotinta o la punta delle dita, premere leggermente il correttore sulle rughe. Un correttore trasparente ammorbidirà i difetti intorno alla bocca senza piegare o agglomerare le labbra

Titolo del materiale/attività	8. Compito pratico “Fasi di applicazione del make-up”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Questa attività permette di ricordare le fasi di applicazione del make-up e il corretto ordine di applicazione. Inoltre, il focus dell'attività è posto sull'osservazione del cliente e del suo comportamento per scoprire il livello della sua soddisfazione.</p> <p>Fase 1: Nominare i possibili passaggi per l'applicazione del trucco quotidiano.</p> <p>Fase 2: Analizzare il video ed elencare tutti i passaggi visti nel video, confrontando i risultati con la propria lista.</p> <p>Fase 3: Valutare la soddisfazione di un cliente per il servizio.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Video • Connessione Internet in caso di utilizzo del video sul canale YouTube
Tempo necessario	20 min
Allegati	Dialogue 4 Decorative cosmetics. Technical video https://www.youtube.com/watch?v=MtfjE_HPzo&list=PLfBtP54LkdxGUGiQCF-fnBfz7h-fag6Eq&index=14
Soluzione dell'attività	Fasi di applicazione del make-up

Fasi di applicazione del make-up

Passaggi rilevanti dell'applicazione del trucco:

- Iniziare chiedendo al tuo cliente se si sente a suo agio prima di truccarsi.
- Quindi iniziare applicando il primer su tutto il viso.
- Picchiettare il primer con le dita.
- Il primer impedirà al trucco di sbavare e lo farà durare più a lungo.
- Utilizzare un correttore e un illuminante sotto gli occhi, al centro della fronte, lungo il naso e sul mento. Ciò contribuirà a illuminare queste aree.
- Utilizzare una spugnetta e tamponare il correttore finché non si è fuso sulla pelle.
- Quindi applicare un fondotinta che corrisponda al tono della loro pelle.
- Rendi le sopracciglia più scure usando una matita per sopracciglia.
- Quando si applica l'ombretto, utilizzare un colore neutro sulla palpebra mentre si applica un colore leggermente più scuro sulla piega della palpebra.
- È possibile utilizzare un colore più chiaro sotto il sopracciglio per evidenziare l'occhio.
- Dopo aver applicato l'ombretto, utilizzare un eyeliner liquido.
- È importante testare l'applicatore per controllare e rimuovere eventuali grumi.
- Iniziare applicando l'eyeliner nel punto più interno della palpebra, lavorando fino al punto più esterno.
- Applicare uno strato sottile e continuare ad addensare l'eyeliner fino a raggiungere lo spessore desiderato.
- Chiedere al tuo cliente di tenere gli occhi chiusi finché l'eyeliner non si sarà asciugato.
- Una volta fissato l'eyeliner, applicare il mascara sulle ciglia.
- Chiedere alle tue clienti di aprire gli occhi e guardare il pavimento mentre applichi il mascara sulle ciglia superiori. Usare la punta dello spazzolino per separare le ciglia.
- Chiedere al tuo cliente di guardare in alto quando applichi il mascara alle ciglia inferiori.
- Tamponare il trucco sul dorso del naso e sulle guance dopo aver applicato il trucco occhi e prima di modellare gli zigomi con una cipria scura.
- Utilizzare un evidenziatore sugli zigomi, lungo il naso, sulla punta del mento e al centro della fronte.
- Utilizzare una cipria fissante su tutto il viso.
- Selezionare una matita per le labbra un po' più scura del colore naturale delle labbra e riempire le labbra con un lucidalabbra.

Titolo del materiale/attività	9. Analisi video “Analisi cromatica”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Questa attività serve a ricordare i diversi tipi di colore e le loro caratteristiche e aiuta a esercitare servizi di consulenza per il cliente.</p> <p>Fase 1: Guardare il video "Cosmetici decorativi" e descrivere che tipo di colore è la donna nel video: a. inverno, b. estate, c. primavera o d. autunno.</p> <p>Fase 2: Spiegare le caratteristiche principali della tipologia scelta e consigliare quali sono i colori più adatti per il trucco. Gli studenti possono anche ricercare alcune fonti di informazione in Internet, ad es. https://anuschkarees.com/blog/2013/09/24/colour-analysis-part-i-finding-your-type.</p> <p>Fase 3: Divisione a coppie in cui uno studente interpreta il ruolo di estetista e l'altro quello di cliente. A turno per identificare il tipo di colore dell'altro e consigliare i colori di trucco più adatti alla cliente.</p> <p>Questa fase può essere svolta anche in lingua inglese al fine di verificare il livello di conoscenza della lingua straniera da parte dello studente.</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Video • Internet
Tempo necessario	15 min per la visione del video e la preparazione del compito 2 inclusa la presentazione del compito 20 min per la Fase 3, a seconda del numero di studenti, questa parte può richiedere più tempo.
Allegati	Assess Well Assessment tool U4Ex7 https://www.youtube.com/watch?v=mdbOBQVjwVM
Soluzione dell’attività	Soluzione “Analisi cromatica”

Soluzione “Analisi cromatica”

La risposta corretta è: **estate**

L'analisi del colore si basa su quattro stagioni di base. Qui vengono presi in considerazione due elementi:

- il sottotono di pelle, capelli e occhi (caldo/dorato vs freddo/cinereo)
- quanto sono chiari e profondi la colorazione generale e in particolare i capelli.

A volte è difficile valutare il tipo di colore, poiché il colore dei capelli o degli occhi può avere sfumature diverse. Oltre ai 4 tipi di stagione, ci sono 12 tonalità: questo consente di analizzare il tipo in un modo migliore.

Inverno:

- colore della pelle: sfumature rosate o olivastre
- colore degli occhi: grigio scuro, verde, marrone scuro
- colore dei capelli: castano scuro, nero, blu nero, biondo chiaro
- trucco: questo tipo non ha bisogno di molto colore, ma di forti contrasti
- fondotinta: tonalità rosa, beige o oliva senza giallo
- ombretti: colori freddi e duri, ad es. blu acciaio, antracite, malva. Gli occhi vengono evidenziati utilizzando un eyeliner
- mascara: nero intenso
- labbra: il rossetto deve contenere una fredda dominante blu

Autunno:

- colore della pelle: colore della pelle bronzo o oro
- colore degli occhi: marrone dorato, marrone scuro, ambra, blu-verde, verde, oliva
- colore dei capelli: da rosso chiaro a scuro, bordeaux, biondo medio con un po' di rosso
- fondotinta: le tonalità con base beige-gialla mettono in risalto il tipo di colore della pelle caldo
- ombretti: colori caldi e opachi come marrone, rame, oro e oliva
- mascara: marrone scuro
- labbra: evidenzia intensamente le labbra utilizzando un colore rosso-marrone, ruggine, terracotta o arancione
- rouge: colori tenui dall'arancione al terracotta

Estate:

- colore della pelle: roseo
- colore degli occhi: grigio, grigio-azzurro, azzurro, blu-verde o nocciola con base grigia
- colore dei capelli: biondo cenere, da castano chiaro a castano medio con una sfumatura biondo cenere
- fondotinta: tonalità con riflessi rosati
- ombretti: colori freddi e delicati come grigio, viola o rosa
- mascara: antracite o marrone-nero
- labbra: ogni tipo di rosa
- rouge: il colore ideale è il rosa cipria

Primavera:

- colore della pelle: oro, carnagione chiara
- colore degli occhi: blu, turchese, grigio-marrone o oro-marrone
- colore dei capelli: biondo rosso brillante
- fondotinta: sfumature contenenti giallo
- ombretti: dipendono dal colore degli occhi, dal marrone caldo al verde delicato, ad es. tutto è possibile.
- mascara: marrone
- labbra: tutte le sfumature dall'arancione al marrone, non troppo scure
- rouge: rouge delicato con colori arancio chiaro.

Titolo del materiale/attività	10. Esercizio scritto “Principi del make-up fotografico”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	Questa attività permette di richiamare i principi fondamentali dell'applicazione del trucco fotografico (bianco e nero o a colori). Fase 1: Ricezione di un modello con due foto – in bianco e nero e a colori; elencando le regole più importanti per applicare il trucco in caso di foto sia in bianco e nero che a colori (in almeno 10 frasi). Fase 2: confronto dei risultati tra gli studenti con il supporto del formatore.
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Modello con foto • Penna e carta
Tempo necessario	20 min per analizzare le immagini e descrivere i principi 15 min per la presentazione dei risultati da parte di studenti selezionati e discussione
Allegati	Principi di trucco fotografico
Soluzione dell’attività	Soluzioni “Principi di trucco fotografico”

Principi di trucco fotografico



Photos: envato.com

Soluzione “Principi di trucco fotografico”

L'arte del trucco fotografico richiede la perfezione del truccatore in termini di tecnica. Fare immagini significa dipingere con la luce, quindi è molto importante tenere conto degli effetti della luce. Il tipo di luce, così come la posizione della sua sorgente quando si scattano foto, influiscono sul modo in cui il trucco viene riflesso nella foto. Un'illuminazione inadeguata può far sbiadire i colori dei cosmetici e modificare la saturazione o l'intensità. Per eseguire il trucco fotografico in modo professionale, è importante imparare a interpretare la luce. Inoltre, l'immobilità dell'immagine, la sua natura statica e la forte illuminazione espongono più dettagli di quelli che si possono vedere quando il viso è in movimento.

- la base del make-up fotografico è una perfetta copertura di viso, collo e décolleté con i cosmetici adeguati;
- il trucco fotografico richiede fondotinta e correttori ad alta coprenza; è meglio utilizzare prodotti professionali ad alta copertura;
- il fondotinta dovrebbe essere leggermente più scuro della pelle, poiché il flash illumina il viso. Il trucco va fissato con una polvere speciale, la cosiddetta cipria fissante;
- rimuovere l'eventuale polvere in eccesso con una spazzola pulita (a ventaglio) dopo alcuni minuti;
- un buon effetto opaco della pelle aiuta ad evitare effetti negativi sulle fotografie;
- i colori devono essere generalmente più intensi rispetto alla realtà, in quanto l'obiettivo della fotocamera assorbe i colori e spesso ne toglie l'intensità;
- i lucidi e i glitter dovrebbero essere evitati. Per il tipico trucco fotografico, funzionano molto meglio prodotti opachi o satinati, o eventualmente una perla liscia;
- è importante sfocare accuratamente i bordi delle ombre e le transizioni di colore;
- il contorno delle labbra deve essere accuratamente sottolineato, il loro disegno deve essere perfetto. Il rossetto non deve risaltare dal lipliner o oltrepassare i bordi delle labbra;
- prima di applicare il trucco fotografico è necessario determinare con quale luce verrà scattata la fotografia. L'illuminazione e il modo in cui viene applicato il trucco devono essere una combinazione perfetta.
- prima di scattare una foto, i trattamenti di bellezza come modellamento/correzione delle sopracciglia, colorazione delle ciglia, uno scrub esfoliante e una maschera idratante dovrebbero essere eseguiti qualche giorno prima.
- il momento migliore per scattare una foto è tra le 11:00 e le 12:00, quando la maggior parte delle persone è rilassata, alle 14:00 la maggior parte delle persone ha il proprio punto debole.
- per il servizio fotografico, la modella deve apparire senza trucco, capelli appena lavati e senza smalto.

Fatte salve le regole generali sopra menzionate, ci sono anche alcuni principi per scattare foto a seconda della luce.

Foto a colori, illuminazione calda

- contiene toni caldi come giallo, oro, arancione, rosso;
- sotto tale illuminazione è meglio usare colori caldi nel trucco: giallo, pesca, albicocca, corallo, marrone, cioccolato, marrone caldo, beige caldo;
- i colori freddi non sono consigliati perché con questa luce diventeranno grigi e sembreranno insipidi.

Foto a colori, illuminazione fredda

- contiene toni blu;

- evidenzia le imperfezioni della pelle;
- l'uso di colori caldi nel trucco fa sì che siano visibilmente sbiaditi;
- il trucco dovrebbe essere basato su colori freddi: viola, rosa freddo, blu, bianco, turchese o grigio, ricordando che tutte le tonalità utilizzate appariranno nella fotografia un po' più fredde di quanto non siano in realtà;
- la luce fredda espone le imperfezioni viola e rosse, quindi assicurati di ritoccare accuratamente le zone sotto gli occhi, così come i capillari e le imperfezioni.

Foto a colori, illuminazione diffusa

- il trucco color pastello sta meglio sotto questa luce;
- non sono consigliati contrasti e colori forti. Inoltre, il trucco non dovrebbe essere pesante;
- la correzione non dovrebbe essere troppo eccessiva. Il trucco deve essere applicato in modo uniforme e completo;
- la luce diffusa è molto realistica. Alcune piccole imperfezioni sembreranno macchie antiestetiche.

Foto a colori con illuminazione a contrasto

- si tratta di un'illuminazione intensa, che di solito punta in una direzione;
- nel trucco si usano colori forti e il viso è accuratamente modellato con colori chiari e scuri, perché tale luce spesso appiattisce il viso;
- più forte è la luce, più espressivo dovrebbe essere il chiaroscuro;
- un elemento importante di questo trucco è l'applicazione precisa del fard, che dovrebbe servire anche a correggere le proporzioni del viso (il fard viene solitamente applicato sotto gli zigomi);
- in questo trucco evitiamo gli ombretti perlati, perché sembrano unti.

Foto a colori

Il trucco e la modellazione vengono eseguiti in base all'effetto desiderato, come trucco da giorno o da sera. Tuttavia, è necessario utilizzare un trucco fotografico speciale, perché il trucco normale contiene sbiancanti ottici che fanno brillare il viso. Il camouflage è un'alternativa al trucco fotografico perché non contiene sbiancanti ottici. Se non è esplicitamente desiderato, non dovrebbero essere utilizzate tonalità lucide ma piuttosto opache.

Foto in bianco e nero

In una foto in bianco e nero, lo spettatore vede solo i valori di nero, bianco e grigio. Indipendentemente dalle tonalità di colore utilizzate per l'abbigliamento e il trucco, i colori chiari appaiono più chiari, i colori scuri più scuri, i colori freddi puliti (quindi usa piuttosto colori sfumati di blu) e i colori caldi sbiaditi (ad esempio il giallo appare grigio).

La sovraesposizione rende la pelle più uniforme e la sottoesposizione sottolinea le irregolarità. Pertanto, applica sempre un trucco un po' più chiaro e ben coprente in generale, perché le irregolarità appaiono come macchie grigie. Il camouflage è anche un'ottima base per una foto in bianco e nero. Il trucco per le foto in bianco e nero è solitamente limitato alla classica sfumatura degli occhi.

Titolo del materiale/attività	11. Dimostrazione “Il make-up per pelli mature”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Questa attività consente agli studenti di esercitarsi nell'applicazione del trucco per le clienti con pelle matura. Durante l'attività, gli studenti si esercitano nella procedura di trucco e ricordano i principi fondamentali del trucco per i clienti più anziani.</p> <p>Fase 1: Applicare il trucco quotidiano sulla pelle matura e spiegare i principi fondamentali del trucco per le clienti più anziane.</p> <p>Fase 2: confrontare i risultati di ogni studente e apportare correzioni se necessario.</p>
Tipologia dell'attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e utensili per il trucco • Modelle: donne con pelle matura
Tempo necessario	40 min
Allegati	
Soluzione dell'attività	<p>Principi fondamentali del trucco per pelli mature</p> <p>How I Do Makeup On Mature Skin https://www.youtube.com/watch?v=ahv8INXR- U</p>

Principi fondamentali del trucco per pelli mature

- Meno è meglio.
- L'obiettivo è nascondere rughe, macchie senili e occhiaie, nonché rinfrescare una carnagione giallastra e levigare le irregolarità.
- I prodotti con brillantini forti dovrebbero essere evitati, sebbene una leggera lucentezza possa attenuare le piccole rughe.
- È importante che il fondotinta abbia caratteristiche nutritive. Esistono fondotinta per pelli mature che promettono un effetto idratante e nutriente. Ingredienti speciali, ad es. proteine della seta e pigmenti che riflettono la luce, conferiscono alla pelle un aspetto setoso e levigato. Hanno anche un'elevata copertura e non si depositano nelle rughe.

Trucco di base

Come base per il trucco, verrà applicato un prodotto da giorno per le pelli esigenti.

Coprente e illuminante

I correttori in stick o i prodotti simil-crema sono particolarmente indicati per coprire le macchie dell'età e le occhiaie sotto gli occhi e per illuminare le rughe d'espressione.

Fondotinta

Il colore del fondotinta dovrebbe essere molto ben abbinato al tono della pelle. In nessun caso dovrebbe essere più scuro, altrimenti il viso apparirà ancora più vecchio. L'opzione migliore è applicare il fondotinta con una spugnetta per il trucco.

Polvere

La polvere per opacizzare e fissare il trucco spesso non è necessaria, poiché la produzione di sebo della pelle più anziana è ridotta ed è complessivamente meno lucida. Inoltre, l'utilizzo di un fondotinta con pigmenti riflettenti la luce rovinerebbe l'effetto desiderato.

