

4. Acomodación del cliente en los procesos de peluquería y estética. Recepción y preparación al cliente. Técnica de atención al cliente: presencial y telefónica.

A la hora de trabajar de cara al público, y más concretamente ofreciendo un servicio de peluquería y estética, caben destacar algunos aspectos relevantes para que el trato a la clientela resulte lo más satisfactorio posible:

- **Diálogo con los clientes:** Hay que aprender a iniciar una conversación formulando las preguntas más adecuadas. Es importante plantear preguntas abiertas y no cerradas.
- **Educación:** Será imprescindible ser educado y respetar al cliente según sus deseos y necesidades.
- **Psicología:** Cabe tener en cuenta la importancia de la psicología a la hora de enfrentarse a las relaciones personales. Será importante tener en cuenta:
- **Impresión visual:** Hay aspectos que nos ayudarán a dibujar la personalidad de un cliente en un primer momento:
 - Modo de entrar y saludar.
 - Forma de expresarse.
 - Tipo de lenguaje utilizado.
 - Aspecto general.
 - Forma de vestir.
 - Complementos.
 - Tipos de maquillaje.
- **Motivación del cliente:** Es importante conocer qué motiva al cliente cuando acude de seguido a nuestro centro. Esto hará que seamos capaces de adelantarnos a sus demandas y nos adecuemos de la mejor manera a sus intereses y necesidades.

A la hora de atender al cliente en un salón o establecimiento de peluquería y estética, será necesario seguir un protocolo desde el comienzo hasta el final de la visita del mismo.

Para ello, tanto en la recepción como en la despedida, el trato será amable y educado, ofreciéndole al cliente nuestra atención y servicio.

La atención a la clientela se considera adecuada cuando:

- ✓ Se mantiene la confidencialidad y la ética profesional.
- ✓ Se realiza una escucha activa hacia el cliente.
- ✓ Se mide el nivel de satisfacción y se actúa sobre las conclusiones obtenidas del estudio de satisfacción.
- ✓ El personal estará a disposición del cliente para dar respuesta a cualquier pregunta que éste realice.
- ✓ Se potencia la cercanía hacia las personas (tanto física como emocional).

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

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

En cualquiera de los servicios de peluquería y estética, será necesaria la preparación y acomodación adecuada del cliente con el fin de evitar riesgos para su salud, así como cumplir con las medidas de higiene y asepsia, todo ello con el objetivo último de lograr los mejores resultados.

Será indispensable contar con elementos protectores para la ropa y la piel como capas protectoras o toallas desechables, así como preparar la zona de trabajo antes de la realización del servicio, para una vez acomodado el cliente, poder llevar a cabo el servicio con todo lo imprescindible al alcance.

A la hora de acomodar al cliente se adaptará el mobiliario a las necesidades del servicio a realizar, procurando que la postura del cliente se mantenga de la forma más ergonómica posible.

Los sillones serán regulables en altura, con reposabrazos y reposapiés adaptables. El lavacabezas contará con protector de cuello y en la medida de lo posible se podrá abatir para lograr una postura lo más horizontal posible, con el fin de mantener la curvatura de la espalda lo más recta posible.

Las camillas contarán con diferentes posiciones para la adecuación de cada servicio.

Los tocadores quedarán a la altura del cliente.





En relación a la atención telefónica, éste será uno de los elementos que mejor reflejará la imagen del establecimiento de peluquería y estética, así como un instrumento más de fidelización del cliente. Ésta deberá transmitir espíritu de servicio, y se caracterizará por la rapidez, la cortesía y la eficacia.

Para ofrecer un adecuado servicio telefónico, será fundamental seguir algunas de estas claves:

- ✓ El teléfono se atenderá a la mayor brevedad posible, evitando esperas innecesarias por parte del interlocutor. Se evitarán los tiempos de espera durante la llamada, así como cortes innecesarios.
- ✓ Se intentará evitar que haya ruidos alrededor para mejorar la calidad y la confidencialidad de las llamadas.
- ✓ Se transmitirá amabilidad y buena imagen del establecimiento a través de la línea.
- ✓ Se entrenará al personal en habilidades comunicativas para crear un mismo estilo dialógico que distinga positivamente a la empresa.
- ✓ Se propiciarán comunicaciones rápidas y seguras con respuestas oportunas y amables.
- ✓ Se evaluará periódicamente la calidad de este tipo de atención y el impacto sobre el establecimiento.

