

---

## **Obiettivi di apprendimento**

---

**Esame professionale per parrucchiere e parrucchieri con attestato professionale federale**

---

## Indice

Esame professionale per parrucchiere e parrucchieri con attestato professionale federale .....	0
1 Introduzione.....	2
2 Panoramica sulla tassonomia .....	2
3 Panoramica dei campi di attività .....	2
4 Obiettivi di apprendimento per campo di attività .....	3
4.1 Campo di attività 1: consulenza e vendita .....	3
4.1.1Descrizione del campo di attività .....	3
4.1.2Competenze necessarie .....	3
4.1.3Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale .....	4
4.2 Campo di attività 2: implementazione professionale.....	8
4.2.1Descrizione del campo di attività .....	8
4.2.2Competenze necessarie .....	8
4.2.3Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale .....	9
4.3 Campo di attività 3: esecuzione tecnica .....	15
4.3.1Descrizione del campo di attività .....	15
4.3.2Competenze necessarie .....	15
4.3.3Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale .....	16

---

## 1 Introduzione

Il 1° gennaio 2014 è entrato in vigore un nuovo regolamento per l'esame professionale di parrucchiera/parrucchiere. Al fine di semplificare l'adeguamento – in termini di contenuti – dei preparativi per l'esame professionale nelle sedi adibite alla sua preparazione, Coiffure Suisse ha organizzato un workshop per le istituzioni interessate. In questo workshop i partecipanti hanno elaborato gli obiettivi di apprendimento per i campi di attività dell'esame federale professionale. Questi obiettivi di apprendimento sono stati unificati dal punto di vista linguistico e confrontati con i criteri di valutazione per l'esame professionale. Questo garantisce che l'esame e la formazione siano ben correlati tra di loro.

Il presente catalogo degli obiettivi di apprendimento è a disposizione di tutte le istituzioni.

Di seguito sono descritti i campi d'azione dell'esame professionale ed elencati i rispettivi obiettivi di apprendimento.

---

## 2 Panoramica sulla tassonomia

I livelli K sono così ripartiti sulla totalità degli obiettivi di apprendimento:

### Ripartizione dei livelli tassonomici Dati percentuali

C1 Conoscenza	Risposta fulminea – routine (già fatto 50 volte) – riprodurre così come appreso.	4
C2 Comprensione	Spiegare con parole proprie – spiegare perché – spiegare al contrario – spiegare a chi non è del mestiere	33
C3 Applicazione	Applicare quanto appreso in nuove situazioni – modificare parti di quanto appreso – transfer – applicare per la prima volta quanto appreso a livello teorico.	46
C4 Analisi	Individuare il principio alla base, la struttura, l'impalcatura – scomporre e costruire la struttura dell'insieme	8
C5 Sintesi	Integrare, migliorare qualcosa – mettere insieme i diversi elementi appresi – apportare critica costruttiva – essere creativi – correggere gli errori	8
C6 Valutazione	Valutare un insieme un po' più esteso – definire i punti di vista e i criteri di valutazione necessari a questo scopo	1
	Somma	100%

---

## 3 Panoramica dei campi di attività

L'esame professionale federale è suddiviso nei seguenti campi di attività:

- Campo di attività 1: consulenza e vendita
- Campo di attività 2: implementazione professionale
- Campo di attività 3: esecuzione tecnica

---

## 4 Obiettivi di apprendimento per campo di attività

---

### 4.1 Campo di attività 1: consulenza e vendita

---

#### 4.1.1 Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale configurano in modo professionale il primo contatto personale o telefonico e instaurano con i / le clienti un rapporto di fiducia. Si preparano in modo opportuno all'appuntamento con il / la cliente, lo / la salutano adeguatamente e ne rilevano le esigenze. Eseguono un'analisi completa del cuoio capelluto e delle caratteristiche dei capelli e svolgono un colloquio di consulenza empatico. Durante la consulenza e il trattamento, illustrano ai / alle clienti i vantaggi e le possibilità d'impiego dei prodotti utilizzati e illustrano i trattamenti a domicilio consigliati e lo styling. Nel far questo, sottolineano i vantaggi dei prodotti per la cura e lo styling disponibili nel salone per parrucchieri rispetto a quelli disponibili nei negozi al dettaglio.

Gestiscono lo schedario clienti e annotano tutte le informazioni di supporto. Reagiscono ai reclami con professionalità e con adeguate proposte risolutive.