Sopracciglia

Spazzola le sopracciglia con forma e, se necessario, riempile o incorniciale con polvere per sopracciglia.

Ombretto

Usa ombretti chiari e morbidi. Usa colori particolarmente eccessivi con parsimonia.

Eyeliner

Se il cliente desidera una linea palpebrale, disegna una linea delicata con un eyeliner o kohl.

Mascara

Le ciglia dovrebbero essere ben mascherate; questo fa sembrare l'occhio più grande e più aperto. Se la cliente ha la palpebra cadente, utilizzare il mascara waterproof in modo che non si depositi sulla palpebra dopo poco tempo.

Rossetto

La matita per le labbra consente di creare un contorno chiaro e apportare alcune correzioni alla forma delle labbra.

Blush

Un tocco di rossore, tenendo conto della forma del viso, dona freschezza al viso.

Gli studenti possono anche cercare nei video disponibili su Internet su come applicare un trucco per la pelle matura, ecco un esempio che fornisce alcuni suggerimenti aggiuntivi:

<https://www.youtube.com/watch?v=ahv8INXR-U>

Titolo del materiale/attività	12. Compito pratico “Rimozione make-up e cura del viso”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Questa attività aiuta gli studenti a esercitarsi nella comunicazione con un cliente, compresi i servizi di consulenza.</p> <p>Fase 1: Divisione a coppie in cui uno studente interpreta il ruolo di estetista e l'altro quello di un cliente (i ruoli possono essere scambiati in seguito).</p> <p>Fase 2: Fornire consulenza alla cliente sulla procedura di rimozione del trucco. L'estetista dovrà spiegare che tipo di prodotti per lo strucco deve essere utilizzato e suggerire i prodotti per lo strucco quotidiano/domestico a seconda del tipo di pelle di una cliente; indicazioni per la rimozione del trucco sugli occhi; prodotti utilizzati per il contorno occhi, contorno labbra, pulizia viso collo e décolleté, eventuale utilizzo di dischetti caldi, ecc.</p> <p>Fase 3: Fornire consigli sulla rimozione del trucco e sulla cura del viso per condizioni speciali della pelle: pelle matura, pelle grassa, pelle secca.</p>
Tipologia dell’attività	<input type="checkbox"/> individuale <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • nessuno
Tempo necessario	20 min
Allegati	
Soluzione dell’attività	Soluzione “Rimozione make-up e cura del viso”

Soluzione “Rimozione make-up e cura del viso”

Fase 2

Esempio di possibile risposta

Lascia che ti vengano date alcune informazioni generali. Se fossi in te, rimuoverei prima il trucco dagli occhi. Sugerirei di versare un po' di struccante per gli occhi su un batuffolo di cotone e lo terrei contro l'occhio chiuso per alcuni secondi. Quindi, non strofinare gli occhi ma strofina delicatamente il trucco. Poiché hai usato il mascara waterproof, userei un detergente a base di olio.

Quindi, sarebbe necessario pulire viso e collo. Ricorda che è importante tirare indietro prima i capelli. Puoi usare sia l'acqua micellare che qualsiasi altro detergente quotidiano. Nella ricerca di un prodotto adatto, dare la preferenza a quelli specifici per pelli sensibili.

Infine, applica la crema da notte o il trattamento come al solito.

Fase 3

Pelle matura

La pelle matura tende a perdere acqua più velocemente, ma a rigenerarsi più lentamente; la quantità di lipidi nella pelle si sta riducendo. Pertanto, la regola principale quando si rimuove il trucco è evitare ingredienti abrasivi aggressivi (anche a base di alcol) che danneggerebbero la barriera epidermica; si consiglia di utilizzare detergenti cremosi, a base oleosa o a base di squalano. Per la cura quotidiana, si consiglia di utilizzare prodotti contenenti ceramidi, acidi grassi e colesterolo, che aiutano a preservare la barriera lipidica. I prodotti con una bassa percentuale di acidi possono aiutare a mantenere l'equilibrio del pH (questi dovrebbero essere usati solo occasionalmente). Il retinolo è un efficace ingrediente anti-età, ma dovrebbe essere introdotto nella routine lentamente e in piccole concentrazioni.

Pelle grassa

Quando si parla di pelle grassa, il primo impulso è quello di utilizzare ingredienti altamente attivi che eliminino tutto il sebo dal viso. Questo, però, può avere un effetto negativo dove la pelle inizia a produrre sempre più sebo cercando di ripristinare la sua barriera epidermica. Le persone con la pelle grassa potrebbero usare detergenti schiumosi e acqua micellare, ma bisogna assicurarsi che non contengano abrasivi aggressivi. I prodotti con acido salicilico possono essere utilizzati anche occasionalmente poiché aiuta a sciogliere il sebo ed evitare pori ostruiti e punti neri; la niacinamide regola anche la produzione di sebo. Anche la pelle grassa va idratata a fondo: in questo caso vanno evitati i prodotti a base di olio e si preferisce dare la preferenza all'acido ialuronico, allo squalano, ai fattori idratanti naturali.

Pelle secca

Le persone con la pelle secca devono usare detergenti delicati che non seccano ulteriormente la pelle: oli o balsami detergenti e acqua micellare. Per la cura quotidiana si consigliano prodotti idratanti – quelli contenenti fattori idratanti naturali (aminoacidi, acidi grassi, trigliceridi, urea, ceramidi, fosfolipidi, ecc.), acido ialuronico.

Titolo del materiale/attività	13. Compito pratico “Prodotti per un make-up sostenibile”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Questo esercizio mira a verificare la conoscenza da parte di uno studente delle tendenze attuali in materia di sostenibilità e comportamenti rispettosi dell'ambiente, in particolare per quanto riguarda i prodotti di bellezza e il trucco.</p> <p>Fase 1: Ricevere una scheda con le domande, selezionare la risposta giusta.</p> <p>Fase 2: Elencare (ricerca) i prodotti per il make-up che riportano le etichette citate nella prima parte dell'esercizio.</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheda con domande, matita • PC / Laptop o smart phone
Tempo necessario	30 min
Allegati	Prodotti per un make-up sostenibile
Soluzione dell’attività	Soluzione “Prodotti per un make-up sostenibile”

Prodotti per un make-up sostenibile

Fase 1

Collega le etichette con la corretta definizione:

1. Vegano
 2. Senza crudeltà
 3. Non tossico
 4. Imballaggio ecologico
 5. Commercio equo
 6. Senza microplastiche
- A. Il prodotto è composto da ingredienti sicuri: non contiene fragranze sintetiche, ftalati, parabeni e altri ingredienti dannosi per il corpo e l'ambiente umano.
 - B. Le persone che hanno fabbricato il prodotto o i suoi ingredienti hanno ricevuto un'equa remunerazione per il loro lavoro (si tratta principalmente di paesi in via di sviluppo).
 - C. Il prodotto non contiene sottoprodotti di origine animale, incl. miele, cera d'api, lanolina o glicerina (un prodotto vegetale o animale che si trova comunemente nel sapone). Tuttavia, potrebbe ancora essere testato sugli animali.
 - D. Il prodotto ha un imballo riciclabile o, idealmente, biodegradabile (totalmente o parzialmente).
 - E. Il prodotto è fabbricato senza essere testato sugli animali (ma potrebbe contenere alcuni sottoprodotti di origine animale).
 - F. Il prodotto non contiene microparticelle di plastica che finiscono nei mari e nelle riserve idriche e sono appena decomposte (es. Polietilene (PE), Polipropilene (PP), Poliuretano (PUR) e altri).

Fase 2

Indica almeno un marchio di trucco che offre prodotti con le etichette sopra menzionate (imballaggio vegano, cruelty-free, non tossico, ecologico, commercio equo, senza microplastica) nel tuo paese. Se non riesci a nominarli, fai una ricerca su Internet.

Soluzione “Prodotti per un make-up sostenibile”

1. Vegano - **C**
2. Senza crudeltà - **E**
3. Non tossico - **A**
4. Imballaggio ecologico - **D**
5. Commercio equo - **B**
6. Senza microplastiche - **F**

- A. Il prodotto è composto da ingredienti sicuri: non contiene fragranze sintetiche, ftalati, parabeni e altri ingredienti dannosi per il corpo e l'ambiente umano.
- B. Le persone che hanno fabbricato il prodotto o i suoi ingredienti hanno ricevuto un'equa remunerazione per il loro lavoro (si tratta principalmente di paesi in via di sviluppo).
- C. Il prodotto non contiene sottoprodotti di origine animale, incl. miele, cera d'api, lanolina o glicerina (un prodotto vegetale o animale che si trova comunemente nel sapone). Tuttavia, potrebbe ancora essere testato sugli animali.
- D. Il prodotto ha un imballo riciclabile o, idealmente, biodegradabile (totalmente o parzialmente).
- E. Il prodotto è fabbricato senza essere testato sugli animali (ma potrebbe contenere alcuni sottoprodotti di origine animale).
- F. Il prodotto non contiene microparticelle di plastica che finiscono nei mari e nelle riserve idriche e sono appena decomposte (es. Polietilene (PE), Polipropilene (PP), Poliuretano (PUR) e altri).

Titolo del materiale/attività	14. Compito pratico “Creare una storia Instagram”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	Questa attività mira a verificare e migliorare la capacità dello studente di utilizzare i moderni strumenti ICT, in particolare l'app Instagram. Fase 1: Creazione di una storia Instagram sul tema del make-up. Quando si crea una storia, è necessario utilizzare elementi visivi (foto, video), testi, caratteri, emoji e altri elementi grafici.
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Smart phone o PC • Instagram
Tempo necessario	1 ora
Allegati	
Soluzione dell’attività	Consigli per creare una storia instagram

Consigli per creare una storia instagram

1. Statistiche recenti mostrano che circa il 60-70% degli utenti guarda le storie solo su Instagram, il che significa che è uno strumento potente per raggiungere il tuo pubblico. La chiave è pubblicare storie regolarmente per rimanere al passo con le tendenze.
2. Come suggerisce il nome, l'obiettivo principale di questo formato è raccontare una storia che di solito consiste in un'introduzione, un culmine e una conclusione. Anche se non segui questa struttura, assicurati che il tuo messaggio al pubblico sia chiaro.
3. Le storie di Instagram hanno una dimensione di 1080 x 1920 pixel, ma si consiglia di mantenere gli elementi chiave del design tra i 1080 x 1420 pixel centrali, lasciando 250 pixel in alto e in basso.
4. Le tue storie possono esprimere parte della tua identità. Se hai un logo e colori e caratteri aziendali, puoi incorporarli nelle tue storie in modo che gli utenti li riconoscano a prima vista anche se stanno semplicemente scorrendo le loro storie.
5. Per mantenere l'identità del tuo marchio, puoi persino creare uno stile contenente caratteri, filtri, stili GIF, ecc. che la tua azienda potrebbe utilizzare.
6. Un vantaggio delle storie di Instagram è che le foto e i video che pubblichi non devono essere della massima qualità o creati in modo professionale: puoi scattare una foto o registrare un breve video utilizzando il tuo smartphone. Tuttavia, le immagini devono ancora essere accattivanti. Se stai realizzando una storia sul tema del make-up, puoi utilizzare le immagini del "prima" e del "dopo" o fornire alcuni suggerimenti per un trucco quotidiano semplice ma potente. Se non utilizzi immagini o video, puoi creare sfondi e sovrapposizioni utilizzando le funzionalità di Instagram.
7. I messaggi chiave in una storia sono solitamente rafforzati dal testo: seleziona un carattere che sia leggibile e accattivante, scegli una dimensione e un colore appropriati (se hai caratteri aziendali, puoi usare quelli o simili).
8. Aggiungi adesivi, emoji e GIF per rendere le tue storie più diverse e coinvolgenti.
9. Usa domande e sondaggi per aumentare il coinvolgimento degli utenti.
10. Ora ci sono molte app e programmi che dovrebbero aiutarti a creare una storia, sviluppare un'emoji personalizzata, scegliere un carattere ecc. – fai una ricerca e trova quelli più adatti a te. Una delle opzioni è utilizzare la piattaforma Canva che offre molte opzioni gratuite.

Titolo del materiale/attività	15. Compito pratico “Consigli per l’applicazione del make-up su pelli sensibili”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	Questa attività mira a verificare e migliorare la capacità dello studente di consigliare una cliente sul trucco per pelli sensibili. Fase 1: Elenco dei consigli relativi ai prodotti utilizzati, tecniche di applicazione e contorno occhi.
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • Carta per appunti
Tempo necessario	45 min più 15 min per la presentazione
Allegati	
Soluzione dell’attività	Consigli per l’applicazione del make-up su pelli sensibili

Consigli per l'applicazione del make-up su pelli sensibili

Suggerimenti per l'applicazione del make-up su pelle sensibile:

- I conservanti, come i parabeni, sono spesso un fattore scatenante per reazioni sensibili. Quindi, se possibile, cerca prodotti senza parabeni. Anche altri conservanti identici alla natura hanno un potenziale allergenico molto più basso, ad es. quando si riproducono sinteticamente sostanze presenti in natura, come l'acido benzoico, l'acido salicilico e l'acido sorbico e i loro sali, sono molto più innocue. Dovresti evitare fragranze, siliconi, cere e oli di paraffina, solfati, polietilenglicole, ftalati e urea, nonché diazonilindilurea.
- Assicurati di utilizzare un fondotinta particolarmente idratante, con ingredienti lenitivi (aloe vera, rosa e camomilla, olio di jojoba o acqua termale).
- Utilizzare fondotinta compatti invece di texture liquide. Poiché i prodotti compatti contengono meno acqua rispetto ai prodotti liquidi, sono meno suscettibili a batteri e germi.
- Prestare attenzione alla data di scadenza, soprattutto dopo l'apertura.
- Utilizzare polveri minerali, costituite principalmente da pigmenti minerali (es. pietra lavica o argilla).
- Contorno occhi: intorno agli occhi si consiglia di lavorare con texture in crema piuttosto che in polvere. Usa ombretti cremosi, evita che le particelle fini di polvere entrino negli occhi.
- Preferisci le tonalità opache, poiché l'ossido di ferro o il verde ossido di cromo sono spesso usati come coloranti negli ombretti metallici luccicanti.
- Evitare anche di applicare il kajal sulla palpebra interna, cioè la linea di galleggiamento. La pelle è particolarmente sensibile in questo punto dell'occhio per la sua vicinanza al bulbo oculare.
- Fai attenzione quando scegli il tuo mascara e controlla se sono stati utilizzati pigmenti come l'ossido di zinco o di titanio per ottenere un colore nero più intenso o una copertura extra.
- Corretta applicazione del fondotinta: utilizzare preferibilmente spugne sintetiche prive di lattice.
- In alternativa, tampona delicatamente il trucco con le dita lavate.
- Se ti piace lavorare con i pennelli per il trucco, devi pulirli quotidianamente.
- Prima di utilizzare un nuovo trucco sul viso, prenditi tre giorni consecutivi per testarlo prima nell'incavo del braccio.



**MAKE-UP PERMANENTE
E DECORAZIONI TEMPORANEE
[TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



1.5		MAKE-UP PERMANENTE E DECORAZIONI TEMPORANEE [TRATTAMENTI CORRELATI ALLA BELLEZZA]	
I Risultati di Apprendimento corrispondono a EQF			EQF 4
Risultato di Apprendimento: Lei/lui è in grado di applicare make-up permanente e decorazioni temporanee			Indicatori dimostrativi
Conoscenza	Capacità	Responsabilità e autonomia	
<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui è capace di</i>	<i>Lei/lui dimostra comprovata abilità in</i>	<i>Sulla base di situazioni lavorative reali</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elencare le diverse tecniche di trucco permanente e temporaneo. • Ricordare i metodi per l'estensione e il lifting delle ciglia. • Elencare le sostanze biologiche per la decorazione temporanea Identificare gli effetti collaterali delle extension ciglia (la colla adesiva utilizzata può causare reazioni allergiche, infezioni agli occhi). • Distinguere i tipi di trattamento per i vari tipi di clienti, incl. donne in gravidanza, anziani, malati di cancro, persone con intolleranze, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selezionare le tecniche appropriate, comprese le indicazioni e le controindicazioni per il trucco permanente. • Considerare le tendenze della moda quando applichi le ciglia finte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire servizi di trucco permanente o temporaneo, identificare i desideri del cliente e comunicare con i clienti in merito alla procedura di trucco, alla combinazione di colori e ai prodotti utilizzati. • Applicare le ciglia finte in base alle esigenze e ai desideri del cliente. • Valutare gli effetti del trattamento e apportare correzioni e/o modifiche se necessario. • Determinare la durata del trattamento, la sequenza, i costi e il calcolo dei prezzi, informando preventivamente il cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui trasmette informazioni ai clienti sulle diverse opzioni di trucco permanente e sulle tendenze nelle estensioni delle ciglia attraverso un sito web. • Lei/lui gestisce il colloquio pre-trattamento effettuando un test del visaggio, giustificando al cliente la progettazione delle correzioni, selezionando il colore in base alla zona da trattare (occhi, sopracciglia, labbra) e ai gusti e desideri del cliente. • Lei/lui gestisce la documentazione del consenso informato e la pratica del cliente nel primo colloquio. • Lei/lui spiega al cliente le misure igieniche e di prevenzione generali e specifiche

			<p>che possono essere utilizzate contro eventuali pandemie (es: Covid-19, altri) nei servizi di micropigmentazione e ed extension delle ciglia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei/lui propone e applica al cliente modifiche di densità, forma e colore a sopracciglia e ciglia, applicando tecniche di colorazione/henné e laminazione delle sopracciglia, e lifting o arricciatura delle ciglia. • Lei/lui spiega al cliente i diversi modelli di extension delle ciglia che possono essere applicati e seleziona il più adatto alla sua fisionomia e tipo di occhio. • Lei/lui fornisce consulenza al cliente sulla micropigmentazione e e sulla cura post-trattamento delle ciglia finte. • Lei/lui conduce un'indagine sulla soddisfazione del cliente tenendo conto dei parametri che definiscono la qualità del servizio.
<p>Strumenti di valutazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione • Dimostrazione • Caso di studio 		

- Test

1.5 Make-up permanente e decorazioni temporanee (Trattamenti correlati alla bellezza)

Lista dei materiali/attività

1. Compito pratico "Creare un website informativo"
2. Compito pratico "Design di sopracciglia per micropigmentazione/microblading"
3. Compito pratico "Gestione della documentazione: consenso informato e file del cliente nella prima intervista"
4. Esercizio scritto "Indicazioni e controindicazioni prima e dopo il trattamento"
5. Caso di studio " Misure in micropigmentazione in situazione pandemica"
6. Analisi video "Extension ciglia per diverse forme di occhi"
7. Caso di studio " Consulenza sulla cura di follow-up dopo l'applicazione delle extension ciglia"
8. Compito pratico "Creazione di un sondaggio sulla soddisfazione"

Obiettivo dell'unità

Dopo aver terminato questa unità, sarai in grado di informare sull'applicazione di diverse tecniche di micropigmentazione in base alle esigenze del cliente, applicare modifiche al colore, alla forma e allo spessore delle sopracciglia e delle ciglia, tenendo conto della sicurezza e dell'igiene sul lavoro e della qualità fornita nel servizio, rispettando l'ambiente.

