

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER L'INDUSTRIA E L'ARTIGIANATO
"ENRICO MEDI"
Palermo

PROGRAMMA SVOLTO

Disciplina Psicologia e tecniche di comunicazione e relazione

Classe **II A ACC**

A.S. **2022/2023**

Docente: **Ornella Polimeno**

LA COMUNICAZIONE IN SALONE (Modulo 3)

➤ **L'OPERATORE DEL BENESSERE E L'AMBIENTE DI LAVORO**

- Costruire la professionalità
- Le abilità fondamentali dell'operatore del benessere
- Le competenze professionali
- Le caratteristiche di ciascun ruolo professionale
- Il vestiario e la divisa
- La cura della persona per l'operatore

➤ **IL LUOGO DI LAVORO**

- Aprire un'attività in proprio
- Il nome e l'identità del salone
- Il posizionamento
- L'articolazione degli spazi all'interno del negozio
- L'arredamento come espressione di professionalità
- La scelta dei prodotti
- L'importanza della musica
- Sicurezza e prevenzione

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE (Modulo 4)

➤ **L'ACCOGLIENZA**

- L'importanza di una buona accoglienza
- Le regole di una buona accoglienza
- Come rivolgersi al cliente

➤ **COSTRUIRE LA RELAZIONE**

- Il modello *Success Insights*
- Il modello degli assi cartesiani
- Guidare il cliente nella scelta adatta

➤ **LA FIDUCIA VERSO IL SALONE. LA FIDELIZZAZIONE**

ED. CIVICA

- 25 Novembre : giornata contro il femminicidio
- Il Missionario Biagio Conte

Palermo, 01 Giugno 2023

La Docente
Prof.ssa Ornella Polimeno