---

#### 4.1.2 Competenze necessarie

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

sono in grado di

- organizzare in modo professionale il primo contatto e la prenotazione dell'appuntamento;
- svolgere colloqui di consulenza professionali ed empatici;
- consigliare alla propria clientela un programma di cura e styling adeguato e integrare consapevolmente la vendita dei prodotti nel processo di consulenza;
- gestire in modo professionale lo schedario clienti del salone;
- gestire in modo professionale i reclami dei / delle clienti;

dispongono di

- conoscenze approfondite delle varie tecniche di svolgimento dei colloqui;
- concetti fondamentali delle tecniche di vendita;
- una solida conoscenza dei vantaggi dei prodotti disponibili nel salone per parrucchieri rispetto a quelli offerti nel commercio al dettaglio;
- una conoscenza di base circa i metodi per gestire efficacemente i reclami;

sono pronti e intenzionati

- ad affrontare le / i clienti con attenzione, empatia, sensibilità (anche in relazione all'età) e senza pregiudizi, informarsi sui loro desideri e sulle loro esigenze, a rimuovere i malintesi, presentare proposte adeguatamente creative e trasmettere sicurezza riguardo a possibili acconciature;
- a mostrare ai / alle clienti diversi prodotti in modo convincente ma al contempo discreto e senza esercitare pressione;
- ad ascoltare con attenzione e disponibilità i clienti arrabbiati e ad andare loro incontro con un atteggiamento tranquillizzante, fiducioso e tollerante.

---

## 4.1.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale

### Svolgere colloqui di consulenza

1.18.1.1.1	C6
I partecipanti sono in grado di classificare correttamente i / le clienti.	
1.18.1.1.2	C3
I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo professionale la loro comunicazione verbale e non verbale nell'ambito dei colloqui di consulenza.	
1.18.1.2.1	C2
I partecipanti sanno distinguere diverse tecniche di svolgimento di colloqui sulla base di esempi.	
1.18.1.2.2	C3
I partecipanti sono in grado di applicare diverse tecniche di svolgimento dei colloqui di consulenza a seconda della situazione.	
1.18.1.3.1	C4
I partecipanti sono in grado di analizzare le caratteristiche del capello e del cuoio capelluto sulla base di schede di diagnosi.	
1.18.1.3.2	C5
I partecipanti sono in grado di definire cure e trattamenti in base ai risultati dell'analisi del capello e del cuoio capelluto.	
1.18.1.4.1	C1
I partecipanti sono in grado di citare diverse fonti che possono fornire impulsi per il proprio lavoro.	
1.18.1.5.1	C2
I partecipanti sanno spiegare in modo comprensibile al /alla cliente le disposizioni di legge fondamentali sull'impiego di prodotti chimici.	
1.18.1.5.2	C3
I partecipanti sono in grado di motivare l'impiego di prodotti chimici nel colloquio con il cliente.	
1.18.1.6.1	C3
I partecipanti sono in grado di applicare, nell'ambito dei colloqui di consulenza, specifiche tecniche di formulazione delle domande per evitare malintesi.	
1.18.1.7.1	C3
I partecipanti sono in grado di rilevare correttamente le diverse proporzioni del viso e del corpo.	
1.18.1.7.2.	C5
I partecipanti sono in grado di proporre acconciature idonee alle proporzioni del viso e del corpo nonché alle caratteristiche dei capelli.	

1.18.1.7.3 C3

I partecipanti sono in grado di illustrare al / alla cliente una proposta di acconciatura con l'ausilio di immagini e cartelle colori.

1.18.1.8.1 C3

I partecipanti sono in grado di spiegare in modo comprensibile e competente al / alla cliente il motivo per cui non è possibile soddisfare un suo desiderio.

## **Discutere (consigliare) una cura a domicilio e styling**

1.21.1.1.1 C5

I partecipanti sono in grado di scegliere un programma di cura e styling adatto ai capelli e al cuoio capelluto del / della cliente.

1.21.1.2.1 C2

I partecipanti sono in grado di spiegare correttamente gli ingredienti e il meccanismo d'azione di diversi prodotti per la cura e lo styling.

1.21.1.2.2 C3

I partecipanti sanno motivare in modo comprensibile per il / la cliente il tipo di utilizzo di diversi prodotti per la cura e lo styling.

1.21.1.4.1 C3

I partecipanti sono in grado di redigere un programma di cura e styling ritagliato sulle esigenze e i desideri del / della cliente.

1.21.1.5.1 C2

I partecipanti sono in grado di spiegare in modo comprensibile ai / alle clienti l'utilità dei prodotti utilizzati.

1.21.1.5.2 C3

I partecipanti sono in grado di portare a termine lo styling con soddisfazione del / della cliente.

## **Vendere prodotti per la cura e lo styling**

1.21.2.1.1 C2

I partecipanti sanno illustrare, sulla base di esempi concreti, come integrare la vendita di prodotti per la cura e lo styling nel colloquio di consulenza.