Competenze trasversali coinvolte

- Servizio clienti e comunicazione
- Processi di gestione e supporto
- Gestione del tempo
- Competenze ICT
- Lingue straniere
- Competenze green

Competenze di igiene e sicurezza coinvolte

- Conoscenze di base di igiene e sicurezza
- Attrezzature e strumenti nel settore benessere
- Disinfezione di attrezzature e mobili, sterilizzazione ecc.

Tipologia dei materiali/risorse

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> analisi video <input checked="" type="checkbox"/> simulazione <input checked="" type="checkbox"/> dimostrazione <input checked="" type="checkbox"/> compito pratico <input type="checkbox"/> gioco di ruolo | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> caso di studio <input type="checkbox"/> affiancamento al lavoro <input type="checkbox"/> dialoghi <input checked="" type="checkbox"/> esercizio scritto <input type="checkbox"/> Altro: _____ |
|---|---|

Titolo del materiale/attività	1. Compito pratico “Creating an informative website”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Questa attività consiste nella creazione di una pagina web per informare il pubblico sui servizi del salone di bellezza, presentare le persone che vi lavorano e dove si trova il centro, i servizi che offre e ulteriori informazioni sui vantaggi per i potenziali clienti.</p> <p>L'obiettivo è migliorare le competenze ICT dei discenti, contribuire alle loro competenze ecologiche (ad esempio riducendo l'uso della carta) e promuovere gli strumenti digitali.</p> <p>Per svolgere il compito, lo studente utilizzerà un video tutorial che può essere guardato in diverse lingue per migliorare le competenze linguistiche:</p> <p>Fase 1: Visualizzazione dei tutorial di Google. Acceder (Accedere) Interfaz (Interfaccia) Insertar elementos (Inserire elementi) Crear páginas y subpáginas (creare pagine e sottopagine) Cambiar el diseño (Cambiare layout) Compartir y publicar (Condividere e pubblicare)</p> <p>Come usare Google 2020 – Tutorial per principianti Tutorial in English by Teacher's Tech</p> <p>Fase 2: Seguire i passaggi descritti nei tutorial e creare una pagina web contenente le seguenti informazioni: un logo o un'immagine che identifichi il centro; una mappa della posizione con indirizzi, telefono di contatto, e-mail, orari di apertura; trattamenti offerti; foto e/o video che accompagnano le diverse sezioni: micropigmentazione, microblading, o extension ciglia, lifting e colorazione ciglia, colorazione e laminazione sopracciglia. Tenere in considerazione i clienti con esigenze particolari (ad esempio interventi chirurgici post-oncologici) e l'utilizzo di pigmenti ecologici e naturali (vedi dispense “Micropigmentazione”).</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • PC o tablet • Internet • Google account • Google App
Tempo necessario	1a fase: visualizzazione campione 30 min 2a fase: sviluppo della pagina web tra le 2 e le 4 ore
Allegati	Trucco permanente e decorazioni temporanee Vedi il sito proposto come esempio: https://sites.google.com/cifplasindias.es/skills-for-wellness-en/home
Soluzione dell’attività	

MAKE-UP PERMANENTE E DECORAZIONI TEMPORANEE

LA MICROPIGMENTAZIONE NEI PAZIENTI CON TUMORE

La caduta dei capelli è uno dei maggiori impatti generati dai trattamenti contro il cancro, che colpisce anche le sopracciglia e le ciglia. Sebbene nella maggior parte dei casi i capelli ricrescano dopo un po', il cambiamento fisico causato dalla caduta dei capelli influisce negativamente sull'autostima dei pazienti. La micropigmentazione nelle pazienti oncologiche è una delle soluzioni fornite dal mondo dell'estetica a questo problema e, inoltre, può essere applicata anche nei casi di ricostruzione mammaria per nascondere le cicatrici e ricostruire il capezzolo.

Cos'è la micropigmentazione?

È una tecnica, nota anche come trucco semipermanente, il cui obiettivo è correggere, abbellire o bilanciare determinate caratteristiche di una persona. Per fare questo, vengono inseriti nella pelle una serie di pigmenti che danno colore e forma ad alcune parti del corpo, come le labbra, le sopracciglia o il contorno degli occhi. Allo stesso modo, viene utilizzato per nascondere le cicatrici e ridurre l'impatto dell'alopecia in coloro che ne soffrono.

I pigmenti utilizzati nella micropigmentazione verranno progressivamente eliminati dal sistema immunitario nel tempo, quindi l'effetto durerà dai 2 ai 5 anni. Poiché la caduta dei capelli è reversibile nei trattamenti chemioterapici, questa tecnica è quindi ideale per quel periodo in cui persistono gli effetti collaterali. In ogni caso è sempre possibile ritoccare l'area se necessario.

Cosa contribuisce la micropigmentazione ai malati di cancro?

La micropigmentazione può aiutare i malati di cancro a nascondere la caduta dei peli sulle sopracciglia e sulle ciglia e, allo stesso tempo, può essere utilizzata per camuffare le cicatrici e disegnare l'areola dopo la ricostruzione del seno.

Micropigmentazione di sopracciglia e ciglia

Sopracciglia e ciglia sono una delle caratteristiche più importanti del viso di una persona, poiché ci danno espressività e influenzano l'intensità dello sguardo. Grazie alla micropigmentazione è possibile ritrovare quell'espressività durante la cura del cancro senza doversi preoccupare di truccare quotidianamente la zona.

Si consiglia di effettuare la micropigmentazione prima di sottoporsi a un trattamento antitumorale, poiché è controindicata per la durata del trattamento stesso e in questo modo si evita anche che il cambio di immagine sia così brusco. I pigmenti verranno introdotti dietro i peli delle sopracciglia in modo che non si verifichi un effetto doppio quando ricrescono. Qualcosa di simile accade con le ciglia. In questo caso si crea una sfumatura intorno agli occhi attraverso dei piccoli punti per ottenere un effetto il più naturale possibile.

Micropigmentazione dopo ricostruzione mammaria.

La procedura è come quella dei tatuaggi sui capezzoli che hanno già iniziato ad essere eseguiti nella sanità pubblica, anche se nel caso della micropigmentazione l'effetto non è permanente. La pigmentazione dell'areola viene effettuata una volta terminato l'intervento ricostruttivo e dopo aver selezionato il colore, che sarà il più possibile simile a quello che aveva prima il paziente. I risultati ottenuti sono solitamente molto naturali, cosa che senza dubbio contribuisce a far tornare i pazienti a sentirsi a proprio agio con il proprio corpo.

Prima di sottoporsi a un trattamento di micropigmentazione, i pazienti devono assicurarsi di essere nelle mani di professionisti adeguatamente formati e di un centro che abbia tutte le garanzie sanitarie. È anche importante prendersi cura dei capelli durante il trattamento del cancro per ritardarne il più possibile la caduta e assicurarsi che ricrescano forti e sani una volta terminato l'intero processo.

Il tatuaggio all'areola

Una volta che il cancro al seno è stato superato, uno degli aspetti più importanti per il pieno recupero della paziente è quello di apparire come prima del cancro. In altre parole, affinché una donna possa lasciarsi definitivamente alle spalle il cancro, è necessario ritrovare la propria identità e il proprio benessere psicologico.

Per raggiungere questo obiettivo, i chirurghi plastici hanno eseguito diverse tecniche per ricostruire il seno. Tuttavia, non è stato fino a tempi relativamente recenti che la salute pubblica ha incorporato i tatuaggi sui capezzoli per completare la ricostruzione e ottenere così una guarigione il più reale possibile.

Il tatuaggio permanente è costituito da un'areola-capezzolo dall'aspetto molto reale. Una percentuale molto alta di donne è soddisfatta di questo processo. Una delle opzioni preferite per un tatuaggio sui capezzoli è scegliere una tonalità di colore sull'areola stessa e una tonalità più scura sui capezzoli, poiché di solito hanno una tonalità più scura.

Successivamente, viene realizzata una specie di ombra grigia nella parte inferiore per evidenziare la zona superiore e darle un po' di profondità. Questo viene fatto usando una tecnica che produce un'illusione ottica e fa sembrare il tatuaggio come se fosse tridimensionale.

Grazie a questa tecnica, questi pazienti sono in grado di ritrovare un aspetto naturale e rivedere il proprio corpo come prima di soffrire la malattia.

Quali tipi di micropigmentazione si possono fare?

Micropigmentazione paramedica e oncologica:

- Pigmentazione delle areole nelle donne mastectomizzate
- Correzione delle cicatrici
- Pigmentazione delle sopracciglia nelle donne sottoposte a chemioterapia
- Correzione della vitiligine (cercando di abbinare il colore della pelle)
- Eliminazione delle macchie sulla pelle

Micropigmentazione per la correzione estetica:

- Alopecia sulle sopracciglia
- Assenza del profilo labiale
- Rinfoltire l'area delle ciglia
- Oscuramento dell'ombelico
- O semplicemente, un neo

1. CHE COS'È IL MICROBLADING?

Il microblading è una tecnica di trucco semipermanente utilizzata per correggere o ricostruire completamente le sopracciglia, realizzando i peli in modo artistico, creando un effetto iperrealistico e naturale. Il microblading permette di riempire, modellare, infoltire e scurire le sopracciglia. La tecnica consiste nel fare dei piccoli tagli molto superficiali a cui viene applicato il pigmento, per realizzare le linee dei peli. Disegna con precisione ogni pelo in modo indipendente, ottenendo un effetto visivo "pelo a pelo".

Maggiori informazioni possono essere trovate nel seguente video di YouTube:

[Beginner Microblading Hair Stroke Pattern using Skeleton Technique \(Spine 6\)](#)
[HOW TO DO OMBRE BROWS - STEP BY STEP \(SPANISH SUBTITLES\)](#)

Differenza tra microblading e micropigmentazione

Il microblading si differenzia dalla micropigmentazione soprattutto per la durata e per l'effetto ottenuto. Il microblading è una tecnica più superficiale e quindi meno durevole della

micropigmentazione. Con il microblading, è possibile disegnare con precisione ogni pelo in modo indipendente, ottenendo un effetto visivo "peli per peli". La micropigmentazione riesce a dare un colore omogeneo ad una determinata area e ha una definizione minore.

Quanto dura il microblading?

La durata del microblading è di circa 9-12 mesi, a patto che venga effettuata una seduta di revisione entro un mese dalla seduta iniziale e a seconda del tipo di pelle e delle cure successive.

Il microblading fa male?

Il microblading è meno doloroso della micropigmentazione e i risultati sono più naturali. Tuttavia, il microblading può essere un po' fastidioso e doloroso, a seconda della soglia del dolore di una persona. Per ridurre il dolore, viene utilizzato un unguento anestetico.

Quante sessioni di microblading sono necessarie?

Sono necessarie due sessioni di microblading, della durata di circa 45-60 minuti ciascuna. Nella prima sessione viene eseguito un test per escludere allergie ai pigmenti utilizzati. Viene eseguita una simulazione con una matita per vedere quale forma delle sopracciglia si adatta meglio al viso e viene eseguita la tecnica.

Dopo un mese, dovrebbe essere eseguita una seconda sessione di ritocco per completare le aree che potrebbero essere rimaste prive di pigmento o dove il colore è andato perso. È fondamentale andare a questo secondo appuntamento per poter garantire i risultati.

Dopo 9-12 mesi è opportuno effettuare una revisione per mantenere l'effetto, poiché nel tempo il colore perde intensità, perché il microblading è un trattamento temporaneo, non definitivo.

Puoi cambiare il colore del microblading?

Come nella micropigmentazione, il microblading utilizza pigmenti costituiti da molecole minerali e inorganiche a basso peso molecolare, che cambiano con il colore della pelle. Il colore impiega dalle 3 alle 4 settimane per stabilizzarsi, i primi giorni sono più intensi e scuri.

Tecnica mista micropigmentazione-microblading

A volte è possibile combinare entrambe le tecniche, micropigmentazione e microblading. Nei casi di persone che desiderano un effetto più duraturo, sul microblading viene utilizzata la micropigmentazione pelo per pelo, oppure nelle persone che hanno subito la micropigmentazione pelo per pelo si usa il microblading per marcare i peli in modo più naturale, o per riempire gli spazi vuoti.

Aftercare per microblading

Non graffiare la crosta ed evitare saune e piscine per i primi 3 giorni.

Mantieni la pelle molto idratata.

Evitare l'esposizione diretta al sole nei primi 15 giorni. Usa la protezione solare.

Usa un sapone neutro e applica una crema curativa.

Nel tempo, il colore può sbiadire o diventare rossastro, a seconda del fototipo di pelle, dell'esposizione al sole e dei fattori ambientali. Si consiglia la revisione annuale per avere il colore in condizioni ottimali.

Posso fare il microblading se devo sottopormi a chemioterapia?

Sì, in questo modo non perderai la forma e la densità del sopracciglio, anche se la durata è inferiore alla micropigmentazione. È molto importante recarsi in un centro debitamente accreditato dove è garantito che il pigmento sia debitamente approvato e che lo specialista che esegue la tecnica abbia la formazione adeguata.

Controindicazioni al microblading

Completamente controindicato in gravidanza.

Controindicato nella pelle con psoriasi.

Quanto costa il microblading?

Il prezzo del trattamento è di circa € 230. Ciò comprende la seduta iniziale e la seduta di ritocco un mese dopo la seduta iniziale. La seduta di ritocco a 9-12 mesi, € 130.

2. LIFT E TINTA CIGLIA

Un ritocco e una tinta delle ciglia è uno dei modi più semplici, facili ed economici per migliorare le ciglia. Conosciuto anche come permanente per ciglia, un lifting delle ciglia modellerà i tuoi occhi senza finte estensioni. Dopo aver arricciato le ciglia, la maggior parte delle donne ottiene anche una tinta per ottenere ciglia più scure, più piene e dall'aspetto più lungo.

Un trattamento per illuminare e colorare le ciglia prevede due processi separati, entrambi progettati per ottenere ciglia belle e svolazzanti per settimane. Il lifting delle ciglia imita l'effetto di un piegaciglia. Fa piegare le ciglia verso l'alto, lasciandole più lunghe e gli occhi più aperti e luminosi. Nel frattempo, una tinta per ciglia è simile a una tinta per sopracciglia o all'applicazione di più mani di mascara. È particolarmente sorprendente su chi ha ciglia naturalmente bionde o rosse. I risultati di un lifting delle ciglia e della tinta durano dalle sei alle otto settimane.

Lifting delle ciglia e extension per ciglia

Un lifting delle ciglia richiede molta meno manutenzione e dura diverse settimane in più, e il trattamento stesso è più rapido ed economico. Le extension possono anche rendere le tue ciglia naturali più fragili, mentre un lifting non ha effetti negativi. Il lifting delle ciglia non danneggerà le ciglia se eseguito correttamente.

