

**Allegato parte integrante**  
Allegato D)

Le competenze in uscita, di cui alle tavole successive dovranno trovare coniugazione con le Aree/unità formative definite nell'Allegato C di cui al presente provvedimento.

**STANDARD DI PREPARAZIONE TECNICO- CULTURALE AI FINI DEL RILASCIO DEI TITOLI DI ABILITAZIONE PER LA FIGURA DELL'ESTETISTA**

A) Area della produzione del servizio di estetica

**A) Competenza attesa**

*Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente utilizzando modalità comunicative verbali e non verbali appropriate, con particolare attenzione alla gestione del tempo e alla rilevazione di informazioni sul servizio richiesto*

<b>Attività di riferimento</b>	<b>Abilità correlate alla competenza</b>	<b>Conoscenze correlate alla competenza</b>
1 Rilevare desideri/bisogni del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestire una telefonata.</li><li>- Rilevare informazioni sul servizio richiesto dal cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Principi per la gestione dei rapporti interpersonali</li><li>- Tecniche della comunicazione face to face.</li><li>- Tecniche della comunicazione telefonica.</li><li>- Tecniche necessarie per l'utilizzo dell'agenda (planning) anche elettronica.</li></ul>
2 Gestire il planning degli appuntamenti funzionalmente ai servizi richiesti ed all'ottimizzazione delle risorse (umane, tecnologiche e temporali) disponibili.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestire tempi e organizzare l'agenda (planning).</li><li>- Fissare appuntamenti.</li><li>- Inserire dati (informazioni cliente e appuntamento) nell'agenda o altro.</li><li>- Lasciare promemoria</li><li>- Gestire emergenze e inconvenienti (ritardi e disdette).</li></ul>	
3 Accogliere il cliente, orientandolo rispetto all'ambiente e alla tipologia di servizio.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accogliere il cliente.</li><li>- Orientare il cliente all'interno del salone.</li><li>- Compilare la scheda tecnica.</li></ul>	
4 Analizzare e interpretare desideri/bisogni impliciti ed espliciti del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Osservare il cliente e porre domande per individuare bisogni i dati utili alla compilazione della scheda tecnica.</li><li>- Consigliare il cliente, presentando e pianificando il servizio da effettuare.</li><li>- Prospettare e comunicare i costi del trattamento proposto.</li></ul>	

B) Competenza attesa

**Realizzare l'analisi estetica della cute per identificare i trattamenti e i prodotti idonei**

Attività di riferimento	Abilità correlate alla competenza	Conoscenze correlate alla competenza
1 Determinare lo stato della cute individuando e riconoscendo eventuali inestetismi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservare lo stato della cute;</li> <li>- Porre domande mirate al cliente, utili per la scelta del trattamento;</li> <li>- Valutare i limiti del proprio intervento rispetto agli inestetismi rilevati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di anatomia e fisiologia del corpo umano.</li> <li>- Elementi di dietologia;</li> <li>- Lesioni primarie e secondarie della cute.</li> </ul>
2. Proporre al cliente il trattamento e i prodotti più appropriati in base ai risultati dell'analisi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiegare al cliente i risultati dell'analisi, i trattamenti/ prodotti appropriati e rispondere ad eventuali domande informative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inestetismi della cute del viso e del corpo;</li> <li>- Principali malattie cutanee;</li> <li>- Modalità di utilizzo della strumentazione a supporto.</li> </ul>
3 Compilare la scheda tecnica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redigere la scheda tecnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limiti del proprio intervento rispetto agli inestetismi rilevati;</li> <li>- Composizione, caratteristiche e funzioni dei prodotti per i trattamenti al viso e al corpo (detergenti, tonici, esfolianti, creme, maschere, impacchi, fiale ecc.) e loro metodologie applicative.</li> <li>- Legge sul trattamento dei dati personali.</li> </ul>