1.21.2.2.1 C3

I partecipanti sono in grado di applicare efficacemente diverse tecniche di vendita.

1.21.2.2.2 C2

I partecipanti sono in grado di dimostrare come le tecniche di vendita possano essere adattate a diverse tipologie di clienti.

1.21.2.3.1 C2

I partecipanti sono in grado di descrivere in modo comprensibile al / alla cliente le caratteristiche e le possibilità di applicazione dei prodotti utilizzati.

1.21.2.3.2 C2

I partecipanti sanno dimostrare in modo comprensibile i vantaggi di una consulenza professionale sui prodotti nel salone per parrucchieri rispetto all'acquisto nel commercio al dettaglio.

1.21.2.4.1 C3

I partecipanti sono in grado di dimostrare come si possono presentare al / la cliente diversi prodotti in modo discreto e non vincolante.

## **Creare lo schedario clienti**

1.22.1.1.1 C3

I partecipanti sono in grado di trasferire in modo comprensibile nello schedario clienti i dati, le ricette dei colori e le tecniche di colorazione.

1.22.1.2.1 C2

I partecipanti sono in grado di spiegare in modo comprensibile l'organizzazione e la sistematica degli schedari clienti utilizzati.

1.22.1.3.1 C2

I partecipanti sanno spiegare correttamente la struttura di base sistematica di una cartella dei colori.

1.22.1.4.1 C2

I partecipanti sanno mostrare i vantaggi e l'utilità di uno schedario clienti gestito con cura.

1.22.1.5.1 C3

I partecipanti sono in grado di inserire nelle schede dei clienti informazioni aggiuntive in modo dettagliato e comprensibile.

1.22.1.5.2 C2

I partecipanti sanno dimostrare, sulla base di situazioni reali, quale vantaggio offre l'inserimento nella scheda cliente di informazioni supplementari come appunti, disegni, ecc.

## **Gestire i reclami**

1.24.1.1.1 C3

I partecipanti sanno prendere posizione in modo professionale in caso di reclami da parte dei / delle clienti.

1.24.1.2.1 C2

I partecipanti sanno illustrare, sulla base di esempi concreti, diversi metodi per gestire efficacemente i reclami.

1.24.1.3.1 C3

I partecipanti sono in grado di applicare con successo, nell'ambito della gestione dei reclami, diverse tecniche di colloquio, come ad esempio l'ascolto attivo.

1.24.1.4.1 C2

I partecipanti sono in grado di mostrare possibili soluzioni concilianti nell'ambito della gestione dei reclami.

1.24.1.4.2 C3

I partecipanti sono in grado di applicare le prestazioni di garanzia nel quadro della gestione dei reclami a seconda della situazione.

1.24.1.5.1 C3

I partecipanti sono in grado di definire una loro procedura individuale di gestione del reclamo ritagliata individualmente sul / sulla cliente.

## **Instaurare il primo contatto e prendere appuntamenti**

1.26.1.1.1 C3

I partecipanti sono in grado di configurare il primo contatto in modo cordiale, sistematico e conforme alle direttive aziendali.

1.26.1.1.2 C5

I partecipanti sanno valutare realisticamente il tempo necessario per le prestazioni di servizio e coordinare di conseguenza gli appuntamenti.

1.26.1.2.1 C2

I partecipanti sanno descrivere in modo comprensibile i diversi sistemi di gestione del calendario e degli appuntamenti.

1.26.1.3.1 C2

I partecipanti sanno illustrare i vantaggi di una configurazione professionale del primo contatto e della prenotazione dell'appuntamento.

1.26.1.3.2 K3

I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo mirato la comunicazione verbale e non verbale nel quadro del primo contatto.

1.26.1.4.1 C3

I partecipanti sono in grado di registrare tutte le informazioni importanti di una conversazione telefonica e di annotarle in modo comprensibile.

1.26.1.4.2 C3

I partecipanti sono in grado di effettuare una stima realistica del prezzo in base alle richieste del / della cliente.

1.26.1.4.3 C5

I partecipanti sono in grado di designare una collaboratrice idonea del team in base alle richieste del cliente.

1.26.1.5.1 C3

In caso di conflitti di date/orari degli appuntamenti, i partecipanti sanno proporre modalità orientate al cliente.

1.26.1.6.1 C3

I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo mirato l'ascolto attivo e le domande (feedback) quando si fissano appuntamenti e in caso di conflitti di date/orari.