Istruzioni passo passo: alza e colora le ciglia

1. Pulisci le ciglia del cliente: le ciglia devono essere il più pulite possibile per i trattamenti di lifting delle ciglia. Le clienti devono lavarsi le ciglia immediatamente prima del trattamento o l'artista delle ciglia deve farlo da sola. Quando le ciglia sono sporche, rende più difficile la penetrazione delle lozioni e il risultato è un lifting irregolare o alcune ciglia non si sollevano affatto.
2. Usa un primer per preparare le ciglia al trattamento rendendo la struttura delle ciglia super morbida in modo che siano più facili da tirare sullo scudo in silicone. Inoltre, il primer apre le cuticole delle ciglia per consentire alle lozioni di penetrare più in profondità nelle ciglia per il massimo effetto.
3. Le ciglia inferiori del cliente vengono coperte con cuscinetti o nastri oculari (o entrambi, nastro che copre il cuscinetto oculare) per isolarle dalle ciglia superiori ed evitare che si incollino tra loro.
4. Applicare siliconi. Ci sono molti diversi tipi di protezioni in silicone per il lifting delle ciglia disponibili sul mercato. La più grande differenza tra scudi e aste è che le aste sono più rotonde (quindi è più facile creare un bellissimo effetto rotondo con loro) ma le punte delle ciglia sono spesso più lunghe dell'altezza dell'asta, quindi è quasi impossibile tingere l'asta senza macchiare le palpebre.
5. Pettina le ciglia sullo scudo in silicone e isolarle. Pettina sempre le ciglia verso l'alto nell'angolo interno. Nell'angolo esterno puoi spazzolarle verso l'alto o leggermente verso l'esterno (solo se la tua cliente ha ciglia molto lunghe in quanto ciò riduce l'effetto del lifting) per un effetto occhi di gatto. Tieni lo scudo in silicone in posizione con le dita mentre pettini, questo evita un movimento eccessivo dello scudo e rende il processo più facile.
6. Applicare una lozione arricciantelifting/permanente. Lo scopo della lozione arricciantelifting è quello di rompere i legami disolfuro nella cheratina delle ciglia per consentire alle ciglia di essere modellate. Inizia sempre ad applicare la lozione arricciantelifting dall'angolo esterno dell'occhio poiché le ciglia dell'angolo esterno sono sempre più spesse e più forti delle ciglia dell'angolo interno,

- quindi hanno bisogno di più tempo di elaborazione per sollevare tanto quanto le ciglia dell'angolo interno.
7. Applicare Fixing Lotion per neutralizzare il livello di pH delle ciglia dopo la lozione arricciante e fissare la nuova lozione ripristinando i legami disolfuro. Inizia sempre ad applicare la lozione fissante dall'angolo interno delle ciglia, neutralizzando prima l'effetto della lozione arricciante. Applicare la lozione fissante su tutta la lunghezza delle ciglia per neutralizzare l'effetto della lozione arricciante. Ricorda: le ciglia degli angoli interni sono sempre più sottili e più deboli delle ciglia degli angoli esterni, quindi richiedono meno tempo di elaborazione.
 8. Colorare le ciglia. Dopo aver rimosso la lozione fissante, tingere le ciglia con una tintura chimica. La colorazione è solitamente la parte più irritante del trattamento per il cliente. Se il tuo cliente ha gli occhi sensibili, stai a 1 mm di distanza dalla pelle per evitare la lacrimazione. Assicurati sempre che la tinta non entri negli occhi. Se il tuo cliente avverte irritazione durante quella fase, il motivo è sempre che la tinta si tinga della linea o degli occhi bagnati, quindi nel caso ciò accada controlla prima quelli. La maggior parte delle persone sente la tinta non appena arriva sulla linea bagnata, quindi rimuovila non appena la sente per evitare che entri negli occhi. È meglio rimuoverlo con un batuffolo di cotone umido. Dopo la fase di colorazione, le cuticole delle ciglia sono ancora leggermente sollevate in modo che la tinta entri più facilmente nelle ciglia. Ciò significa che è possibile ridurre i tempi della colorazione rispetto alla colorazione senza lifting.
 9. Applicare un prodotto nutriente per ridare idratazione alle ciglia e aggiungere sostanze nutritive. Se ci sono delle ciglia che non si sono staccate dallo scudo in silicone dopo aver usato un prodotto nutriente, tieni lo scudo in posizione con una mano e tieni uno spazzolino in microfibra nell'altra. Inumidire accuratamente il pennello in microfibra con una schiuma e spostarlo a sinistra e a destra sullo scudo, esercitando una leggera pressione. Questo allenterà le ultime frustate dallo scudo. Se ci sono ancora delle ciglia bloccate sullo scudo, puoi anche usare uno strumento Lash Lift: spingilo tra lo scudo e le ciglia e solleva la mano con attenzione, lasciando che lo strumento tolga la colla tra la ciglia e lo scudo.
 10. Rimuovere le protezioni in silicone. Ricontrolla che nessuna delle ciglia del cliente rimanga attaccata allo scudo per evitare qualsiasi disagio al cliente quando rimuovi lo scudo. Inumidisci generosamente un q-tip o una bacchetta per labbra con schiuma per ciglia di alta qualità e arrotolalo delicatamente tra la pelle e il silicone tenendo la pelle tesa e tirando lo scudo in direzione parallela alla palpebra. Metti i siliconi usati in acqua saponata subito dopo averli rimossi per evitare che diventino scuri dalla tinta.
 11. Termina il trattamento. Le ciglia NON devono apparire agglutinate o comunque sporche a causa dei residui di lozione dopo il trattamento. Tutti i residui devono essere rimossi e le ciglia separate.

Informazioni complementari possono essere trovate nel seguente video di YouTube:

[Lifted. by LashBase - Lash Lifting](#)

Come mantenere un lifting delle ciglia?

Le prime 48 ore dopo un lifting delle ciglia sono le più cruciali per mantenere questi risultati ed è necessario che la cliente eviti l'acqua (e il mascara), l'esercizio fisico intenso (o qualsiasi cosa che la farebbe sudare molto) o la doccia, almeno in qualsiasi modo che esporrà le ciglia all'acqua. Dopo 48 ore, si consiglia di spazzolare le ciglia mattina e sera prima di applicare un siero per ciglia.

Quanto dura un lifting e una tinta delle ciglia?

Un lifting delle ciglia può durare facilmente tra le 8 e le 12 settimane, a seconda di quanto bene il cliente si prende cura delle ciglia nuove e della durata del ciclo di crescita delle ciglia. Un lifting e una

tinta delle ciglia di solito dura dalle 4 alle 6 settimane. La durata dei risultati dipenderà da quanto velocemente crescono le ciglia e da quanto bene il cliente si prende cura degli occhi.

3. PRODOTTI BIOLOGICI E NATURALI PER MAKE-UP PERMANENTE E DECORAZIONI TEMPORANEE

C'è una tendenza attuale alla ricerca di pigmenti e prodotti più naturali da utilizzare nel processo di trucco permanente e decorazioni temporanee. Diversi marchi di cosmetici stanno cercando emulsionanti e ingredienti più naturali ed ecologici per i loro prodotti. I vantaggi dei prodotti di bellezza "green" vanno oltre le tendenze: studi sempre più numerosi mostrano la tossicità dei cosmetici convenzionali e il mercato dei cosmetici naturali continua a crescere rapidamente e in modo coerente. Organic Lash Lift si concentra su ingredienti di alta qualità, non tossici, privi di formaldeide e parabeni. È un trattamento che può fornire alle ciglia un lifting regolare, separare le ciglia e aggiungere definizione ad esse, senza l'uso di sostanze chimiche dannose. È semplicemente un processo che raddrizza le ciglia naturali in un riccio definito e tinge la loro base per dare un aspetto di ciglia più lunghe e più spesse. Non ci sono grumi, adesivi o soluzioni disordinate.

Un altro brand con cosmetici green è Kalentin, che ha sviluppato "Vegan Lash Lift", un'alternativa alle extension ciglia ma anche per regalare ai saloni un trattamento vegano per ciglia da offrire alle proprie clienti. La gamma vegan lash lift è stata rigorosamente testata per garantire che soddisfi i rigorosi valori vegani. La gamma è anche cruelty free con l'utilizzo di alternative amiche degli animali. Hanno anche una collezione di tinte vegane. Queste tinte sono prive di cera d'api, hanno colori super pigmentati e una consistenza burrosa.

Il sistema di trucco permanente organico (OPM) è stato creato da Lorine Mikheail. Ha scoperto una tecnica implementando inchiostri organici naturali fortemente pigmentati da posizionare nel tessuto superficiale della pelle. Questi pigmenti non cambiano colore e guariscono naturalmente in base al sottotono della pelle. Con solo 10 colori tra cui scegliere: 5 per le sopracciglia, 2 per gli eyeliner e 3 per le labbra, è una selezione semplice per diversi tipi di pelle ed etnie. Questi prodotti utilizzano solo ingredienti biologici che sono garantiti per essere sicuri, ecologici e non tossici. OPM ha una straordinaria tecnologia rivoluzionaria e pigmenti organici per il trucco permanente che non sbiadiscono, non causano lividi o sanguinamenti, sono soggetti a scolorimento e non sembrano falsi.

Titolo del materiale/attività	2. Compito pratico "Design di sopracciglia per micropigmentazione/microblading"
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'attività consiste nel consigliare ed effettuare un test di visagismo ad una cliente che vuole ottenere la micropigmentazione sopraccigliare. Per fare ciò, lo studente deve consigliare e progettare la forma delle sopracciglia che meglio si adatta all'armonia del viso della cliente.</p> <p>Il test del visagismo è essenziale prima di eseguire la micropigmentazione e il cliente deve dare il consenso espresso per accettarlo prima di iniziare la micropigmentazione dell'area.</p> <p>Lo studente migliorerà le capacità di comunicazione, sia in lingua madre che straniera.</p> <p>Tale attività sarà svolta in tre fasi:</p> <p>Fase 1: Realizzazione di un disegno seguendo i passaggi indicati nella dispensa "Studio del Visagismo: micropigmentazione e microblading". Se non è possibile farlo su un modello reale, può essere fatto su un modello di carta o su una fotografia di un cliente a grandezza naturale. Nel caso di utilizzo di una fotografia, questa deve essere scattata con la persona completamente rivolta verso il basso, con i capelli rimossi dal viso e senza trucco.</p> <p>Su un modello reale, è importante scattare una foto prima e dopo il disegno per mostrare la modifica.</p> <p>Ricordarsi di mantenere sempre le misure di sicurezza e igiene quando si lavora con modelli reali.</p> <p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una toletta con specchio, un tavolino, una sedia per il trucco, un anello di luce o una buona illuminazione e una fotocamera per mostrare il prima e il dopo del design • Bastoncini di cotone, dischetti di cotone, fazzoletti e struccanti non unti per pulire l'area e l'eccesso di matita e cestino a pedale con coperchio • Matite per sopracciglia con una vasta gamma di colori marroni e anche un po' di bianco per realizzare il design • Un calibro, un righello o un compasso, destinati al disegno delle sopracciglia, per controllare le misure del disegno
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <p>Su un cliente reale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una toletta con specchio, un tavolino, una sedia per il trucco, un anello di luce o una buona illuminazione e una fotocamera per mostrare il prima e il dopo del design • Bastoncini di cotone, dischetti di cotone, fazzoletti e struccanti non unti per pulire l'area e l'eccesso di matita e cestino a pedale con coperchio • Matite per sopracciglia con una vasta gamma di colori marroni e

	<p>anche un po' di bianco per realizzare il design</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un calibro, un righello o un compasso, destinati al disegno delle sopracciglia, per controllare le misure del disegno <p>In un disegno su carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC o tablet e una stampante per stampare la fotografia o un modello su carta. Potrebbe essere utile un programma di progettazione 3D • Una matita, una gomma, un temperamatite, un righello, una penna a punta fine tipo Rotring e un tavolo con una sedia per disegnare
Tempo necessario	<p>1a fase: Preparazione del materiale e area di lavoro: 15 min</p> <p>2a fase: Realizzazione e sviluppo del disegno del sopracciglio (sia su carta, sia con un cliente, compresa la foto iniziale): 30-40 min</p> <p>3a fase: Presentazione dei risultati inclusa la foto finale: 10 min</p>
Allegati	Studio del visagismo: micropigmentazione e microblading
Soluzione dell'attività	

STUDIO DI VISAGISMO: MIGROPIGMENTAZIONE E MICROBLADING SOPRACCIGLIA

Le sopracciglia svolgono un ruolo molto importante nello studio e nel visagismo del viso. È uno degli elementi con la maggiore influenza sull'espressione, che conferisce allo sguardo forza e armonia. Lo studio delle sopracciglia viene effettuato in modo da fornire maggiore equilibrio e attrattiva attraverso le correzioni che si possono applicare con il disegno e la ceretta.

STUDIO DELLE SOPRACCIGLIA

Tenendo conto del pattern di proporzionalità nel visagismo, il modello di sopracciglia "ideale" viene posizionato sul viso considerando i seguenti parametri:

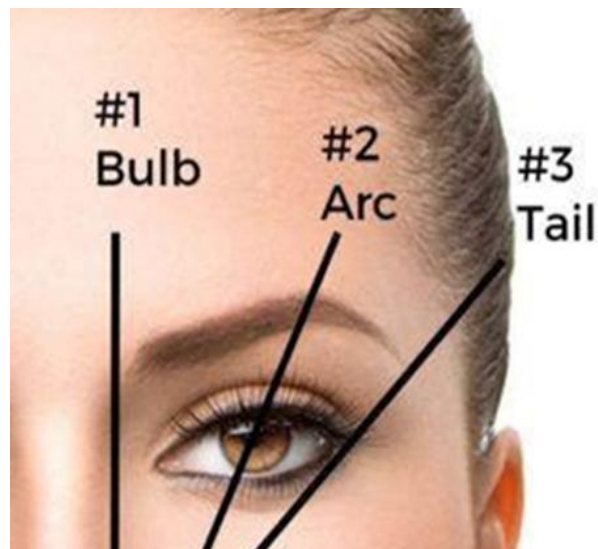
Il sopracciglio è diviso in tre parti anatomiche:

1. Nascita o testa: ha uno spessore compreso tra 5 e 8 mm.

#2. Punto di altezza o arco del sopracciglio: con uno spessore da 3 a 5 mm.

#3. Coda o estremità: deve avere uno spessore compreso tra 1 e 2 mm.

Lo spazio tra il punto n. 1 e n. 2 forma il corpo del sopracciglio e misura $\frac{2}{3}$ del sopracciglio totale. Il suo spessore diminuisce gradualmente in direzione ascendente tra i punti 1 e 2 e in direzione discendente tra i punti 2 e 3 a formare la coda.



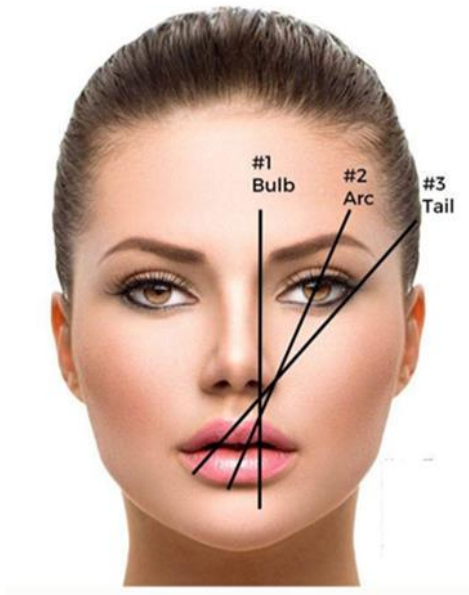
LUNGHEZZA

L'inizio del sopracciglio (n. 1) è determinato tracciando una linea verticale dall'ala del naso e passando attraverso l'angolo interno dell'occhio.

L'estremità del sopracciglio (n. 3) è determinata tracciando una diagonale che parte dal centro dell'arco di cupido sul labbro superiore e passa attraverso l'esterno della narice e attraverso l'angolo esterno dell'occhio.

The eyebrows play a very important role in the study and visagism of the face. It is one of the elements with the greatest influence on expression, which gives the look strength and harmony. The study of the eyebrows is carried out in order to provide greater balance and attractiveness through the corrections that can be applied with the design and the waxing.

PUNTO DI ALTEZZA

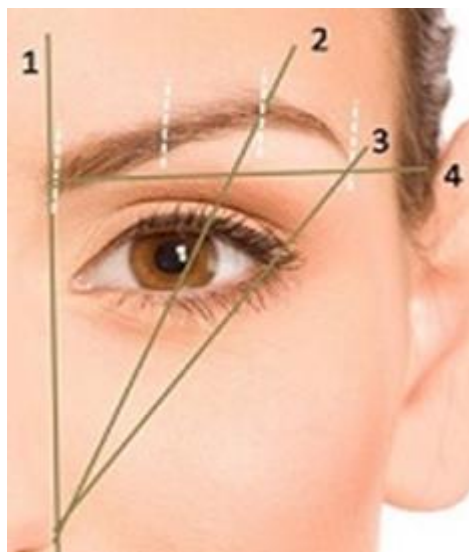


Il punto di altezza (n. 2) è determinato tracciando una linea diagonale che parte dall'ala del naso e passa per il centro dell'iride.