Como normas generales para la atención telefónica se seguirán las siguientes pautas:

Emisión de llamadas

1. Saludo y presentación.
2. Hablar con claridad, brevedad y seguridad.
3. No interrumpir al interlocutor en caso de solicitar información o plantear cualquier tipo de cuestión.
4. Hacer un resumen ordenado de lo hablado y despedirse cortésmente.



Recepción de llamadas

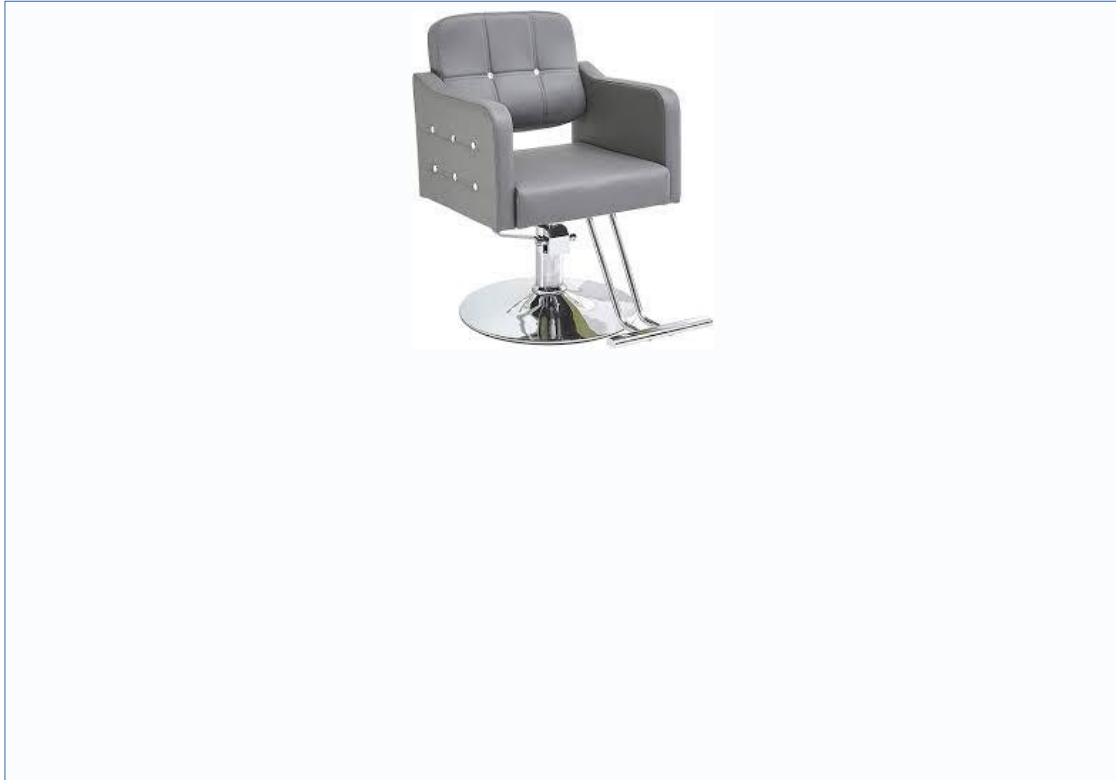
- 1- Presentarse y saludar.
- 2- Identificar a la persona que llama y si requiere hablar con algún profesional en particular (en caso de no encontrarse disponible, dejar el mensaje anotado para llamar posteriormente al cliente en cuestión).
- 3- Conocer el motivo de la llamada.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- 4- Repetir el mensaje transmitido a modo de resumen de la conversación.
- 5- Despedirse de manera amable y servicial.

ACTIVIDAD 4

Con la ayuda de internet, ubica en el siguiente plano imágenes de elementos de acomodación al cliente; te ponemos un ejemplo.



5. Ficha de cliente; control de datos y archivos. Recomendaciones ergonómicas para el cliente en función de la técnica a realizar. Medidas y equipos de preparación y protección para el cliente según los procesos a realizar. Utilización de herramientas informáticas de gestión de centros de Imagen Personal. La calidad en la prestación del servicio. Elementos que miden la calidad del servicio.