---

## 4.2 Campo di attività 2: implementazione professionale

---

### 4.2.1 Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale preparano il posto e il trattamento previsto prima che il / la cliente entri nel salone. Esse / Essi provvedono al lavaggio dei capelli e scelgono i prodotti specifici per la cura del cuoio capelluto. Tagliano i capelli nella forma idonea impiegando una tecnica di taglio personalizzata e adatta all'acconciatura desiderata e gli attrezzi consoni. Eseguono colorazioni e acconciature permanenti utilizzando correttamente i prodotti opportuni. Nel far questo proteggono la cute dei / delle clienti e le proprie mani e si adoperano per rispettare sistematicamente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (MSSL). Nella realizzazione dell'acconciatura, concordano i desideri con il tipo di cliente e le tendenze attuali. Creano acconciature raccolte, radono e tagliano la barba. Dopo il trattamento rimettono in ordine la postazione, puliscono e disinfettano gli strumenti e gli attrezzi.

---

### 4.2.2 Competenze necessarie

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

sono in grado di

- preparare e riordinare adeguatamente la postazione di lavoro, inclusi i materiali di lavoro necessari, e mantenere igienicamente puliti gli strumenti;
- eseguire professionalmente il lavaggio dei capelli e i massaggi del cuoio capelluto, il taglio dei capelli, la colorazione con prodotti chimici e la permanente;
- modellare i capelli e creare acconciature raccolte professionali;
- applicare in modo cosciente le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute (MSSL) nell'impiego di sostanze chimiche;

dispongono di

- conoscenze approfondite delle diverse tecniche e dell'utilizzo di apparecchi e ausili per lavare, tagliare, colorare, modellare in modo permanente, acconciare, rasare, radere la barba, ecc.;
- conoscenze dettagliate degli effetti dei singoli prodotti sulle diverse caratteristiche del capello e del cuoio capelluto;
- conoscenze di base sui rischi di allergia attraverso trattamenti chimici e sanno individuare i casi in cui è necessario un test per le allergie;
- conoscenze di base della tecnica di applicazione dei disinfettanti;
- una vasta conoscenza delle tendenze attuali;
- conoscenze dettagliate delle disposizioni MSSL in vigore nel loro salone;

sono

- disposte/i a utilizzare prodotti rispettosi dell'ambiente;
- consapevoli dell'importanza di un'attuazione coerente delle direttive MSSL.

## 4.2.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale

### Preparare lo spazio e gli strumenti

1.17.1.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di preparare sistematicamente una postazione di lavoro, inclusi i materiali di lavoro necessari.

1.17.1.2.1 C1  
I partecipanti sono in grado di enumerare in modo completo i materiali di lavoro necessari per i diversi trattamenti.

### Lavare i capelli

1.19.1.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire in modo professionale un lavaggio dei capelli e un massaggio del cuoio capelluto.

1.19.1.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare con competenza i prodotti durante un lavaggio dei capelli o e massaggio del cuoio capelluto.

1.19.1.2.1 C3  
I partecipanti sono in grado di lavare professionalmente i capelli e applicare diverse tecniche di massaggio del cuoio capelluto.

1.19.1.3.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo comprensibile l'effetto di singoli prodotti di cura sulle diverse caratteristiche di capelli e cuoio capelluto.

1.19.1.4.1 C2  
I partecipanti sono in grado di dimostrare in modo comprensibile come garantire un'atmosfera rilassata e serena durante il lavaggio dei capelli.

### Tagliare

1.19.2.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire uno schizzo di taglio di capelli e di spiegare la procedura da seguire per realizzarlo.

1.19.2.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire un taglio di capelli in modo strutturato, utilizzando modelli e utensili di lavoro.

1.19.2.1.3 C3  
I partecipanti sono in grado di spiegare in modo comprensibile alla clientela le tecniche di taglio applicate.

1.19.2.1.4 C3  
I partecipanti sono in grado di valutare adeguatamente le caratteristiche dei capelli e la forma del viso durante un taglio di capelli.

1.19.2.2.1 C3

I partecipanti sono in grado di realizzare un taglio di capelli secondo i desideri della clientela.

1.19.2.3.1 C2

I partecipanti sanno illustrare in modo comprensibile le diverse tendenze attuali in materia di tagli di capelli.

1.19.2.4.1 C2

I partecipanti sanno illustrare in modo comprensibile la correlazione tra taglio di capelli e acconciatura.

1.19.2.6.1 C3

I partecipanti sono in grado di reagire in modo flessibile al mutamento dei desideri della clientela durante il taglio.

## Colorazione chimica dei capelli

1.19.3.1.1 C3

I partecipanti sono in grado di pianificare in modo completo la procedura da seguire per la colorazione dei capelli e di descrivere la pianificazione.

1.19.3.1.2 C3

I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo sensato i prodotti per la colorazione dei capelli.

1.19.3.1.3 C3

I partecipanti devono essere in grado di miscelare i prodotti per la colorazione dei capelli in un rapporto corretto.