DISTANZA DALL'OCCHIO

La distanza tra le sopracciglia e gli occhi dovrebbe essere approssimativamente la dimensione dell'iride.



<https://www.mixprofessional.com/wp-content/uploads/2019/03/dise%C3%B1o-cejas-microblading.jpg>

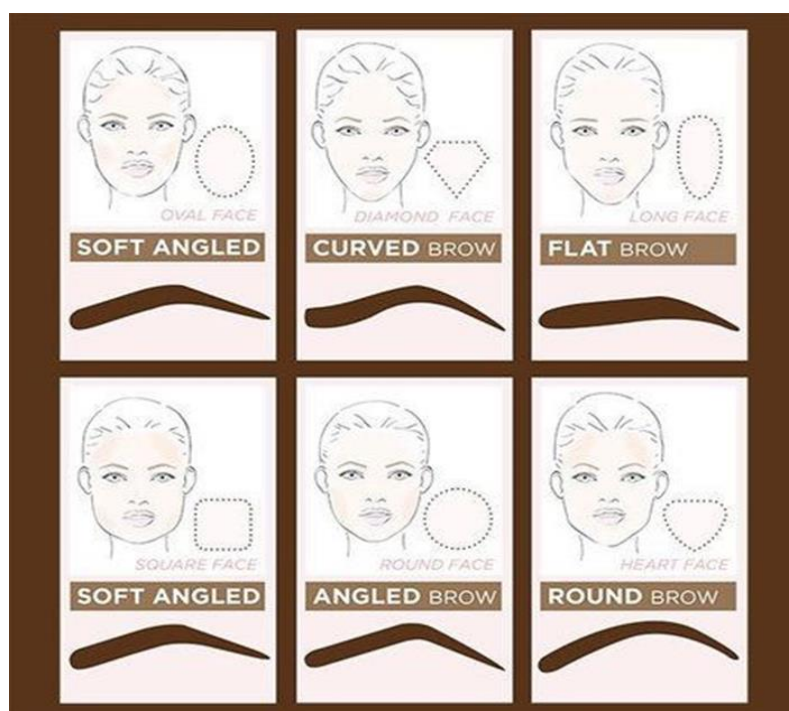
Quali sono i diversi tipi di stili di sopracciglia?

Gli stili delle sopracciglia generalmente variano in base a due diversi fattori: la posizione dell'arco o della curva e lo spessore delle sopracciglia.

I diversi stili includono piatto, arcuato, curvo e angolato e ognuno è adatto a tipi e caratteristiche facciali specifici. Lo spessore delle sopracciglia dipende dalle preferenze dell'utente, sebbene le sopracciglia più spesse siano spesso considerate più naturali. Stili diversi sono diventati popolari nel tempo, da sopracciglia sottili e drammatiche a sopracciglia dalla forma più naturale.

Le sopracciglia sono una parte importante dell'aspetto del viso.

La forma delle sopracciglia generalmente non è permanente, poiché ogni persona può scegliere stili di sopracciglia più complementari al viso e agli occhi. In molti casi, le persone possono fare del loro meglio per scegliere uno stile di sopracciglia che bilancia ciò che sta bene sull'individuo con l'aspetto che è attualmente di moda.



Quelli con occhi ben fissati o facce strette possono trovare le sopracciglia piatte più lusinghiere. Questo stile contiene la minima curva di tutti i tipi di sopracciglia. Le sopracciglia piatte aiutano a rendere il viso più corto e più largo, allargando la fronte. Questo stile distoglie anche l'attenzione dallo spazio tra gli occhi spalancati.

Gli stili arcuati spesso stanno bene su persone con sopracciglia più spesse, anche se questo spessore può variare, a seconda delle preferenze della persona. Questo stile generalmente aiuta gli occhi ad apparire più larghi e più vigili. È anche un bell'aspetto per le persone con una punta del

naso arrotondata o che hanno una faccia rotonda in quanto aiuta a creare l'illusione della lunghezza.

A partire dall'angolo interno dell'occhio, le sopracciglia si arricciano ad angolo. Il punto più alto dell'arco è solitamente circa due terzi della lunghezza del sopracciglio, che di solito è appena sopra il bordo esterno dell'iride; Per le persone con una fronte ampia, si consiglia di posizionare l'arco al centro della lunghezza della fronte.

Le sopracciglia curve sono generalmente più adatte a chi ha lineamenti acuti e spigolosi o un viso a forma di cuore. La forma delle sopracciglia curve aiuta ad ammorbidire l'aspetto dei lineamenti e può aiutare ad allungare una forma del viso più corta. La curva segue la linea naturale della palpebra, ma è più grande, in proporzione alla palpebra, risultando in una forma ampia delle sopracciglia.

Si ritiene che il più sorprendente di tutti gli stili di sopracciglia sia lo stile angolato, che aggiunge altezza al viso, facendolo sembrare più snello. È molto adatto a chi ha gli occhi chiusi o con forme del viso squadrate o tonde. Le sopracciglia sono formate ad angolo verso l'alto dall'occhio interno, e poi ad angolo acuto verso il basso dal centro della fronte all'estremità della fronte. La forza di questa forma può corrispondere a una forte linea della mascella o aggiungere definizione a una faccia rotonda.

Lo spessore delle sopracciglia per ogni stile dipende dalla persona e dalle altre caratteristiche del viso. Alcune persone vogliono un aspetto più naturale, che utilizzi una depilazione e una modellatura minime, mentre altre potrebbero volere un aspetto più pulito, che produca sopracciglia più sottili. Le sopracciglia più sottili sono un'opzione migliore per le persone con occhi più piccoli. Più ceretta e modellatura sono necessarie anche per le persone che vogliono cambiare radicalmente la forma delle sopracciglia.

Diversi tipi di disegni per sopracciglia



<https://cristinalvarezbeauty.com/wp-content/uploads/2020/07/cejas.jpg>

PASSAGGI PER LA COSTRUZIONE DELLE SOPRACCIGLIA

Questi punti di misurazione sono linee guida per aiutarti a creare sopracciglia dall'aspetto naturale. Nessun viso è perfettamente simmetrico, dovresti sempre usare il tuo miglior giudizio quando costruisci le sopracciglia.

Elementi che vengono utilizzati per prendere le misure nel design delle sopracciglia

CALIBRO



RIGHELLO

COMPASSO



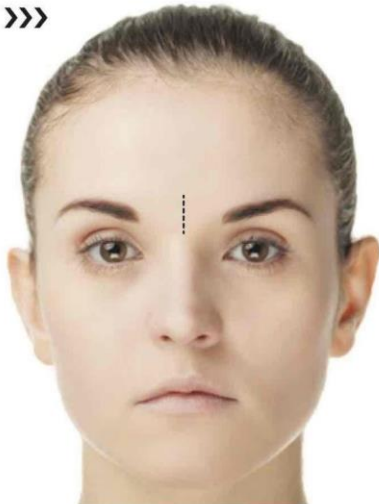
MATITE PER SOPRACCIGLIA



BROW MAPPING (STEPS 1-4)

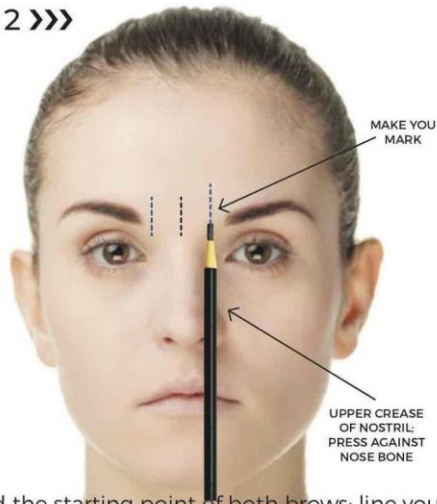
To ensure we build brows that are both esthetically pleasing and natural looking, we mark 5 points and connect them. Follow the steps outlined in the manual.

STEP 1 >>>



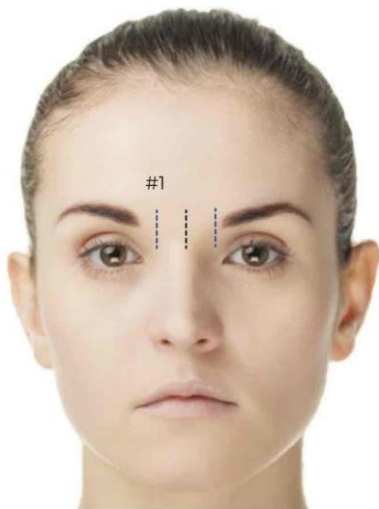
Find your middle point by drawing a small line between the brows.

STEP 2 >>>



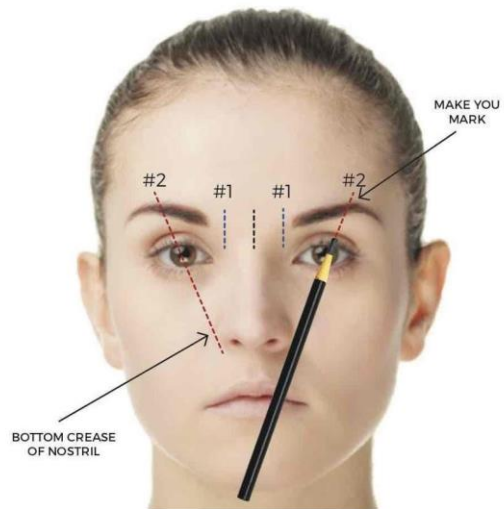
To find the starting point of both brows: line your pencil up with the upper crease of the nostril, though the tear duct and mark your point.

STEP 3 >>>



The beginning of the brows should be equal distance from the center mark from step one.

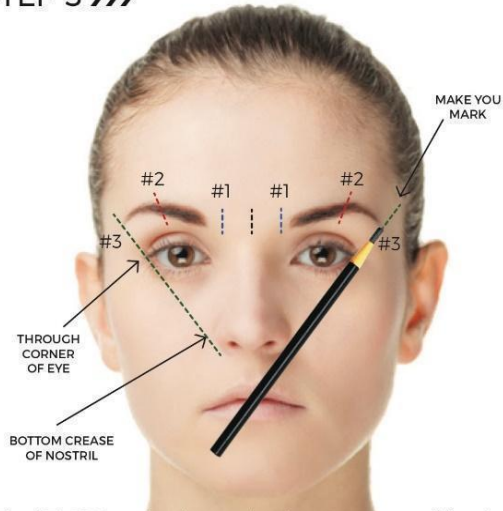
STEP 4 >>>



Find your point two by anchoring your pencil at the bottom crease of the nostril and go diagonally through the pupil. Mark your 2nd point where you pencil lands

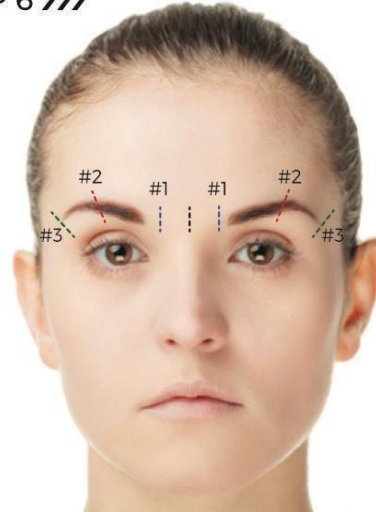
BROW MAPPING (STEPS 5-8)

STEP 5 >>>



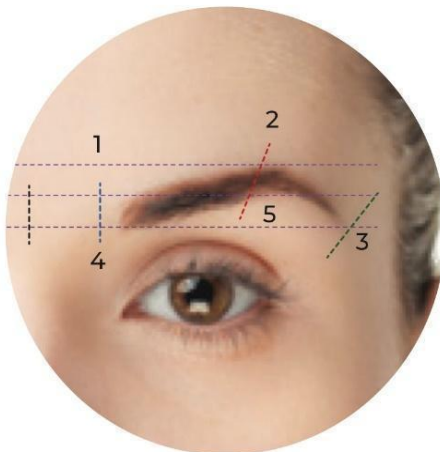
Find THIRD point by anchoring your pencil in the same bottom crease used for point TWO. Angle your pencil through the corner of the eye. Make your mark.

STEP 6 >>>



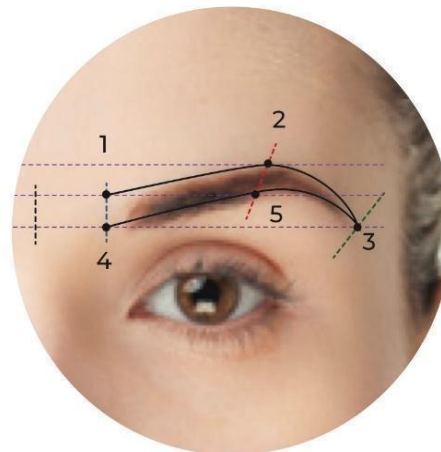
Remeasure your marks and make sure the points are all the SAME distance apart. Readjust any points that need to be moved.

STEP 7 >>>



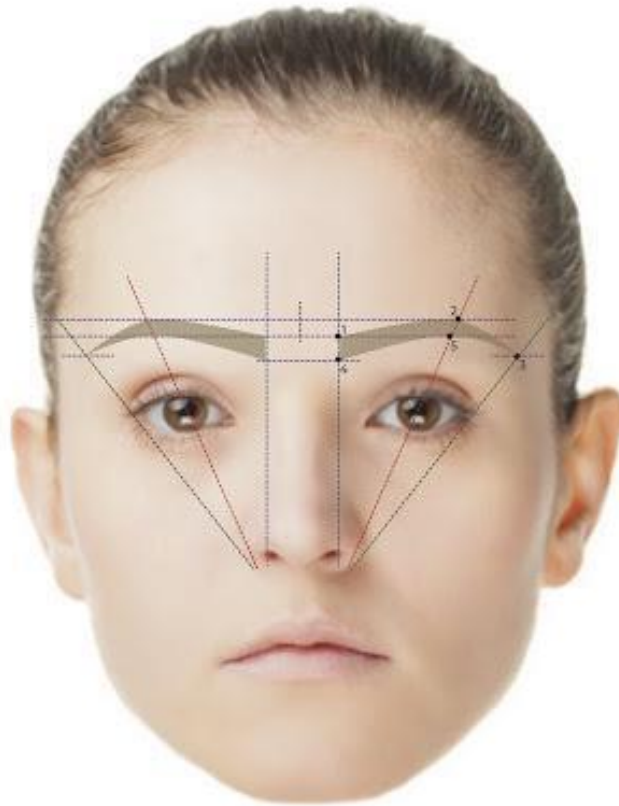
Find point FOUR which is the bottom of bulb and point FIVE the bottom of arch.

STEP 8 >>>



Connect the points 1-2, 2-3, 1-4, 4-5, 5-3

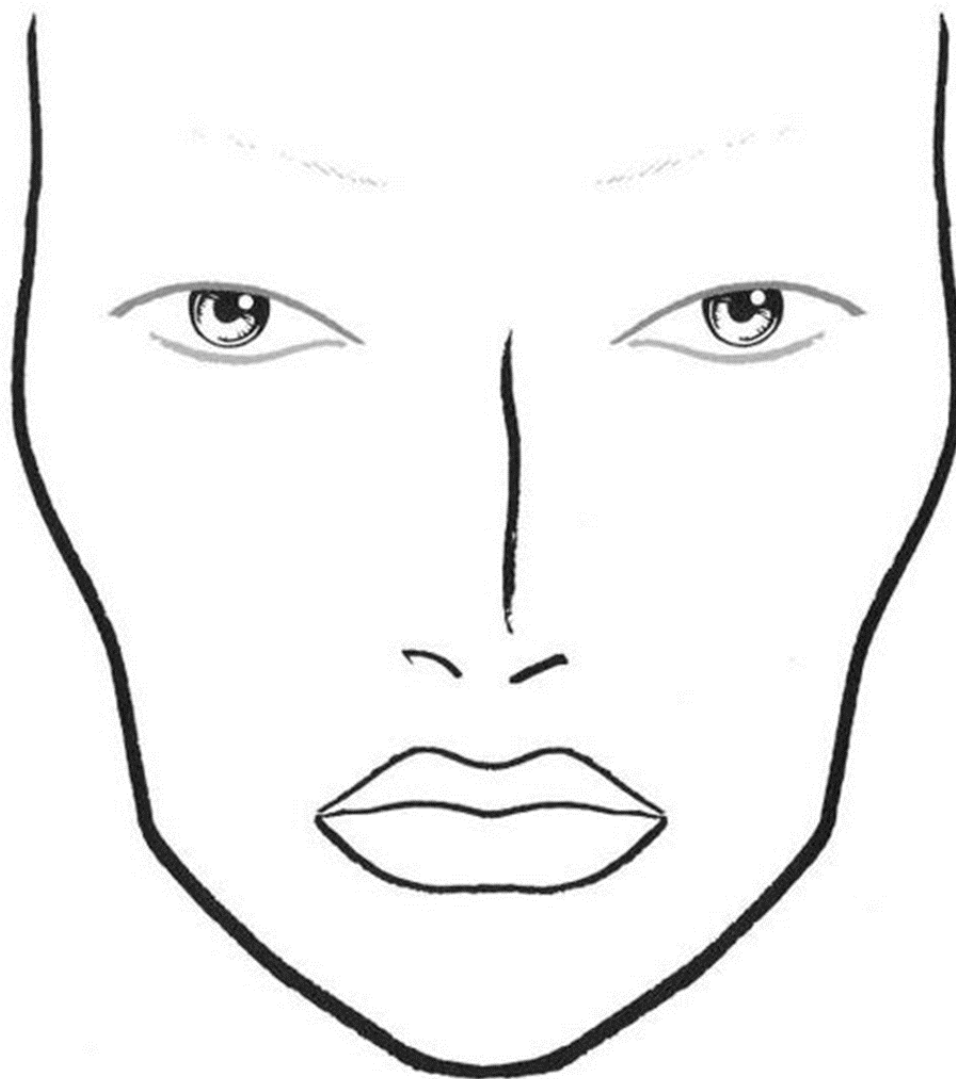
FACIAL SYMMETRY



{ Remember these measuring points are only a reference.
No face is perfect! You have to follow your INSTINCTS.
The more you practice the better off you will be. }

5

MODELLO PER DISEGNARE SOPRACCIGLIA



Titolo del materiale/attività	3. Compito pratico “Gestione della documentazione: consenso informato e file del cliente nella prima intervista”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Lo scopo di questa attività è migliorare la manualità digitale del discente, predisponendo una scheda cliente per la raccolta dei dati durante il colloquio, nonché la presentazione del budget e l'accordo per la successiva esecuzione di un processo di micropigmentazione. Lo studente pratica la comunicazione e le abilità ICT.</p> <p>Devono essere seguiti i passaggi descritti nella dispensa “Crea la tua scheda cliente”.</p> <p>Lo studente progetterà una scheda cliente sul proprio computer, inserendo i dati rilevanti realizzati tramite tablet. Possono essere utilizzati anche altri elementi artistici che lo studente già gestisce. Può essere aggiunto o completato con disegni/schemi (di sopracciglia, labbra, occhi, altro).</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • PC or tablet • Internet
Tempo necessario	2-3 ORE
Allegati	Crea la tua scheda cliente
Soluzione dell’attività	

CREA LA TUA SCHEDA CLIENTE

Crea la tua scheda cliente con gli strumenti forniti da Microsoft Office o qualsiasi altro programma che ti permetta di progettare tabelle per file digitali e cartacei.