La calidad en la prestación del servicio. Elementos que miden la calidad del servicio.

A la hora de organizar y planificar el trabajo en peluquería será fundamental contar con un sistema de fichas de cliente que nos proporcionará datos fundamentales tanto de contacto como de recordatorio de los servicios realizados.

Este fichero podrá elaborarse a través de un sistema informático que nos permitirá organizar dicha información de manera rápida y fluida. Con ayuda de este software de gestión, se podrá almacenar información real y actualizada de varios aspectos de la empresa como la cartera de clientes, el estado del almacén o la agenda de citas entre otros.

Como ejemplo, algunas de las funciones con los que cuentan este tipo de programas pueden ser:

- Recepción.
 - o Gestión de visitas.
 - o Agenda
- Imágenes.
- Almacén.
 - o Stock,
 - o Ventas.
- Fichas técnicas.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Contabilidad.
 - o Caja.
 - o Campañas.
- Otros.
 - o Recordatorio de citas.
 - o Cumpleaños de clientes.

En relación a la ficha del cliente, ésta deberá contener los datos necesarios para conocer o recordar datos importantes a la hora de desarrollar el servicio.

Un ejemplo de este tipo de fichas podría ser el siguiente:

<u>FICHA TÉCNICA</u>			
Datos personales (Nombre, teléfono, dirección, etc.)			
Datos de interés (Alergias, enfermedades relevantes, patologías, etc.)			
Datos técnicos (Características del cabello, alteraciones del cuero cabelludo/uñas/piel, etc.)			
Fecha:	Servicio:	Productos:	Observaciones:

Una adecuada organización de los tiempos de trabajo, así como control de los suministros necesarios para los servicios ofrecidos, serán garantía de calidad de los mismos.

Para ello, será importante conocer la duración aproximada de los diferentes servicios y asignarles de esta forma los tiempos necesarios para evitar esperas innecesarias. La mejor herramienta para organizar el trabajo será la utilización de la agenda, donde se anotarán las citas de los clientes.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Martes 12 de diciembre			
HORA	NOMBRE	SERVICIO	PROFESIONAL
10:00	Lucía F. (nueva*)	Tinte y peinar	Sara
12:00	Carolina C.	Cortar y peinar	Ana
13:00	Rubén M.	Corte niño	Sara

* En la primera visita del cliente conviene asignar algo más de tiempo para realizar la ficha del mismo.

*Será conveniente asignar las primeras horas a los servicios de mayor duración.

Será necesario dejar márgenes de tiempo entre unas citas y otras para la recogida y la higiene, evitar esperas innecesarias u ocupar mismos espacios.

En lo concerniente a las medidas y equipos de protección del cliente en los servicios de peluquería y estética será necesaria la preparación y acomodación adecuada del cliente con el fin de evitar riesgos para su salud, así como cumplir con las medidas de higiene y asepsia, todo ello con el objetivo último de lograr los mejores resultados.

Será indispensable contar con elementos protectores para la ropa y la piel como capas protectoras o toallas desechables, así como preparar la zona de trabajo antes de la realización del servicio, para una vez acomodado el cliente, poder llevar a cabo el servicio con todo lo imprescindible al alcance.

Siempre que se hable de calidad a la hora de definir un servicio de peluquería o estética, éste deberá reunir una serie de características que lo hagan exitoso y competitivo como servicio dirigido al cliente y su grado de satisfacción.

A continuación, se exponen algunos parámetros de calidad que deberán cumplir los servicios de peluquería para lograr satisfacer al máximo las expectativas de los clientes a los que se dirige:

Instalaciones

El lugar donde se realice el servicio de peluquería y estética deberá cumplir con las condiciones más adecuadas para ello. Esto vendrá determinado por:

- Aplicación de los protocolos de seguridad e higiene establecidos por la legislación vigente
- Adecuación de la temperatura e iluminación.
- Confortabilidad de los equipamientos.
- Ambiente adecuado (aroma del lugar, música de fondo, decoración de la estancia, etc).

Servicios prestados

La variedad de servicios de peluquería y estética a ofrecer, así como la continua innovación y actualización de los mismos, marcarán la calidad de los servicios prestados.