1.19.3.1.4 C3

Nell'ambito di una colorazione chimica, i partecipanti sono in grado di emulsionare correttamente il colore al termine del tempo d'azione e di pulire di conseguenza cuoio capelluto e capelli.

1.19.3.1.5 C3

I partecipanti sono in grado di prendersi cura del cuoio capelluto e dei capelli durante la colorazione chimica.

1.19.3.1.6 C3

I partecipanti sono in grado di realizzare le colorazioni in base alle esigenze del cliente.

1.19.3.2.1 C2

I partecipanti sono in grado di spiegare dettagliatamente la procedura di colorazione.

1.19.3.2.2 C2

I partecipanti sono in grado di spiegare a regola d'arte la modalità d'azione su cute e capelli dei diversi prodotti per la colorazione.

1.19.3.3.1 C2

I partecipanti sanno descrivere correttamente diverse tecniche di applicazione del colore.

1.19.3.3.2 C3

I partecipanti sanno spiegare ai / alle clienti le nuove tendenze in fatto di colore dei capelli e la procedura per la loro attuazione.

- 1.19.3.4.1 C2  
I partecipanti sanno spiegare correttamente i possibili rischi di allergie nelle operazioni di colorazione dei capelli.
- 1.19.3.4.2 C2  
I partecipanti sanno dimostrare, sulla base di esempi concreti, in quali casi è necessario sottoporsi a un test per le allergie.
- 1.19.3.6.1 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo ragionevole e responsabile i prodotti per la colorazione dei capelli.
- 1.19.3.6.2 C2  
I partecipanti sanno spiegare correttamente come proteggono sé stessi e i / le clienti durante le operazioni di colorazione.
- 1.19.3.7.1 C2  
I partecipanti sono in grado di spiegare al cliente in modo comprensibile le disposizioni di legge vigenti in materia di colorazione dei capelli.
- 1.19.3.8.1 C2  
I partecipanti sono in grado di spiegare in modo comprensibile il vantaggio dell'utilizzo di prodotti ecologici per la colorazione dei capelli.
- 1.19.3.9.1 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare i prodotti per la colorazione dei capelli in modo ecologico.
- 1.19.3.9.2 C2  
I partecipanti sono in grado di mostrare come smaltire in modo ecologico i prodotti per la colorazione dei capelli.
- 1.19.3.10.1 C4  
I partecipanti sono in grado di proporre una procedura idonea per la colorazione dei capelli sulla base di un'analisi dei capelli e delle caratteristiche del cuoio capelluto.

## **Eeguire l'acconciatura**

- 1.19.4.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di pianificare in modo completo l'esecuzione dello styling.
- 1.19.4.1.2 C5  
I partecipanti sono in grado di proporre al / alla cliente uno styling adatto in base alle caratteristiche dei capelli e all'acconciatura.
- 1.19.4.1.3 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire in modo professionale lo styling dei capelli.
- 1.19.4.2.1 C2  
I partecipanti sanno illustrare in modo comprensibile la procedura delle diverse tecniche di styling.

1.19.4.2.2 C4  
I partecipanti sono in grado di scegliere gli attrezzi e le tecniche di styling adatti per la realizzazione di un modello.

1.19.4.2.3 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare a regola d'arte diversi prodotti e attrezzi per lo styling.

1.19.4.3.1 C2  
I partecipanti sanno mostrare, sulla base di esempi concreti, l'influenza dello styling sulla soddisfazione complessiva dei / delle clienti.

1.19.4.4.1 C3  
I partecipanti sono in grado di rilevare la soddisfazione dei clienti in merito allo styling formulando domande adeguate.

1.19.4.4.2 C3  
I partecipanti sono in grado di adottare delle misure adeguate qualora il / la cliente non sia soddisfatto/a dello styling.

1.19.4.5.1 C2  
I partecipanti sono in grado di descrivere correttamente l'effetto di diversi prodotti per lo styling.

1.19.4.5.2 C3  
I partecipanti sono in grado di scegliere il prodotto di styling più adatto per realizzare il modello e/o soddisfare il desiderio del / della cliente.

## **Acconciature raccolte**

1.19.5.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire lo schizzo di un'acconciatura raccolta e di spiegare la procedura per realizzarla.

1.19.5.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di illustrare in modo chiaro alla cliente le diverse varianti di acconciature raccolte adatte a loro.

1.19.5.1.3 C3  
I partecipanti sono in grado di realizzare con professionalità diverse acconciature raccolte in base alle esigenze della cliente o sulla base di un modello.

1.19.5.2.1 C3  
I partecipanti sono in grado di applicare a regola d'arte diverse tecniche per la creazione di acconciature raccolte.