All'inizio, pensa all'intestazione e al piè di pagina. Puoi inserire il tuo logo nell'intestazione e il tuo indirizzo, numero di telefono, email, ... nel footer, ad esempio.

Quindi, traccia uno schema delle informazioni che andranno all'interno del file per generare una tabella per sezione. Pensa alle colonne e alle righe necessarie per inserire le informazioni. Righe e colonne possono essere combinate, eliminate o aggiunte in qualsiasi momento, quindi se ritieni di dover aggiungere alcuni dati, puoi sempre aggiungerli in un secondo momento. Quando hai il tuo tavolo pronto, puoi rimuovere o evidenziare i bordi, aggiungere colore allo sfondo o aggiungere una filigrana all'intera pagina.

Informazioni che dovresti avere nella carta cliente:

- Dati personali del cliente.
- Centro di riferimento.
- Domande sulle informazioni necessarie in una consulenza per il trattamento del corpo.
- Misurazioni delle diverse aree corporee, peso, altezza, ecc.
- Dati per la diagnosi e il follow-up del trattamento.
- Attrezzature utilizzate, cosmetici, processi.

Foglio di accettazione del budget.

Questo è un documento molto importante che denota la serietà e l'impegno dei tuoi servizi verso i tuoi clienti.

Caselle di testo e moduli vengono utilizzati in questo documento.

1. Apri un documento Word e nella barra delle applicazioni, scegli l'opzione "Inserisci".
2. Nel menu a tendina puoi scegliere tra "inserisci casella di testo" o "moduli".
3. Fare clic all'interno della casella di testo per scrivere il testo e inserire le forme. Sia per la casella di testo che per le forme puoi scegliere: stile, riempimento, contorno e formato forma.

CUSTOMER CARD

PERSONAL DATA		DATE 1 ST CONSULTATION	
Name and surname			
Address			
City	Postal Code	Phone 1	Phone 2
Observations			
SENDING CENTER			
Name		Phone	
Observations			
Total Lips Budget			
Total Budget Eyebrows			
Total Eye Budget			
Other Budgets			
INITIAL CONSULTATION			
Place		Date	
Technician (name and surname)			
Data of interest (medications, allergies, diseases, previous micropigmentation, previous medical-aesthetic interventions, others)			
Observations, preoperative and special care			
ALLERGIC TEST			
Data		Zone	
Pigments used			
Technician (name and surname)			
Equipment and accessories.		Price	
Observations (date and result)			

COLORIMETRY CONSULTATION

EYEBROWS	
Factor 1 (hair color)	Factor 2 (eyebrow density)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor 3 (skin tone)	Factor 4 (eye / eyebrow temperature)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tint and chosen blend	
<input type="text"/>	
Observations	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
LIPS	
Common colors and ranges	
<input type="text"/>	
Desired "color strength"	
<input type="text"/>	
Mucosa tone and undertone	
<input type="text"/>	
Definitive mix	
<input type="text"/>	
Observations	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
EYES	
Desired color	
<input type="text"/>	
Chosen mix	
<input type="text"/>	
Observations	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
COLOR CORRECTION TREATMENT	
Area to correct	Current color
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Color to obtain	Neutralizer / corrector
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Chosen mix	
<input type="text"/>	
OTHER TREATMENTS	
<input type="text"/>	

BUDGET

Date:

Place:

CUSTOMER DATA

Name:

Surname:

Address:

City:

Phone:

I.D.:

COMPANY / TECHNICIAN DATA

Company Name:

Name and surname of the technician:

Company Address:

City:

Phone:

I.D./ Identification number of the company.

Signed: The technician

Customer-company / technician agreement to carry out a micropigmentation treatment.

1.- I, _____
 authorize _____

hereinafter ("Specialist Technician") to perform a Micropigmentation / Microblading treatment, understanding as such, the micro-implantation of pigments in my skin, whose results will gradually fade over the years, treatment at that I have voluntarily submitted.

2.- The chosen area has been _____

3.- I have received the recommendations and instructions to follow before and after the treatment. I promise to follow them without the need of any control by the Specialist Technician, author of the treatment.

4.- I have received the explanatory document of the disposable products and accessories after each treatment and the safety and hygiene measures that will be maintained throughout the treatment.

5.- I have had a sensitivity test (allergic test) with hypoallergenic pigments that will be used for the treatment (brand and description of the pigments): _____

The area of application has been _____

No reaction detected after _____

6.- The Specialist Technician has carried out a visagism test prior to the treatment, I have verified the recommended shape and position being to my liking (Annex 1: Photo before and after the design).

7.- The tone chosen is (describe the tone requested by the customer) _____
 with a tonality similar to the color: _____

that appears in the color chart of the brand _____

8.- The global budget is _____ €, including the allergic test, the treatment and the re-touch after 30/60 days.

9.- I, _____

acknowledge the following particularities that, in my case, the Micropigmentation treatment has and that I expose below:

10.- I assume as my own any problems derived from performing the Micropigmentation treatment in these circumstances and I exempt the Specialist Technician Mr. / Mrs. _____ from any inconvenience that may arise.

And in ratification of all the above, I sign this document in the place and on the date indicated.

In _____ to _____ of _____

Signed: The customer

Titolo del materiale/attività	4. Esercizio scritto “Indicazioni e controindicazioni prima e dopo il trattamento”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>Lo scopo di questa attività è verificare la conoscenza del discente sulle indicazioni e controindicazioni del processo di micropigmentazione. In un caso reale, il tecnico specializzato deve informare il cliente delle controindicazioni e indicazioni prima e dopo il trattamento.</p> <p>Lo studente deve rispondere al questionario, tenendo conto delle informazioni ricevute che si trovano anche nello stesso documento.</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modello di esercizi • Penna ed evidenziatore
Tempo necessario	45 min
Allegati	<p>Informazioni su controindicazioni, rischi e indicazioni durante i trattamenti pre e post micropigmentazione</p> <p>Modello di esercizi</p>
Soluzione dell’attività	Soluzione

INFORMAZIONI SU CONTROINDICAZIONI, RISCHI E INDICAZIONI DURANTE I TRATTAMENTI PRE E POST PIGMENTAZIONE

Durante il colloquio, il professionista deve riferire tutti i passaggi e i processi che verranno effettuati prima, durante e dopo il trattamento. Vanno spiegate anche le circostanze in cui il trattamento non può essere eseguito e la cura preventiva e successiva per il mantenimento del pigmento impiantato.

CONTROINDICAZIONI

Esistono tre tipi di controindicazioni che possono impedire l'esecuzione della micropigmentazione.

- **TEMPORANEA:** la micropigmentazione non può essere eseguita fino a quando la malattia non è stata superata nei seguenti casi:

Mestruazioni, herpes simplex o zoster, congiuntivite, debolezza immunitaria, gravidanza, infiltrazioni medico-estetiche, interventi di chirurgia estetica, chemioterapia o radioterapia, infezione locale, cicatrici non stabilizzate, patologie cutanee nell'area di applicazione (dermatiti locali, lividi, ustioni, colpi di sole, ulcere cutanee) e infezioni batteriche, fungine o virali.

- **TOTALI:** Non può essere fatto in nessun caso se si soffre di:

Reazioni allergiche ai pigmenti, malattie della pelle nell'area di applicazione del pigmento (lentiggini e nei, cheloidi, angiomi in rilievo, verruche, melanomi, impetigine, psoriasi, orticaria, cloasma, nevo o nevo e cancro della pelle).

- **SOTTO CONTROLLO MEDICO:** Nei clienti che soffrono di qualche tipo di malattia fisica o mentale e dipendono dal controllo medico, i trattamenti di micropigmentazione non possono essere eseguiti senza autorizzazione medica.

Diabete, emofilia, malattie cardiache, HIV, disturbi della pelle o lesioni cutanee non diagnosticate, disturbi psicologici ed emotivi che comportano l'ingestione di ansiolitici, antidolorifici, sonniferi, antidepressivi, psicotropi, allucinogeni, antinfiammatori, antibiotici, fungicidi e altre malattie croniche.

RISCHI E COMPLICANZE: Nonostante tutte le misure adottate, possono verificarsi le seguenti complicazioni:

* Infezione locale batterica, fungina o virale. * Infezione generale: epatite (HBV, HCV), sifilide, HIV, tetano. * Allergia, dermatite da contatto, reazioni cutanee. * Herpes simplex nei trattamenti per le labbra. * Emorragia. * Cicatrici patologiche.

INDICAZIONI PRIMA DEL TRATTAMENTO

24 ore prima del trattamento, cerca di non assumere:

- Eccitanti: tè, caffè, bibite con caffeina, teina o taurina o sostanze con componenti eccitanti.
- Vasodilatatori e anticoagulanti: alcool, acido acetilsalicylico, ecc.
- Frutti di mare. Pasti piccanti.

1 settimana prima:

- Prevenzione dell'herpes simplex (in caso di labbra, consultare il medico).
- Non prendere il sole o i raggi UVA.
- Non fare trattamenti per il viso.

CURA GENERALE POST-TRATTAMENTO

7 giorni dopo il trattamento:

- Igiene quotidiana: pulire delicatamente l'area con soluzione fisiologica monodose e garza sterile.
- Applicare freddo secco: i primi due giorni per un tempo di applicazione di 5 minuti.
- Mantenere l'area asciutta.
- Non aggredire la zona: non graffiare, strofinare, non eseguire trattamenti viso.
- Evita i cosmetici non specifici della zona: creme, trucco, latte detergente, vaselina, ecc.
- Cibo: non assumere frutti di mare, cibi piccanti o particolarmente forti.
- Evitare il sole e i raggi UVA.
- Evitare saune, piscine e spiagge.

MANUTENZIONE

Ogni volta che si effettua un trattamento di micropigmentazione:

- Utilizzare la protezione solare (schermo totale).
- Proteggere l'area dal contatto con: acidi: Glicolico, Retinolo, ecc. E laser depilatori e rigenerativi).
- Effettuare una visita annuale per verificarne l'evoluzione (evitare variazioni di colore).
- Eseguire un ritocco prima dei due anni.

CONDIZIONI DI REVERSIBILITA' DELLA PRATICA

Il trattamento di micropigmentazione è reversibile mediante l'applicazione di diversi tipi di Laser, la cui pratica è costosa e dolorosa.

SE DURANTE IL PROCESSO POST-TRATTAMENTO APPARE QUALSIASI REAZIONE O ALTERAZIONE, È NECESSARIO CONSULTARE IL MEDICO

MODELLO DI ESERCIZI

- 1) Sottolineare con un pennarello le malattie che sono considerate controindicazioni temporanee.
 - Emofilia
 - Verruche
 - Chemioterapia
 - Herpes simplex
 - Congiuntivite
 - Melanomi
 - Diabete
 - Orticaria
 - Disturbi psicologici.
 - Scottature solari
 - Gravidanza

- 2) Sottolineare con un pennarello le malattie che sono considerate controindicazioni temporanee.
 - Mestruazioni
 - Impetigine
 - Prendi dei sonniferi
 - Reazioni allergiche ai pigmenti
 - psoriasi
 - Cheloidi
 - Patologie croniche
 - HIV
 - Debolezza immunitaria
 - Cicatrici non stabilizzate

- 3) Con un pennarello, evidenziare le malattie che sono considerate controindicazioni sotto controllo medico
 - Diabete
 - Herpes simplex
 - Nei
 - Dermatite locale
 - Malattia del cuore
 - Angiomi sporgenti
 - HIV
 - Lesioni cutanee non diagnosticate
 - infiltrazioni mediche estetiche

- 4) Nomina sei rischi o complicazioni che possono verificarsi a causa della micropigmentazione.

- 5) Quali indicazioni prima del trattamento dovrebbero essere prese in considerazione 24 h prima di una micropigmentazione?

- 6) Elencare le cure generali da tenere in considerazione dopo il trattamento di micropigmentazione.
- 7) Nomina sei rischi o complicazioni che possono verificarsi a causa della micropigmentazione.
- 8) Attraverso quale processo può essere reversibile un trattamento di micropigmentazione?

SOLUZIONE

- 1) Sottolineare con un pennarello le malattie che sono considerate controindicazioni temporanee.
 - Emofilia
 - Verruche
 - Chemioterapia
 - Herpes simplex
 - Congiuntivite
 - Melanomi
 - Diabete
 - Orticaria
 - Disturbi psicologici.
 - Scottature solari
 - Gravidanza

- 2) Sottolineare con un pennarello le malattie che sono considerate controindicazioni temporanee.
 - Mestruazioni
 - Impetigine
 - Prendi dei sonniferi
 - Reazioni allergiche ai pigmenti
 - psoriasi
 - Cheloidi
 - Patologie croniche
 - HIV
 - Debolezza immunitaria
 - Cicatrici non stabilizzate

- 3) Con un pennarello, evidenziare le malattie che sono considerate controindicazioni sotto controllo medico
 - Diabete
 - Herpes simplex
 - Nei
 - Dermatite locale
 - Malattia del cuore
 - Angiomi sporgenti
 - HIV
 - Lesioni cutanee non diagnosticate
 - infiltrazioni mediche estetiche

- 4) Nomina sei rischi o complicazioni che possono verificarsi a causa della micropigmentazione.
 - Infezione locale batterica, fungina o virale.
 - Infezione generale: epatite (HBV, HCV), sifilide, HIV, tetano.
 - Allergia, dermatite da contatto, reazioni cutanee.
 - Herpes simplex nei trattamenti per le labbra.
 - Emorragia.
 - Cicatrici patologiche.

5) Quali indicazioni prima del trattamento dovrebbero essere prese in considerazione 24 h prima di una micropigmentazione?

24 ore prima cerca di non assumere:

- Eccitanti: tè, caffè, bibite contenenti caffeina o sostanze con componenti eccitanti.
- Vasodilatatori e anticoagulanti: alcool, acido acetilsalicilico, ecc.
- Frutti di mare. Pasti piccanti.

6) Elencare le cure generali da tenere in considerazione dopo il trattamento di micropigmentazione.

- 7 days after treatment:
- Daily hygiene: clean the area gently with single-dose physiological saline and sterile gauze.
- Apply dry cold: the first two days for an application time of 5 minutes.
- Keep the area dry.
- Do not attack the area: do not scratch or rub, or perform facial treatments.
- Avoid non-specific cosmetics in the area: creams, makeup, cleansing milk, petroleum jelly, etc.
- Food: do not take seafood, spicy or especially strong foods.
- Avoid the sun and UVA rays.
- Avoid saunas, swimming pools and beaches.

7) Nomina sei rischi o complicazioni che possono verificarsi a causa della micropigmentazione.

8) Attraverso quale processo può essere reversibile un trattamento di micropigmentazione?

Il trattamento di micropigmentazione è reversibile attraverso l'applicazione di diversi tipi di Laser, la cui reversibilità è costosa e dolorosa.