Una óptima planificación y organización del trabajo, así como la relación calidad precio, serán también factores determinantes para el buen funcionamiento del establecimiento.

Profesionalidad de los empleados de peluquería y estética

La formación continua, el conocimiento de las últimas tendencias y novedades, así como la adaptación del trabajo a las necesidades y morfología del cliente, serán factores imprescindibles a la hora de ofrecer un óptimo servicio.

Una adecuada imagen del profesional de peluquería, así como la buena disposición hacia el cliente, serán señal de profesionalidad y calidad dirigido al mismo.

La atención al cliente

Será un factor clave a la hora de determinar la calidad del servicio. La atención deberá ser personalizada y desde el inicio hasta el final del servicio de peluquería y estética.

La calidad técnica del servicio

Los protocolos de actuación, medios técnicos y productos a emplear, deberán ajustarse al máximo en cuanto a satisfacer las necesidades y demandas del cliente. En caso de producirse desviaciones durante el servicio, la capacidad de respuesta y medidas de subsanación medirán la calidad técnica del proceso.

El grado de satisfacción del cliente

Será preciso contar con técnicas de evaluación del grado de satisfacción del cliente con el fin de mejorar la calidad del servicio, conocer el impacto del mismo y ser lo más competitivos posible.

A la hora de evaluar la calidad del mismo, se podrá contar con diversas herramientas que de manera instantánea o pasado el tiempo determinarán el cumplimiento de las expectativas del cliente y la adecuación del servicio a sus necesidades.

Al igual que para medir el grado de satisfacción del cliente, la calidad también podrá ser evaluada a través de cuestionarios on line bien a través de portales web o de correo electrónico.



Una herramienta actualmente muy utilizada es el medidor de calidad digital en el lugar donde

se ha realizado el servicio. A través de un dispositivo digital, el cliente podrá evaluar diversos aspectos de la calidad del servicio a través de preguntas cerradas cuya respuesta serán iconos animados a modo de semáforo y expresiones del grado de satisfacción.

Un ejemplo de aspectos a valorar en una encuesta de calidad serían los siguientes:

- Atención al cliente (recepción, acomodación, trato)
- Estudio del cliente (morfología, características físicas)
- Propuesta del servicio (adecuación a las necesidades y demandas del cliente)
- Preparación del equipo de trabajo
- Técnicas y productos utilizados
- Asesoramiento profesional
- Resultado final
- Valoración global

Otra herramienta muy útil para detectar las demandas de los clientes y ofrecer los servicios más adaptados para los mismos será el uso de métodos de investigación y estudio de mercado. A través de este proceso se registrarán y analizarán las expectativas de los clientes en cuanto a servicios de



peluquería y estética se refiere, consiguiendo mayor competencia y adaptabilidad del propio servicio.

Por último y de manera relevante, cabe destacar la importancia de las redes sociales en el ámbito de la peluquería y la estética. A través de las mismas se podrá detectar el impacto del servicio en la clientela, así como captar nuevos clientes, o fidelizar a los ya existentes e informar del servicio de manera directa y actualizada.

ACTIVIDAD 5

En parejas, realizar un ejemplo de agenda de una jornada completa de 11:00 a 19:00 horas, ubicando los diferentes servicios de peluquería:

- Corte de caballero
- Mechas y tinte pelo largo
- Corte y peinado señora media melena
- Planchado cabello medio
- Corte de niño
- Bigudías señora pelo corto

La calidad vendrá determinada tanto por las condiciones en las que se desarrolla el servicio, así como los profesionales que lo realicen, dando respuesta a factores determinantes como la eficacia, la profesionalidad, la credibilidad, la capacidad de respuesta o el conocimiento del mercado y de la clientela.

Para llevar a cabo un servicio de peluquería profesional y de calidad existirán multitud de factores a tener en cuenta para que este proceso se lleve a cabo en las mejores condiciones.

Una vez se cuente con todo lo materialmente necesario y listo para ser empleado, el resultado final dependerá en gran medida del profesional de peluquería.

Dicho profesional deberá contar con un abanico de capacidades, competencias, destrezas y actitudes con el objetivo de satisfacer las demandas y necesidades de cualquier tipo de cliente y servicio.