Attività di riferimento	Abilità correlate alle competenze	Conoscenze correlate alle competenze
<p>1. Eseguire i trattamenti in base all'analisi effettuata e alle esigenze e desideri del cliente.</p> <p>2. Utilizzare metodiche, prodotti e apparecchiature idonei ai servizi/trattamenti da eseguire, secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.</p> <p>3. Predisporre e gestire le procedure rispettando la normativa vigente e gli standard di qualità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scegliere l'intervento in base alle esigenze del cliente e allo stato osservato della cute;</li> <li>- Pianificare la tipologia di intervento;</li> <li>- Preparare, disinfettare e sterilizzare le attrezzature;</li> <li>- Svolgere la pulizia e manutenzione ordinaria delle apparecchiature attinenti ai trattamenti/servizi secondo le indicazioni dei produttori;</li> <li>- Rispettare le indicazioni tecniche delle apparecchiature attinenti ai trattamenti/servizi;</li> <li>- Individuare e utilizzare i prodotti cosmetici in base a caratteristiche e azione;</li> <li>- Applicare eventuali correttivi o adeguamenti;</li> <li>- Presentare il risultato del servizio al cliente, cogliendo il livello di qualità e soddisfazione espressi dalle sue reazioni</li> <li>- Usare i DPI (se previsti) e seguire le procedure previste dalla normativa sulla sicurezza;</li> <li>- Applicare apparecchiature ad uso estetico viso/corpo;</li> <li>- Effettuare tre tecniche di massaggio basilari (circolatorio, linfodrenante e rilassante);</li> <li>- Applicare tecniche lavorative tradizionali e innovative per il trattamento viso e corpo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situazioni di rischio e fonti di criticità per la sicurezza dei lavoratori e del cliente.</li> <li>- Metodi e procedure di disinfezione e sterilizzazione delle attrezzature.</li> <li>- Il servizio di qualità: l'ascolto attivo, l'attenzione al cliente.</li> <li>- Effetti, indicazioni e controindicazioni del massaggio circolatorio, linfodrenante e rilassante.</li> <li>- Tecniche di massaggio</li> <li>- Fisiologia e anatomia del corpo umano.</li> <li>- Principali categorie di cosmetici, composizione e funzioni specifiche.</li> <li>- Interventi estetici mirati per diverse tipologie di pelle e inestetismi.</li> <li>- Elettrologia applicata per l'utilizzo delle apparecchiature ad uso estetico.</li> </ul>

C) Competenze attese

- ***Predisporre ed eseguire i trattamenti estetici in base all'analisi effettuata, alle esigenze/desideri del cliente e nel rispetto degli standard normativi e di qualità***
- ***Utilizzare metodiche, prodotti e apparecchiature idonei ai trattamenti da eseguire, secondo standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro***

## B) Area della gestione d'impresa

### D) Competenza attesa

*Gestire l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale.*

<b>Attività di riferimento</b>	<b>Abilità correlate alla competenza</b>	<b>Conoscenze correlate alla competenza</b>
1. Predisporre l'ambiente di lavoro favorendo il benessere ed evitando fonti di criticità e di rischio per la sicurezza del cliente e degli operatori  2. Assicurare la sanificazione ambientale attraverso adeguate procedure di pulizia.  3. Svolgere la manutenzione ordinaria dei dispositivi/attrezzature/strumenti non attinenti ai trattamenti estetici	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adottare soluzioni organizzative e di layout dell'ambiente di lavoro per prevenire danni alla salute personale e degli altri (cliente e operatori);</li><li>- Assumere modalità di gestione dell'attività adeguati per la salvaguardia ambientale;</li><li>- Applicare le tecniche di igiene ambientale e di riordino dell'ambiente lavorativo;</li><li>- Rispettare le indicazioni tecniche dei produttori delle attrezzature/strumenti/dispositivi per la manutenzione ordinaria, in caso di pulizia oppure di malfunzionamento delle stesse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Legislazione sulla sicurezza e la salute nei posti di lavoro.</li><li>- Adempimenti ambientali: modalità di smaltimento dei rifiuti.</li><li>- Certificazione di eco-compatibilità Ecolabel.</li><li>- Caratteristiche dei prodotti/materiali e tecniche di applicazione nella sanificazione dell'ambiente di lavoro.</li><li>- Comportamenti da adottare in caso di pulizia e malfunzionamento di attrezzature, dispositivi e strumenti non attinenti ai trattamenti.</li></ul>

### E) Competenze attese

- *Predisporre e condurre l'avvio delle attività di impresa*
- *Curare la gestione degli aspetti contabili, amministrativi, fiscali e commerciali tipici dell'esercizio*