Titolo del materiale/attività	5. Caso di studio “Misure in micropigmentazione in situazione pandemica”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Lo scopo di questa attività è migliorare le capacità dello studente di comunicare chiaramente con il cliente e di valutare la sua conoscenza delle misure speciali durante una situazione di pandemia. Ad esempio, durante lo stato di pandemia dovuto al Covid-19, presso i centri estetici e di micropigmentazione è stato stabilito un protocollo specifico in cui la cliente deve essere informata nel colloquio precedente.</p> <p>Lo studente migliorerà le capacità di comunicazione con questa attività.</p> <p>Fase 1: Esame delle informazioni fornite nel documento “Precedenti informazioni sulle misure COVID-19 in micropigmentazione”.</p> <p>Fase 2: studiare il caso e fornire risposte appropriate.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC o tablet • Internet
Tempo necessario	45 min
Allegati	<p>Precedenti informazioni sulle misure COVID-19 in micropigmentazione</p> <p>Accoglienza di un cliente in situazione di pandemia</p>
Soluzione dell'attività	Soluzione “Accoglienza cliente in situazione di pandemia”

PRECEDENTI INFORMAZIONI SULLE MISURE COVID-19 IN MIGROPIGMENTAZIONE

Documento delle informazioni precedenti
Trattamenti di micropigmentazione durante la pandemia Covid-19

DATA	
TITOLARE	
INDIRIZZO	
CAP E LUOGO	
TELFONO	
INFORMAZIONI DEL CLIENTE GIA' NOTO	
NOME, COGNOME, ID	
INDIRIZZO	
CAP E LUOGO	
TELEFONO	
DATI DEL TECNICO	
NOME, COGNOME, ID	
TELEFONO	

COVID-19 INFORMAZIONI

Il Coronavirus 2019 è il nome assegnato alla patologia causata dall'infezione da coronavirus SARS-CoV-2. È un virus altamente contagioso, la trasmissione avviene quando il virus entra nel nostro corpo attraverso le membrane respiratorie e mucose. La maggior parte dei casi ha sintomi lievi, ma ci sono casi gravi con polmonite, mancanza di respiro, insufficienza renale e persino morte.

Nonostante il trattamento che verrà eseguito sia una MICROPIGMENTAZIONE, estranea a detta patologia, visto l'alto tasso di contagiosità, è stato modificato il protocollo di accoglienza e contatto con i clienti, il tutto mi viene comunicato sia verbalmente come per iscritto, in questo documento:

• APPUNTAMENTO

Verrà chiesto di prevenire il rischio di contagio, se negli ultimi 14 giorni:

- a) ha avuto la febbre
- b) problemi respiratori (inclusa tosse)
- c) hanno sofferto di dolori muscolari e toracici
- d) ha viaggiato in paesi a rischio
- e) è stato in contatto con persone con sospetta infezione/sintomi o pazienti con COVID-19.

Allo stesso modo, ti verrà chiesto se hai rispettato la QUARANTENA obbligatoria dello STATO DI ALLARME, salvo situazioni ritenute eccezionali, che dovrai specificare se applicabile. In caso di superamento del triage, mi verrà dato un appuntamento preventivo.

• RICEVIMENTO

- a) Consultazione faccia a faccia non accompagnata.
- b) Recarsi andare senza bracciali, collane o orecchini.
- c) Andare con il viso rimosso e una maschera
- d) Arrivare in tempo. Se arrivate prima, potete chiedermi di aspettare fuori dallo stabilimento.
- e) Bisogna lavarsi bene le mani per 20"-30" con il gel idroalcolico disponibile all'ingresso dello stabilimento e bisogna tenere le mani disinfettate senza toccare nulla.
- f) Evitare di aggirarsi negli spazi comuni, mantenendo sempre la distanza minima di sicurezza (2m) tra le persone.
- g) Se ho la febbre o non firmo il Documento Informativo Preventivo COVID19, l'appuntamento può essere annullato.

• TRATTAMENTO IN CABINA

- 1) ti verrà richiesta una nuova disinfezione delle mani
- 2) Se ti sottoponi a un trattamento periorale, ti potrebbero essere richiesti più RISCIAQUO con collutorio, prima, durante e alla fine del processo.
- 3) Se il trattamento è per sopracciglia, palpebre o capelli, la superficie cutanea verrà disinfettata e verrà posizionato un bavaglino in plastica o una taglia impermeabile, oltre a una maschera durante il processo.
- 4) Se al trattamento si deve essere svestiti, gli indumenti verranno appoggiati su una gruccia in piedi che verrà disinfettata all'uscita del cliente.

• DOPO IL TRATTAMENTO

RISCHI E COMPLICANZE

- 1) Potrebbero esserci complicazioni e rischi di MICROPIGMENTAZIONE di cui sei stato informato verbalmente e con specifico consenso informato.

- 2) Nonostante i protocolli di sicurezza seguiti, dato l'alto rischio di trasmissione di virus, è impossibile assicurare il RISCHIO NULLO di trasmissione di virus.
- 3) Il trattamento di micropigmentazione potrebbe essere complicato se si sviluppa l'infezione da COVID19, pertanto è stato raccomandato che dopo il trattamento eviti il contatto con persone che soffrono o potrebbero soffrire di questa malattia virale.
- 4) Avere la malattia durante (asintomaticamente) o dopo il trattamento potrebbe influenzarne l'esito.

Mi dichiaro soddisfatto di tutto quanto sopra, firmo alla data indicata

Lì....., il

Caso di studio: Accoglienza di un cliente in situazione di pandemia

Una donna di 45 anni viene nel tuo centro estetico perché ha appuntamento per una micropigmentazione sulle sopracciglia. Quali azioni dovresti seguire una volta che il cliente arriva alla reception? E nel trattamento in cabina? Spiegare alla donna le informazioni che dovrebbe conoscere sui rischi e le complicazioni che possono verificarsi dopo il trattamento in questa situazione.

Soluzione “Caso di studio: Accoglienza di un cliente in situazione di pandemia”

• RICEVIMENTO

- a) Consultazione faccia a faccia non accompagnata.
- b) Devi andare senza bracciali, collane o orecchini.
- c) Devi andare con il viso rimosso e una maschera
- d) Devi arrivare in tempo. Se andate prima, potete chiedere all'estetista di aspettare fuori dallo stabilimento.
- e) Bisogna lavarsi bene le mani per 20"-30" con il gel idroalcolico disponibile all'ingresso dello stabilimento e bisogna tenere le mani disinfettate senza toccare nulla.
- f) Evitare di aggirarsi negli spazi comuni, mantenere sempre la distanza minima di sicurezza (2m) tra le persone.
- g) Se hai la febbre o hai sintomi COVID-19 compatibili come indicato nel Documento Informativo Preventivo, l'appuntamento potrebbe essere annullato.

• TRATTAMENTO IN CABINA

- 1) Ti verrà richiesta una nuova disinfezione delle mani
- 2) Se ti sottoponi a un trattamento periorale, ti potrebbero essere richiesti più RISCIAQUOI con collutorio, prima, durante e alla fine del processo.
- 3) Se il trattamento è per sopracciglia, palpebre o capelli, la superficie della pelle verrà disinfettata e durante il processo verrà posizionato un bavaglino in plastica o una taglia impermeabile e una maschera.
- 4) Se il trattamento deve essere svestito, gli indumenti verranno appoggiati su una gruccia in piedi che verrà disinfettata all'uscita del cliente.

• RISCHI E COMPLICANZE

- 1) Potrebbero esserci complicazioni e rischi di MICROPIGMENTAZIONE di cui sei stato preventivamente informato verbalmente e con specifico consenso informato.
- 2) Nonostante i protocolli di sicurezza seguiti, dato l'alto rischio di trasmissione di virus, è impossibile assicurare il RISCHIO 0 di trasmissione di virus.
- 3) Il trattamento della micropigmentazione potrebbe essere complicato se si sviluppa l'infezione da COVID19. Pertanto, dopo il trattamento è stato raccomandato di evitare il contatto con persone che soffrono o potrebbero soffrire di questa malattia virale.
- 4) Avere la malattia durante (asintomaticamente) o dopo il trattamento, questo potrebbe influenzarne l'esito.

Titolo del materiale/attività	6. Analisi video “Extension ciglia per diverse forme di occhi”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell’attività	<p>L'attività consiste nell'analisi di un video esistente su YouTube relativo allo styling degli occhi per le diverse forme degli occhi. Per guidare la cliente sullo stile di extension più adatto alle proprie esigenze, lo studente deve leggere il volantino “Eyelash Extensions” e guardare il video che mostra i diversi tipi di occhi e gli stili di extension che meglio si adattano a ciascun tipo di occhio.</p> <p>Fase 1: guardare il video e prendere appunti.</p> <p>Fase 2: Descrivere quale stile di extension è adatto a diversi tipi di occhi: rotondi, cadenti, divaricati.</p> <p>Fase 3: Rivedere il video e verificare se i consigli sono corretti.</p>
Tipologia dell’attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • PC o tablet • Internet
Tempo necessario	Fase 1: Visualizzazione video con possibile replay 20 min Fase 2: Descrizione della selezione per ogni caso 30 min Fase 3: Controllo display 10 min
Allegati	Extensions ciglia Lash Extensions 101 https://www.youtube.com/watch?v=AdKoKtxm16I
Soluzione dell’attività	

ESTENSIONI DELLE CIGLIA

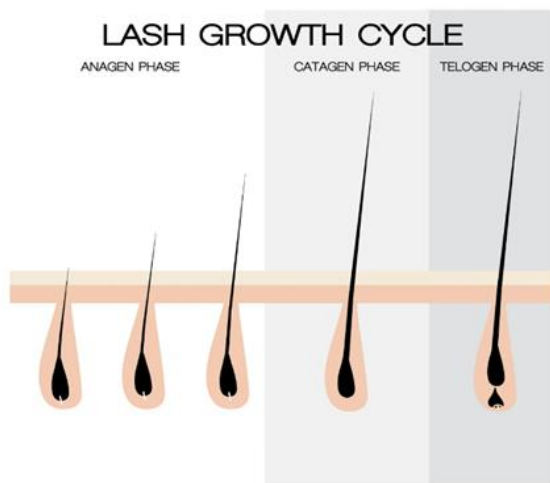
1. CIGLIA NATURALI.

La funzione principale delle ciglia è quella di proteggere gli occhi. Un'altra funzione è quella di dare espressività allo sguardo. Le ciglia sono ogni pelo sui bordi delle palpebre (follicolo pilosebaceo) e aiutano a proteggere l'occhio dai corpi estranei provenienti dall'esterno. Sono molto sensibili al tatto e qualsiasi contatto con loro innesca un movimento riflesso che chiude istantaneamente le palpebre.

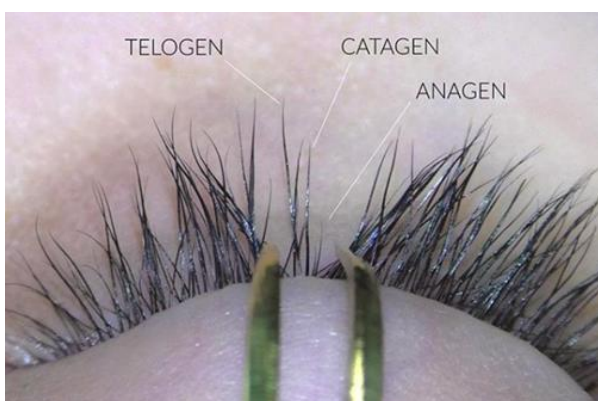
2. CICLO DELLE CIGLIA NATURALI

I peli naturali delle ciglia attraversano tre fasi distinte nel loro ciclo di crescita:

- **ANAGEN:** questa fase è anche chiamata fase di crescita. Questa è la fase in cui le ciglia crescono attivamente e durano dai 30 ai 45 giorni. Solo il 40 per cento circa delle ciglia superiori e il 15 per cento delle ciglia inferiori si trovano nella fase Anagen in qualsiasi momento. Ogni ciglia crescerà fino a una lunghezza specifica e poi si fermerà.
- **CATAGEN:** questa fase è anche nota come fase di transizione. Durante questa fase, le ciglia smettono di crescere e il follicolo pilifero si restringe. Se una ciglia cade o viene strappata durante questa fase, non ricrescerà subito perché il follicolo deve completare la fase Catagen prima di poter passare a quella successiva. Questa fase dura dalle due alle tre settimane.
- **TELOGEN:** Questa fase può durare più di 100 giorni prima che le ciglia cadano e ne inizi a crescere una nuova. Poiché ogni singola ciglia si trova nella propria fase del ciclo di crescita, è normale che alcune ciglia cadano quasi tutti i giorni. In genere occorrono dalle quattro alle otto settimane per sostituire completamente un ciglio.



Tenendo conto di tutto ciò, è necessario sapere che ogni pelo è in una fase diversa, il che significa che in 3 o 4 settimane al massimo è necessario recarsi al centro per effettuare una relativa manutenzione.



3. PATOLOGIE ALL'OCCHIO DA TENERE IN CONTO

Quando la cliente presenta una delle seguenti patologie, si raccomanda di NON eseguire il servizio di extension ciglia a causa di possibili reazioni avverse.

- **GLAUCOMA:** è un disturbo in cui la pressione all'interno del bulbo oculare aumenta, danneggiando il nervo ottico e causando la perdita della vista. Il glaucoma secondario si verifica perché l'occhio è stato danneggiato da un'infezione, un'infiammazione, un tumore o una grande cataratta. Considerando il suo trattamento con una costante idratazione del bulbo oculare, può causare la caduta anticipata delle extension.
- **CATARACTA:** è una nuvolosità nel cristallino dell'occhio che rende difficile la visione. Produce una progressiva e indolore perdita della vista. La sua origine non è nota, ma può essere dovuta a malattie infiammatorie degli occhi, alcuni farmaci, complicazioni di altre malattie, come il diabete. È una malattia comune negli anziani, anche se alcuni bambini possono nascere con essa.
- **SECCHENZA:** Provoca dolore e disagio nella zona degli occhi, a causa della mancanza di lacrime. Le lacrime artificiali sono spesso consigliate per alleviare i sintomi.
- **ECESSO DI LACRIMAZIONE:** Si verifica quando c'è una carenza di una normale lacrima, infiammazione, infezione o quando un corpo estraneo entra nell'occhio.
- **CONGIUNTIVITE:** è l'infiammazione della parte bianca dell'occhio. È accompagnato da un aumento della secrezione. Di solito è contagioso, quindi l'area non dovrebbe essere manipolata. Se il cliente vuole svolgere il servizio, deve esonerare il professionista da responsabilità. Per questo, è conveniente compilare un modulo con la firma del cliente, oltre a quella del professionista preposto all'esecuzione del servizio.

4. MODELLO DI CONSENSO ALL'ESTENSIONE CIGLIA

Nome del cliente: _____

Indirizzo: _____

Città: _____ C.a.p. _____

Numero di telefono _____ E-mail: _____

Ho acconsentito ad applicare le extension ciglia alle mie ciglia naturali e/o a rimuoverle e ritocarle. Firmando questo accordo, acconsento al posizionamento e/o alla rimozione delle extension ciglia da parte del professionista delle extension ciglia certificato.

Comprendo che ci sono dei rischi associati all'applicazione e/o alla rimozione di ciglia artificiali dalle mie ciglia naturali.

Comprendo che, come parte della procedura, possono verificarsi irritazione agli occhi, dolore, prurito e, in rari casi, infezioni agli occhi.

Comprendo e accetto che se riscontro uno di questi problemi con le ciglia contatterò il mio tecnico e farò rimuovere immediatamente le estensioni delle ciglia e consulterò un medico a mie spese.

Comprendo e accetto di seguire le istruzioni per l'assistenza post-vendita fornite dal mio tecnico. La mancata osservanza delle istruzioni per la cura successiva può causare la caduta delle estensioni delle ciglia.

Capisco che esiste una potenziale possibilità di reazione allergica, come con tutti i prodotti cosmetici.

Riconosco di avere/non avere nessuna delle seguenti patologie:

	SI'	NO
--	-----	----

GLAUCOMA		
DIABETE		
SECCHENZA		
CONGIUNTIVITE		
ECESSO DI LACRIMAZIONE		
CATARATTA		
INTERVENTI ALL'OCCHIO RECENTI		
ALLERGIA AL LATEX		
ALLERGIA AL CIANOACRYLATE NO CONTATTI CIANOACRYLATE		

Sono stato informato di tutte le caratteristiche del processo di Extension ciglia, nonché della loro durata e delle procedure da seguire dopo averle applicate.

In caso di subire uno qualsiasi degli effetti collaterali negativi, esonero _____ (nome del centro) da ogni responsabilità.

FIRMA DEL CLIENTE

FIRMA PROFESSIONISTA

I have been informed of all the characteristics of the Eyelash Extensions process, as well as their

5. TRATTAMENTI DI BELLEZZA PER CIGLIA

L'esecuzione del servizio Lifting o Permanente e Tinta Ciglia Tradizionale, che verrà effettuato 24-48 ore prima del servizio di Extension Ciglia, avrà i seguenti vantaggi:

- Dare alle ciglia una forma corretta, soprattutto in caso di ciglia rigide e cadenti.
- Aggiungere colore alle ciglia. In alcuni casi possono comparire capelli con capelli grigi o di colore eccessivamente chiaro.
- Migliorare l'estetica e la durata del servizio Extension Ciglia.