Para ello, será conveniente que el profesional de peluquería y estética:

- Cuenten con la formación técnica necesaria para el cumplimiento y adaptación de los protocolos tanto en el entorno de trabajo como en el trabajo con el cliente.
- Conozca la cultura de la peluquería y la estética, su evolución y las tendencias y novedades actuales con el fin de adaptarse a cualquier tipo de servicio, así como poder innovar y evolucionar como profesional.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Disponga de una amplia red de contactos profesionales y de expertos, que lograrán avalar y respaldar la profesión del profesional, así como potenciar su crecimiento personal y profesional.
- Posea habilidades sociales fundamentales en el trato hacia el cliente, así como un marcado criterio profesional como experto que orientará y aconsejará al cliente para cumplir con sus expectativas sobre el servicio.
- Actúe bajo el código deontológico de su profesión, aplicando las normas y protocolos establecidas en la misma en cuanto al desarrollo de su labor en las óptimas condiciones de seguridad e higiene y adaptadas a las necesidades y demandas del cliente o servicio.

El profesional de peluquería y estética deberá estar capacitado adecuadamente para el ejercicio de su profesión en la medida en que el cliente le confía su imagen y espera sentirse mejor con la modificación de la misma.

Será fundamental, por tanto, basar la práctica profesional en unos protocolos clave para la correcta atención al cliente como son:

Comunicación

A la hora de personalizar con cada cliente y hacer del servicio una actividad individualizada, el profesional de la peluquería deberá establecer varios canales de comunicación e intercambio de información con el cliente con el fin de conocer sus preferencias, gustos y necesidades. Algunos ejemplos de ello serán:

- Realización de una entrevista personal
- Registro del procedimiento en la ficha técnica
- Muestrario de distintos tipos de servicios relacionadas con las necesidades del cliente

Eficiencia y profesionalidad

El profesional de peluquería conoce mejor que nadie las distintas teorías y técnicas, así como la adecuación de los distintos tipos de productos acorde a las necesidades requeridas por el cliente.

Será necesario concretar de forma clara con el cliente la idea que se tiene pensado llevar a cabo sobre el servicio a realizar, así como su tiempo de duración y su coste.

Durante el proceso, el profesional podrá ir explicando y mostrando al cliente los distintos pasos a realizar, así como las técnicas a emplear.

Cualquier desviación del servicio hacia el resultado final será subsanada en el momento, lo que ayudará al cliente a cumplir sus expectativas finales, adaptándolo a sus demandas y necesidades.



Capacidad de innovación y creatividad

Se hará saber al cliente las tendencias más actuales y favorecedoras para su perfil, así como para la ocasión hacia la que quiere destinar el servicio.

El profesional de peluquería y estética demostrará su criterio, así como su capacidad de innovación y creatividad, proponiendo al cliente ideas que mejoren el resultado final, siempre bajo las preferencias y adecuación a las características del mismo.

Seguimiento del cliente

Se llevarán a cabo distintas técnicas de control de calidad para conocer el grado de satisfacción del cliente y se potenciará la comunicación con el mismo a través de distintas vías (redes sociales, email, etc) con el fin de hacerle llegar cualquier información relevante de nuestra actividad, así como otro tipo de actividades de fidelización (ofertas, promociones, demostraciones, etc).

Quejas y reclamaciones

Por último y no menos importante, el profesional de peluquería y estética deberá estar dispuesto a recibir las pertinentes quejas o reclamaciones que puedan derivar de una praxis equivocada o poco adecuada contando con los instrumentos necesarios para ello (hojas de reclamación, buzón de sugerencias, etc) así como practicar la honestidad y honradez en lo referente a su labor, lo que le dotará de mayor profesionalidad y dará confianza a sus clientes.

Con el fin de evaluar la labor del profesional de peluquería y estética, así como el impacto de sus resultados en relación al cliente, será conveniente contar con herramientas basadas, por un lado, en la observación del procedimiento durante el tiempo que este se esté desarrollando, subsanando cualquier error de manera inmediata y por otro, llevando a cabo la realización de diferentes técnicas que verifiquen la calidad del servicio prestado a través de la información ofrecida por el cliente.