1.19.5.2.2 C4  
I partecipanti sono in grado di scegliere gli ausili adatti per la creazione di acconciature raccolte.

1.19.5.3.1 C3

I partecipanti sono in grado di adattare le acconciature raccolte e l'uso di accessori per capelli tenendo conto delle proporzioni del corpo e del viso nonché delle caratteristiche dei capelli della cliente.

1.19.5.4.1 C3

I partecipanti sono in grado di adattare i modelli di acconciature raccolte alle esigenze dei clienti e in base alla loro conciliabilità con le proporzioni del corpo e del viso.

1.19.5.4.2 C5

I partecipanti sono in grado di sfruttare in modo proficuo le loro idee creative nella realizzazione di acconciature raccolte.

1.19.5.4.3 C3

I partecipanti sono in grado di adottare misure adeguate qualora una cliente non sia soddisfatta del risultato di un'acconciatura raccolta.

## **Permanente**

1.19.6.1.1 C3

I partecipanti sono in grado di eseguire una diagnosi completa, in base a un'apposita scheda di diagnosi, per l'esecuzione di una permanente.

1.19.6.1.2 C3

I partecipanti sono in grado di eseguire sistematicamente acconciature con permanenti.

1.19.6.1.3 C3

I partecipanti sono in grado di utilizzare correttamente i bigodini e altri strumenti.

1.19.6.2.1 C2

I partecipanti sanno descrivere in modo professionale la composizione, le prescrizioni di applicazione e l'effetto dei prodotti utilizzati.

1.19.6.2.2 C2

I partecipanti sono in grado di descrivere la procedura di fissaggio e trattamento nell'ambito di una permanente.

1.19.6.2.3 C3

I partecipanti sono in grado di applicare correttamente diverse tecniche di applicazione dei bigodini.

1.19.6.2.4 C4

I partecipanti sono in grado di motivare professionalmente la decisione di utilizzare una determinata tecnica per la permanente.

1.19.6.3.1 C2

I partecipanti sono in grado di descrivere in modo comprensibile le possibili conseguenze, per il / la cliente, dell'uso di sostanze chimiche.

1.19.6.3.2 C2

I partecipanti sono in grado di descrivere in modo comprensibile gli effetti di eventuali errori nell'ambito delle colorazioni dei capelli.

1.19.6.3.3 C3  
I partecipanti sono in grado di scegliere un adeguato tempo di posa per la permanente.

1.19.6.4.1 C3  
I partecipanti sono in grado di tenere adeguatamente conto delle caratteristiche dei capelli (rosa dei capelli, direzione di crescita, ecc.) ai fini dell'applicazione dei bigodini e dell'utilizzo dei liquidi.

1.19.6.5.1 C3  
I partecipanti sono in grado di eseguire una piega con permanente secondo i desideri del / della cliente.

1.19.6.5.2 C5  
I partecipanti sono in grado di spiegare quali mezzi e tecniche si addicono alla messa in piega in caso di permanente per un determinato tipo di capelli.

## **Riordinare la postazione / pulire gli strumenti**

1.23.1.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di pulire il lavabo, la postazione di lavoro e il materiale conformemente alle istruzioni.

1.23.1.2.1 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare correttamente gli utensili per la pulizia.

1.23.1.2.2 C2  
I partecipanti sanno dimostrare come utilizzare correttamente i disinfettanti.

1.23.1.3.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere in modo comprensibile i diversi sistemi di ordine di un salone.

1.23.1.3.2 C2  
I partecipanti sanno spiegare in modo convincente l'importanza di una pulizia corretta di superfici e strumenti.

## **Mettere in atto la tutela della salute**

1.14.1.1.1 C2  
I partecipanti sono in grado di mostrare in modo comprensibile al personale come si manipolano correttamente le sostanze chimiche e quali sono le direttive in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute.

1.14.1.1.2 C3  
I partecipanti sanno applicare correttamente gli elementi per la protezione della clientela (crema protettiva, mantellina, ecc.).

1.14.1.2.1 C1  
I partecipanti sanno menzionare a memoria le direttive concernenti lo smaltimento di sostanze chimiche.

1.14.1.2.2 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo comprensibile lo scopo della distanza di sicurezza nella miscelazione di sostanze chimiche.

1.14.1.3.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare, sulla base di esempi concreti, perché un'attuazione coerente delle direttive MSSL sia di grande importanza.

1.14.1.4.1 C2  
I partecipanti sono in grado di dimostrare, sulla base di esempi concreti, come garantire la massima protezione a sé stessi e ai clienti nella manipolazione di sostanze chimiche.