Quando si esegue il servizio di Lifting prima delle Extension, l'arricciatura da eseguire non deve essere eccessiva, perché comporterà la mancata esecuzione del servizio di Extension, non potendo applicare correttamente l'Extension Ciglia. Per questo motivo si consiglia di effettuare una leggera ondulazione, per facilitare l'adesione dell'Extension ai peli naturali. Dopo aver eseguito il servizio Extension Ciglia, il cliente deve effettuare la manutenzione ogni 3 o 4 settimane, a seconda della crescita naturale delle ciglia della cliente. In questo intervallo di tempo, il cliente osserverà la caduta delle ciglia insieme ai peli naturali. Ciò è dovuto alla fase telogen, e si stacca, l'estensione insieme ai capelli naturali.

6. ESTENSIONI CIGLIA vs CIGLIA FALSE

La principale differenza tra extension ciglia e ciglia finte è che le ciglia finte sono un sistema più rapido e semplice per allungare le ciglia, con una durata molto breve, solo un giorno. Sono ideali da indossare in un'occasione speciale. L'applicazione viene eseguita sulla pelle della palpebra mobile e vengono semplicemente rimossi con acqua o durante la rimozione del trucco. D'altra parte, le estensioni delle

ciglia sono progettate per fornire lunghezza, spessore e volume alle ciglia naturali mimetizzandosi a vicenda. Per questo si utilizzano peli sintetici dal finish molto naturale, lavorando con diverse tecniche che andranno applicate ad ogni ciglia naturale, evitando sempre il contatto con la pelle. La loro durata è superiore e richiedono UNA FORMAZIONE ESSENZIALE per ottenere la corretta applicazione. Con questa tecnica otterremo armonia e maggiore profondità nello sguardo, purché l'applicazione sia corretta, e il cliente rispetti le cure consigliate dal professionista nel servizio Pre/Post. Per l'adesione delle Extension Ciglia verrà utilizzata una colla speciale, che garantirà un'ottima adesione, dai capelli sintetici ai capelli naturali.

7. DIVERSE RISORSE VIDEO SULLA RIMOZIONE DEL VOLUME DELLE CIGLIA E EXTENSION DELLE CIGLIA

[Wide, narrow & closed fans](#)

[Eyelash Extension Tutorial with Removal in ISOLATION!](#)

[Volume Lashing - From Start to Finish](#)

[How to create Lash Set: Classic, Hybrid, and Volume](#)

Titolo del materiale/attività	7. Caso di studio “Consulenza sulla cura di follow-up dopo l'applicazione delle extension alle ciglia”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>Questa attività aiuta lo studente a gestire le indicazioni per la cliente dopo l'applicazione delle extension ciglia.</p> <p>L'attività consiste nell'analisi delle informazioni offerte nell'articolo “The 6 most important tips for your eyelash extensions care” pubblicato sul sito riguardante la cura e la manutenzione delle extension ciglia. Quindi, lo studente riassume le indicazioni per il cliente.</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	Materiali necessari: <ul style="list-style-type: none"> • PC o tablet • Internet
Tempo necessario	40 min
Allegati	The 6 most important tips for your eyelash extensions care By eyelashes24 - https://www.eyelashes24.com/ in diverse lingue
Soluzione dell'attività	Indicazioni per la cliente dopo le extension ciglia

Indicazioni per la cliente dopo le extension ciglia

L'uso regolare di uno spazzolino per ciglia aiuterà a migliorare l'aspetto delle ciglia e ad allungare visivamente le ciglia naturali e artificiali.



Altri strumenti altamente consigliati sono gli spazzolini per ciglia con denti fini in acciaio inossidabile o i separatori per ciglia a forma di arco.



Durante l'utilizzo delle extension ciglia si consiglia uno specifico struccante per ciglia e un Lashes Foam Cleanser senza olio.

Si consiglia di non usare il mascara, ma se non riesci a resistere, dovresti usare solo mascara e eyeliner a base d'acqua.

Come consiglio dopo aver rimosso il trucco, ti consiglio di applicare un buon ed efficace siero per ciglia alla base delle ciglia, in modo che possano ricevere abbastanza principi attivi per ricrescere vigorosamente.

Titolo del materiale/attività	8. Compito pratico “Creazione di un sondaggio sulla soddisfazione”
Presentazione / Descrizione delle fasi dell'attività	<p>L'obiettivo di questa attività è quello di predisporre un sondaggio di soddisfazione dei clienti per valutare la qualità dei servizi forniti dal salone di bellezza. Lo studente migliorerà le capacità di comunicazione e le abilità ICT. Il sondaggio può essere preparato anche in lingua straniera.</p> <p>Fase 1: Revisione delle informazioni contenute nella dispensa “La qualità nei servizi di make-up permanente e decorazioni temporanee”.</p> <p>Fase 2: Realizzazione di un sondaggio sulla soddisfazione del cliente in un modulo Google utilizzando una proposta di domande adeguate al servizio e al trattamento svolto. Le domande devono affrontare aspetti quali: Informazione, Efficienza, Strutture, Arredamento, Igiene e prevenzione, Idoneità del trattamento, Organizzazione, Immagine personale, Qualità tecnica del servizio.</p> <p>Fase 3: Invio del sondaggio al cliente via email (esempio di sondaggio sulla soddisfazione del cliente: https://forms.gle/aXWvo3a3tvqRox6t6).</p> <p>Per l'esecuzione tramite Google:</p> <p>Acceder a los Formularios (Accedi ai moduli)</p> <p>Conocer la interfaz (Conosci l'interfaccia)</p> <p>Añadir preguntas (Aggiungi domande)</p> <p>Añadir contenido multimedia (Aggiungi contenuto multimediale)</p> <p>Enviar formularios (Invia moduli)</p> <p>Ver las respuestas (Personalizza e configura)</p> <p>Personalizar y configurar (Personalizza e configura)</p> <p>Tutorial in English Come utilizzare Google Forms - Tutorial per principianti di #sempletivity Scott Friesen</p>
Tipologia dell'attività	<input checked="" type="checkbox"/> individuale <input type="checkbox"/> attività di gruppo <input type="checkbox"/> misto
Materiale necessario / attrezzatura/ strumenti	<p>Materiali necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PC o tablet ● Internet ● Google account ● Google app
Tempo necessario	<p>1a fase: visualizzazione campione 30 min</p> <p>2a fase: sviluppo dell'attività da 2 ore</p>
Allegati	<p>Qualità nei servizi di make-up permanente e decorazioni temporanee</p> <p>Esempio di sondaggio sulla soddisfazione dei clienti:</p> <p>https://forms.gle/aXWvo3a3tvqRox6t6</p>
Soluzione dell'attività	

QUALITA' NEI SERVIZI DI MAKE-UP PERMANENTE E DECORAZIONI TEMPORANEE

La qualità del servizio reso non è solo il risultato ottimale del lavoro svolto, ma anche l'attenzione percepita dal cliente e la buona immagine che siamo in grado di proiettare.

Qualità nella realizzazione e vendita dei servizi

Informazione ed etica professionale nel consigliare e suggerire è il primo passo che la cliente richiede in un trattamento di manicure o bellezza delle mani. Questo, insieme alla buona pratica professionale, sono gli ingredienti base per raggiungere l'obiettivo: la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente



Qualità nella vendita dei prodotti

Per una vendita di qualità e la fidelizzazione del cliente terremo in considerazione:

- Onestà
- Offrire prodotti non discriminatori realmente necessari.
- Valutare il prodotto al suo giusto prezzo; senza sopravvalutarlo o deprezzarlo rispetto al prezzo consigliato.
- Etica: Descrivere gli effetti del prodotto senza mentire o ingannare il cliente.



Parametri che definiscono la qualità dei servizi

- Efficacia: raggiunta attraverso la consegna di risultati a breve e lungo termine.
- Strutture: devono essere accoglienti, pulite e sicure.
- L'arredamento: deve essere adattabile, adeguato e confortevole.

- Igiene e prevenzione: sono questi gli elementi chiave della qualità del servizio.
- Adeguatezza del trattamento: ogni trattamento deve essere personalizzato e adeguato alle esigenze ed esigenze del cliente.
- Organizzazione: si riferisce alla pianificazione del lavoro. Controllo agenda e scorte e controllo orari dei servizi.
- Immagine personale: si riferisce all'aspetto esteriore nonché all'atteggiamento e al comportamento.
- Qualità tecnica del servizio: le attrezzature di lavoro devono essere in perfette condizioni, pulite, disinfettate e sterilizzate.
- I prodotti devono essere in condizioni ottimali di confezionamento ed etichettatura, controllando la data di scadenza.
- Il protocollo di trattamento deve essere ben definito, con fasi e tempi di lavoro ben controllati.

L'immagine come fattore di qualità del servizio Le strutture

- L'aspetto esteriore dell'azienda: illuminazione, temperatura, pulizia e ordine, mobili, nonché merchandising, i cui obiettivi sono attirare l'attenzione, avvicinare il cliente al prodotto e facilitare l'azione di acquisto.
- Il clima professionale: spiccano aspetti quali servizio e cura del cliente, professionalità, efficienza, organizzazione e collaborazione tra le persone che compongono l'azienda.



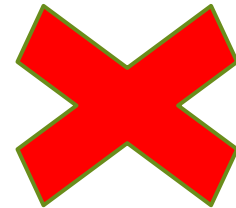
I professionisti

- Aspetto o immagine del professionista che tratta con i clienti.
- Atteggiamento: disponibilità, cordialità, dinamismo ed entusiasmo.
- I valori che garantiscono la solidità dell'azienda: onestà, credibilità e fiducia.



Atteggiamenti negativi che non dovrebbero essere mostrati davanti a un cliente

- Cattive maniere o disaccordi.
- Criticare o fare commenti negativi sull'azienda, sui colleghi o su altri clienti.
- Litigare con altri colleghi
- Sbadigliare, mostrare stanchezza o pigrizia.



Accoglienza e servizio clienti

La comunicazione con il cliente è il primo passo nell'accoglienza. Bisogna comportarsi in modo accogliente in modo che il cliente si senta a suo agio e deve essere prestata particolare attenzione alla comunicazione sia verbale che non verbale. La comunicazione non verbale è quella che si esprime attraverso l'immagine che offriamo, sia l'azienda che noi stessi, nonché il tono e i gesti che accompagnano il linguaggio che utilizziamo.



Dobbiamo prestare particolare attenzione ad aspetti quali:

- Gestire la clientela in modo appropriato, indipendentemente dal fatto che la persona sia tesa o rilassata (comportamento non verbale).
- Ascoltare ciò che il cliente desidera, l'aspettativa sul servizio che riceverà. Informare il cliente in modo preciso e personalizzato, creando un clima di fiducia, sicurezza e speranza.
- Poni brevi domande che forniscano maggiori informazioni, mostrino interesse ed empatia per il cliente.

Tipologia di clienti

- Timidi, la loro caratteristica è che sono riservati, insicuri e preferiscono ascoltare. In un contesto faccia a faccia, cerca di dare loro fiducia e aiuto.
- Loquaci, sono comunicativi, aperti e impulsivi. Durante il trattamento, cerca di essere amichevole e aperto, breve ed educato.
- Eccitabili, sono pignoli, esigenti, offensivi e aggressivi. Durante il trattamento, mantieni la calma e ascolta.
- Irragionevole, negativo, pensano sempre di avere ragione, non obiettivo. In un contesto faccia a faccia, mantieni la calma, raggiungi accordi e presenta argomentazioni.
- Scettico, molto sospettoso, che mette tutto in discussione, schietto e critico. Durante il servizio, agite con sincerità e pazienza e date assicurazioni.
- Silenzioso, diretto al punto, poco diplomatico. Con gentilezza e brevità, prendiamo le redini.
- Presuntuoso, orgoglioso, presuntuoso, crede di sapere tutto. Durante il servizio, cerca di non competere con loro, agisci con umiltà e gentilezza.

Soddisfazione del cliente

- Soddisfare le esigenze del cliente è l'obiettivo principale di ogni professionista e l'elemento più importante della gestione della qualità.
- È fondamentale definire il concetto di soddisfazione del cliente per ogni azienda e per ogni servizio, sviluppando sistemi di misurazione e creando modelli di risposta immediata a possibili insoddisfazioni.
- Un cliente soddisfatto è la base del successo di un professionista. L'aggiunta di valore aggiunto al prodotto o servizio può aumentare la soddisfazione e la fedeltà dei clienti.
- Un cliente soddisfatto è un cliente fedele. Pertanto, continueranno a richiedere i nostri prodotti e servizi e influenzeranno l'attrazione di nuovi clienti.



Tecniche di fedeltà

Queste tecniche ci consentono di ottenere una maggiore fidelizzazione del cliente.

Le nuove tecnologie sono strumenti efficaci per integrare le tradizionali tecniche di fidelizzazione, basate su una buona comunicazione e comprensione con il cliente. Tra le tecniche di fidelizzazione più comunemente utilizzate ci sono:

- Invio di offerte e notizie sui nostri prodotti/servizi.
- Campagne informative e di marketing.
- Invio di dettagli, congratulazioni, ecc.

Si tratta di ottenere e sfruttare al meglio tutte le informazioni che possiamo raccogliere sui nostri clienti: le loro opinioni, desideri e aspettative per poter offrire loro prodotti e servizi in modo soddisfacente

Valutazione

La migliore valutazione è quella che ci permette di ottenere informazioni per poter valutare i risultati in modo obiettivo, trarre conclusioni e prendere decisioni.

I questionari vengono utilizzati per valutare aspetti quali: qualità del servizio, tempi di attesa, prezzo, servizio clienti, ecc.

Non sono sempre affidabili al 100%, quindi dobbiamo integrare queste informazioni con informazioni aggiuntive: quelle ottenute verbalmente e direttamente, chiedendo periodicamente ai clienti.



Deviazioni nell'erogazione del servizio

È inevitabile che il nostro lavoro a volte fallisca, il che può portare a deviazioni nei risultati attesi. Pertanto, è fondamentale disporre di una serie di linee guida che possano aiutarci a correggere e risolvere questi casi, sempre alla ricerca della soddisfazione del cliente.

Per identificare queste deviazioni, dobbiamo stabilire le diverse fasi attraverso le quali il cliente passa per ricevere il servizio. Faremo un'analisi dei fattori che potrebbero fallire ed evitare così possibili deviazioni dal risultato atteso.

Linee guida da tenere in considerazione:

- Risolvi il problema prima che la cliente lasci il salone di bellezza.
- Cerca di risolvere il problema e non ignorarlo.
- Quando un professionista commette un errore, insieme a delle scuse, offri una soluzione soddisfacente per il cliente.
- Trattare il cliente con tatto, ragionando con cortesia e con gentilezza. Non contraddire drasticamente le argomentazioni del cliente, evitando conflitti e cercando di risolverli in modo discreto in modo che non vengano conosciuti dagli altri clienti.
- Tenere a disposizione i moduli di reclamo, nel caso in cui li richiedano

Il cliente ha sempre ragione. Come gestisci il reclamo di un cliente?

- Sii gentile e amichevole. Scusate, agendo sempre con calma.
- Vai direttamente alla natura del problema, evita conflitti o discussioni.
- Sii discreto.
- Determinare l'errore e suggerire una soluzione: non addebitare, fare uno sconto e offrire un servizio gratuito.
- È nostro obbligo disporre di moduli di reclamo e informare i nostri clienti della loro esistenza, con un segno visibile che lo indichi.
- Avere un'assicurazione di responsabilità civile per i casi in cui ci viene chiesto un risarcimento.
- Cercare di trovare una soluzione soddisfacente per il cliente.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

**La tua opinione è molto importante per noi.
 Per favore, prenditi un po' di tempo per
 compilare questo brevissimo questionario.
 Ci aiuterà a migliorare.**

Professionista che ti ha seguito (opzionale):												
E'la prima volta che visiti il nostro salone di bellezza?						SI' / NO						
Indica la tua valutazione, tenendo a mente che 1 è il punteggio più basso e 5 il più alto						1	2	3	4	5		
1	Le misure di protezione utilizzate dal personale e dai clienti rispettano le misure sanitarie Covid-19.											
2	L'area di lavoro, i mobili, la decorazione e l'atmosfera sono soddisfacenti per il servizio svolto.											
3	L'immagine del personale è professionale. Ispira fiducia.											
4	I tempi di attesa e il servizio sono stati come previsti.											
5	Hanno risposto a tutte le vostre proposte e richieste.											
6	L'attenzione è stata sempre cordiale ed efficiente.											
7	Il risultato finale è stato del tutto soddisfacente.											
8	Il prezzo rispetto alla qualità del servizio è adeguato.											
9	Vorresti continuare a ricevere i nostri servizi e/o provarne di nuovi.											
10	Consiglierei i nostri servizi ad altre persone, amici e familiari con la stessa fiducia che hai riposto in noi.											
Suggerimenti/osservazioni per consentirci di migliorare:												
GRAZIE MILLE PER IL TUO AIUTO												