El empleo de diversas técnicas o instrumentos de evaluación del grado de satisfacción del cliente irán encaminadas a conseguir determinados objetivos para la mejora de la labor del profesional como son:

- Evaluar los inconvenientes surgidos durante el proceso de higiene capilar
- Abrir una vía de comunicación con el cliente
- Conocer el grado de satisfacción del cliente
- Identificar aspectos clave a fomentar en relación a la fidelización al cliente
- Mejorar las desviaciones producidas durante el servicio

Algunos de los métodos más utilizados para conseguir estos objetivos serán:

Entrevista

Será la primera toma de contacto con el cliente, donde, además de registrar sus datos personales, nos ayudará a crearnos un perfil de sus intereses y necesidades.

Observación

La actitud del cliente durante el servicio nos dará las claves para poder analizar distintos mensajes que nos ayudarán a adecuar lo máximo posible el servicio a sus necesidades. Tanto el lenguaje verbal, a través de sus respuestas y comentarios, como el no verbal (sonrisas, miradas,

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

asentimientos, etc) serán las mejores orientaciones profesionales a la hora de realizar un óptimo trabajo.

Encuesta de satisfacción

Se trata de uno de los métodos más utilizados para conocer el grado de satisfacción del cliente hacia el servicio recibido.

Las encuestas de satisfacción podrán realizarse a través de diferentes vías:

- Encuestas telemáticas (a través de la web del establecimiento, en caso de tenerla) o vía email. Son muy convenientes ya que permiten al cliente valorar no sólo el resultado inmediato sino también el impacto del servicio mientras lo luce. Un inconveniente es que al no ser inmediatas, pueden acabar no realizándose.
- Encuestas post servicio. Inmediatas en el establecimiento, el cliente podrá valorar tanto el servicio realizado como el resultado.

Las encuestas deberán ser poco extensas, sencillas de responder y entendibles, con preguntas directas sobre el trato recibido y el resultado del servicio llevado a cabo, pudiéndose realizar a través de preguntas abiertas o cerradas con diferentes puntuaciones.

Cabe destacar, que, al tratarse de expresión de opiniones e impresiones por parte de los clientes, éstos suelen contar con más libertad de respuesta cuando las encuestas son anónimas.

Un ejemplo de encuesta de valoración del grado de satisfacción del cliente podría ser el siguiente:

PUNTÚE DE 1-5 SIENDO 1 MUY INSATISFECHO – 5 MUY SATISFECHO

Instalaciones

- Evaluación general del estado del establecimiento
1 2 3 4 5
- El ambiente del centro es el adecuado (temperatura, iluminación, confortabilidad, etc)
1 2 3 4 5
- La imagen del profesional de peluquería es correcta
1 2 3 4 5

Atención del profesional de peluquería

- El trato del profesional ha sido el correcto
1 2 3 4 5
- El profesional cuenta con los conocimientos adecuados al servicio
1 2 3 4 5
- El profesional ha adecuado las técnicas y protocolos al servicio realizado
1 2 3 4 5

Servicio recibido

- La duración del servicio ha sido la adecuada
1 2 3 4 5
- Valore la relación calidad-precio del servicio
1 2 3 4 5
- Valore la satisfacción general con el servicio ofrecido
1 2 3 4 5

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

En toda la gama de productos y utensilios para peluquería y estética existe lo que se conoce como «calidad del producto», algo que cada vez genera más conciencia a la hora de comprar, y que en ocasiones se vuelve determinante.

Esta **regla de revisión de la calidad habrá** que tenerla en cuenta a la hora de aplicar o vender un producto, sobre todo porque siendo de calidad nos aseguraremos de:

- ✓ Que el producto o funcione correctamente
- ✓ Que cumpla con las expectativas
- ✓ Que el resultado que se obtenga tenga un buen grado de satisfacción

Si a todo esto le sumamos la **garantía** del fabricante o distribuidor, estaremos ante un producto de buenas prestaciones y por ende **óptimos resultados**.

La calidad deberá exigirse en todos los artículos en función del precio que cueste.

Los productos y utensilios de peluquería y estética deben **funcionar correctamente**, y en el caso de que ocasionalmente algo pudiera fallar, encontrar rápidamente la solución con el apoyo de la tienda donde lo hayamos comprado.

ACTIVIDAD 6

Por parejas, elaborar cinco preguntas relacionadas con alguno de los parámetros de calidad en establecimientos de peluquería (instalaciones, servicios prestados, profesionalidad y atención al cliente).