---

## 4.3 Campo di attività 3: esecuzione tecnica

---

### 4.3.1 Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale pianificano le misure per l'attuazione operativa degli obiettivi strategici per lo più su base annua e coordinano le singole misure con l'attività quotidiana concreta. Dirigono il loro team in modo orientato agli obiettivi e ai collaboratori / alle collaboratrici e svolgono riunioni a intervalli regolari. Pianificano l'impiego del personale con l'aiuto di opportuni strumenti, impartiscono incarichi di lavoro chiari, ne controllano l'attuazione e garantiscono che vengano utilizzati con coerenza gli strumenti di lavoro e gli strumenti ausiliari. Promuovono una cultura attiva del feedback.

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale si occupano dello sviluppo professionale dei collaboratori / delle collaboratrici e si impegnano costantemente a sviluppare il know-how di tutto il personale attraverso eventi formativi interni.

Gestiscono con profitto la loro attività pianificando mensilmente il budget per i mesi successivi, eseguendo regolari controlli del budget, informando opportunamente il loro team e sviluppando misure.

Tengono sotto controllo le scorte di magazzino, provvedono a una gestione adeguata dell'infrastruttura disponibile e programmano decorazioni stagionali entro i limiti del budget disponibile.

Sono ben preparati in caso di emergenze, come ad esempio in caso di incendio, ed eseguono regolarmente corsi sulla sicurezza insieme ai loro collaboratori / alle loro collaboratrici. Affrontano in modo proattivo le situazioni di stress nel lavoro quotidiano.

---

### 4.3.2 Competenze necessarie

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

sono in grado di

- conciliare le risorse di personale con il fabbisogno di manodopera utilizzando idonei strumenti di pianificazione del personale;
- assistere i collaboratori / le collaboratrici nell'erogazione delle loro prestazioni mediante incarichi di lavoro chiari e completi e feedback costruttivi;
- organizzare in modo professionale le proprie attività legate alle riunioni del team;
- pianificare ed eseguire per il proprio team corsi di formazione adeguati al fabbisogno e alle esigenze;
- pianificare ogni mese il budget per il mese successivo, verificarne l'attuazione e trarne misure adeguate;
- coordinare in modo ottimale le misure tratte dalla pianificazione annuale con le attività del lavoro quotidiano;
- gestire con competenza l'infrastruttura della loro filiale e supportare con competenza la gestione del magazzino;
- realizzare decorazioni stagionali sotto la propria responsabilità o d'intesa;
- informare i propri collaboratori / le proprie collaboratrici con competenza sulle situazioni di emergenza o di rischio;
- organizzare in modo professionale e orientato alla soluzione la gestione di sé e di situazioni di stress, avvalendosi di metodi e tecniche concreti;



dispongono di

- un repertorio di tecniche di gestione orientate agli obiettivi;
- capacità di fissare le priorità in base a criteri e di gestire adeguatamente le pendenze;
- una comprensione fondamentale della gestione delle riunioni, della moderazione, dell'informazione e della comunicazione;
- conoscenze approfondite sulla strutturazione dei processi di apprendimento, sui metodi di insegnamento adeguati e sull'istruzione mirata ai gruppi target;
- conoscenze di base della pianificazione metodico-didattica e dell'attuazione di corsi di formazione;
- una comprensione basilare degli aspetti economico-aziendali e del diritto del lavoro;
- conoscenze di base in materia di gestione finanziaria per interpretare correttamente i dati finanziari rilevanti;
- una comprensione fondamentale della gestione delle infrastrutture e delle scorte;

sono

- consapevoli della loro funzione esemplare e coinvolgono attivamente i propri collaboratori / le proprie collaboratrici nei processi di cambiamento;
- disposti a coltivare una cultura aperta della comunicazione e ad affrontare i fattori di disturbo all'interno del team in modo risolutivo;
- disposti ad affrontare proattivamente le situazioni di stress e a valutare correttamente eventuali situazioni a rischio o di emergenza;
- in grado di analizzare il successo dei corsi di formazione e di trarne misure di miglioramento per formazioni future;

---

### 4.3.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale

#### Compiti dirigenziali nell'attività aziendale quotidiana

1.3.1.1.1	C3
I partecipanti sono in grado di coordinare in modo ottimale l'impiego del personale.	
1.3.1.1.2	C3
I partecipanti sono in grado di pianificare l'attività quotidiana in base alla situazione.	
1.3.1.2.1	C5
I partecipanti sanno valutare realisticamente l'urgenza dello svolgimento dei lavori pendenti sulla base di criteri adeguati.	
1.3.1.3.1	C2
I partecipanti sanno mostrare una procedura adeguata in relazione alla loro gestione personale delle pendenze.	
1.3.1.3.2	C3
I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo proficuo diversi strumenti per la gestione delle pendenze (programmi per PC, lista, ecc.).	
1.3.1.4.1	C5
I partecipanti sono in grado di dimostrare una procedura adeguata per gestire gli imprevisti durante l'attività quotidiana.	
1.3.1.5.1	C5
I partecipanti sono in grado di definire misure adeguate in relazione ai processi e alle strutture sulla base della riflessione sull'attività quotidiana.	