<b>Attività di riferimento</b>	<b>Abilità correlate alle competenze</b>	<b>Conoscenze correlate alle competenze</b>
1. Progettare l'avvio di un'attività d'impresa.  2. Gestire i rapporti con le banche, l'associazione di categoria, i servizi di consulenza esterna, gli uffici fiscali e tributari, uffici previdenziali e assicurativi.  3. Utilizzare varie forme di pagamento (bancomat, carte di credito, home banking).  4. Gestire i principali adempimenti contabili/fiscali giornalieri  5. Gestire le rimanenze di magazzino e pianificare gli acquisti.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compilare un Business Plan</li><li>- Gestire le operazioni e le autorizzazioni necessarie per l'avvio di un'attività</li><li>- Eseguire operazioni di base dell'amministrazione ordinaria al fine di fornire dati e documenti necessari ai servizi di consulenza esterni relativamente alle registrazioni derivanti da acquisti e vendite nonché dalle pratiche quotidiane relative alla gestione amministrativo-contabile</li><li>- Compilare, emettere e conservare correttamente documenti contabili quali fatture, ricevute, bolle, ecc. Organizzare il magazzino e pianificare gli acquisti in base alle necessità e alle caratteristiche dei prodotti sul mercato.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impresa e imprenditore</li><li>- Impresa individuale e società commerciali.</li><li>- Commercio e artigianato;</li><li>- Operazioni di avvio: autorizzazioni.</li><li>- Finanziamenti: il sistema creditizio, gli strumenti di pagamento, le agevolazioni pubbliche.</li><li>- Fisco e adempimenti fiscali: IVA, fatture e ricevute fiscali, registri contabili;</li><li>- Concetti di costo, di ricavo, di produttività, di equilibrio economico, di ammortamento. Gestione di magazzino.</li></ul>

## F) Competenza attesa

Gestire gli aspetti di reclutamento, organizzativi e amministrativo-contabili del personale

<b>Attività di riferimento</b>	<b>Abilità correlate alla competenza</b>	<b>Conoscenze correlate alla competenza</b>
1. Svolgere attività di ricerca e reclutamento dei collaboratori  2. Scegliere, assumere e dimettere i collaboratori.  3. Gestire i collaboratori.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare, reclutare e gestire i collaboratori funzionalmente all'ottimizzazione delle risorse impiegate e all'erogazione di un servizio di qualità</li><li>- Effettuare azioni di reclutamento del personale sul mercato del lavoro.</li><li>- Svolgere le pratiche quotidiane relative alla gestione del personale al fine di fornire dati e documenti necessari agli uffici competenti o di consulenza del settore.</li><li>- Gestire i collaboratori e le dinamiche di gruppo, favorendo climi di lavoro funzionali all'erogazione di un servizio di qualità.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruoli e figure professionali all'interno dell'organizzazione tipica dell'istituto,</li><li>- Collegamenti e interconnessioni tra le figure professionali.</li><li>- Strumenti di misura delle prestazioni;</li><li>- Principali aspetti del CCNL e dei principali contratti di lavoro attivabili (aspetti normativi e contabili).</li><li>- Azioni di reclutamento del personale (annunci, inserzioni, ecc.).</li><li>- Fasi di un processo di selezione</li><li>- Comportamenti in grado di favorire il lavoro "in rete" tra gli operatori.</li><li>- Adempimenti amministrativi per l'assunzione e la dimissione del personale.</li><li>- Tecniche di negoziazione e di ascolto.</li><li>- Principi per la gestione dei rapporti interpersonali.</li><li>- Comportamenti per raggiungere obiettivi comuni.</li><li>- Motivazione e gratificazione del personale.</li></ul>

## G) Competenza attesa

Organizzare la promozione dell'attività professionale

<b>Attività di riferimento</b>	<b>Abilità correlate alla competenza</b>	<b>Conoscenze correlate alla competenza</b>
1. Pianificare e attuare attività di promozione fondate sull'ottimizzazione e lo sviluppo del servizio  2. Predisporre spazi a valenza promozionale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare e utilizzare fonti informative per cogliere e interpretare le tendenze di mercato.</li><li>- Usare le potenzialità offerte dalle fonti informative ai fini del proprio aggiornamento e sviluppo professionale.</li><li>- Gestire il rapporto con il cliente applicando variabili e fattori di carattere promozionale anche proponendo adeguati prodotti di mantenimento ad uso domiciliare.</li><li>- Individuare i prodotti/servizi da promuovere a seconda del contesto di riferimento (moda, stagionalità, luogo di ubicazione dell'esercizio commerciale, tipologia di clientela, ecc.)</li><li>- Ottimizzare gli spazi dell'ambiente lavorativo anche secondo un'ottica di promozione dei servizi/prodotti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- fonti informative sulle tendenze del mercato.</li><li>- principi generali per pianificare le strategie di promozione dell'attività</li><li>- nozioni di base del marketing.</li><li>- tecniche di visual merchandising.</li><li>- variabili e fattori nell'elaborazione delle varie tecniche promozionali.</li><li>- normativa che disciplina la vendita di prodotti al pubblico.</li><li>- tecniche della comunicazione visiva in merito alla psicologia del colore, delle forme, dello spazio e della grafica.</li><li>- tecniche di presentazione del prodotto nella gestione di una trattativa di vendita.</li></ul>