Desde el entorno de trabajo del profesional de peluquería y estética a las medidas de seguridad e higiene, el correcto diagnóstico y organización del trabajo o la adecuación de las técnicas a emplear, se deberán corregir en los casos en que surjan inconvenientes tanto en la atención al cliente como en el desarrollo de la labor profesional, asegurando de esta manera unos óptimos resultados.

Se describen en la siguiente tabla las desviaciones más comunes a la hora de realizar un servicio de peluquería y las pautas a seguir para su corrección:

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Desviaciones	Pautas de actuación
El servicio no se adapta a la edad, estilo de la clienta o a la ocasión	<p>Favorecer la comunicación con el cliente</p> <p>Ir contrastando resultados durante el proceso de peluquería</p> <p>En caso de seguir siendo inadecuado, rehacer al gusto del cliente</p>
Las técnicas realizadas han dado resultados inconvenientes	<p>Si es por reacciones a productos o cosméticos empleados, profundizar en la posible problemática o incompatibilidad del cabello del cliente y anotarlo en la ficha técnica para futuras visitas</p>
	<p>Cuando resulten asimetrías en el corte o maquillado, corregir buscando el equilibrio sin resultados drásticos</p>
	<p>Por incompatibilidades con el color o el fondo de maquillaje, matizar o neutralizar el cabello con las tonalidades más acordes al resultado esperado</p>
	<p>Ante los cambios de forma temporal, adecuar a los estándares solicitados por el cliente</p>
	<p>En caso de daño o deterioro accidental de la vestimenta del cliente, proponer su reposición o compensación a través del servicio.</p> <p>Proverse de material de protección desechable para el cliente</p>

Independientemente de la naturaleza de la desviación durante el servicio de peluquería y estética, el profesional deberá contar con la capacidad de corregir los errores cometidos, ofrecer en todos los casos un nuevo servicio al cliente sin coste alguno si fuera necesario y ante una queja o reclamación, mostrar respeto y educación y no perder nunca las formas, ofreciendo las medidas necesarias para rectificar las desviaciones producidas.

6. Autoevaluación.

1. Un dato relevante en la ficha de cliente será:
 - a) El estado civil
 - b) El número de teléfono
 - c) Hobbies
2. Una de las razones de descontento por parte del cliente puede ser:
 - a) Que no le ofrezcan algo de beber
 - b) Que no sepa encontrar el lugar del establecimiento
 - c) Que la atención prestada no sea la adecuada
3. A la hora de recibir al cliente:
 - a) Se le hará esperar de pie hasta su acomodación
 - b) Se le indicará dónde sentarse mientras espera
 - c) No se le prestará atención si se está ocupado
4. Para trabajar de cara al público será importante:
 - a) Que nos guste hablar
 - b) Motivar al cliente
 - c) Ser una persona divertida
5. Como técnica para medir la satisfacción del cliente se encuentra:
 - a) Llamada telefónica
 - b) Email
 - c) Encuesta
6. A la hora de prestar un servicio de peluquería, las pautas a seguir con respecto al cliente una vez dentro del establecimiento serán:
 - a) Ver qué necesidades tiene, decirle los precios del servicio y acomodarle.
 - b) Acomodarle, protegerle y prepararle para la realización del servicio.
 - c) Darle la bienvenida, acomodarle, prepararle y despedirle.
7. A la hora de dirigirnos al cliente, nuestro lenguaje corporal (no verbal) incluyen gestos y movimientos tales como:
 - a) Expresión corporal y contacto facial entre otros.
 - b) Expresión facial, contacto ocular y postura corporal.
 - c) Miradas, posturas y contacto.
8. Es importante para la organización del trabajo:
 - a) El control de tiempos, la agenda y la ficha del cliente.
 - b) Disponer de un espacio limpio y organizado.
 - c) Comunicarse con los compañeros.
9. Dentro de los parámetros de calidad, el profesional de peluquería mostrará entre otras:
 - a) Capacidad de innovación y creatividad
 - b) Sentido del humor
 - c) Disciplina en su trabajo
10. La atención a la clientela se considera adecuada cuando:
 - a) Se mantiene la confidencialidad y la ética profesional.
 - b) Hay reticencias para escucharla.
 - c) El profesional se mantiene en silencio.