## Assistere il personale

- 1.4.3.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di delegare il lavoro in modo professionale.
- 1.4.3.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di fornire un feedback completo.
- 1.4.3.2.1 C2  
I partecipanti sanno spiegare correttamente diverse tecniche di direzione del personale.
- 1.4.3.2.2 C3  
I partecipanti sono in grado di sostenere efficacemente i collaboratori / le collaboratrici nella formulazione degli obiettivi.
- 1.4.3.3.1 C1  
I partecipanti sanno menzionare gli aspetti essenziali di cui tenere conto nel fornire un feedback.
- 1.4.3.3.2 C2  
I partecipanti sanno illustrare in modo completo e sulla base di esempi gli elementi di un feedback costruttivo.
- 1.4.3.4.1 C2  
I partecipanti sanno mostrare delle procedure adeguate per farsi un'idea generale del livello di conoscenza dei collaboratori / delle collaboratrici.
- 1.4.3.4.2 C2  
I partecipanti sanno indicare diverse misure per la promozione mirata dei loro collaboratori.
- 1.4.3.5.1 C2  
I partecipanti sanno illustrare come promuovere una cultura attiva del feedback.
- 1.4.3.6.1 C3  
I partecipanti sono in grado di svolgere in modo strutturato i colloqui per valutare la situazione.
- 1.4.3.6.2 C3  
I partecipanti sono in grado di adottare misure adeguate in caso di prestazioni insufficienti da parte del personale.

## Pianificare l'impiego del personale

- 1.4.4.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di redigere un adeguato piano d'impiego e delle ferie.
- 1.4.4.2.1 C1  
I partecipanti sanno definire i presupposti per una pianificazione equa ed efficiente degli impieghi.
- 1.4.4.3.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere in modo completo i diversi strumenti per la pianificazione dell'impiego del personale.
- 1.4.4.3.2 C4  
I partecipanti sanno confrontare tra loro i diversi strumenti della pianificazione dell'impiego del personale in termini di vantaggi e svantaggi.
- 1.4.4.4.1 C1  
I partecipanti sanno enumerare a memoria gli aspetti centrali del diritto del lavoro da considerare nella pianificazione dell'impiego del personale.

1.4.4.4.2 C5  
I partecipanti sanno spiegare correttamente, sulla base di esempi concreti, la correlazione tra la pianificazione dell'impiego del personale e i diversi aspetti economico-aziendali.

1.4.4.5.1 C3  
I partecipanti sanno valutare le possibili ripercussioni di una pianificazione dell'impiego del personale strutturata in modo poco efficiente e antieconomico.

1.4.4.6.1 C4  
I partecipanti sanno descrivere casi plausibili, nei quali è opportuno prendere decisioni sulla pianificazione dell'impiego del personale ad hoc e sanno fornire le dovute motivazioni.

1.4.4.7.1 C4  
I partecipanti sono in grado di analizzare l'impiego del personale sulla base di criteri adeguati.

1.4.4.7.2 C5  
I partecipanti sono in grado di dimostrare delle misure idonee per gestire la sovracapacità o la carenza di personale.

## **Svolgere riunioni di team**

1.4.5.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di preparare le riunioni del team in modo strutturato con l'ausilio di un ordine del giorno.

1.4.5.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di redigere un verbale della riunione adeguato alle riunioni del team.

1.4.5.1.3 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare in modo proficuo diversi media nell'ambito di una riunione del team.

1.4.5.2.1 C2  
I partecipanti sanno spiegare le principali tecniche di comunicazione sulla base di esempi.

1.4.5.2.2 C2  
I partecipanti sanno descrivere correttamente le singole fasi di una riunione del team e i rispettivi compiti del moderatore.

1.4.5.2.3 C2  
I partecipanti sanno dimostrare le tecniche essenziali di moderazione nell'ambito di riunioni, sulla base di esempi.

1.4.5.3.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere diverse misure di sostegno per una collaborazione costruttiva all'interno del team.

1.4.5.4.1 C2  
I partecipanti sono in grado di descrivere i possibili segnali di un conflitto in corso.

1.4.5.4.2 C5  
I partecipanti sono in grado di mostrare possibili procedure orientate alla soluzione di diverse forme di disturbi all'interno del team.

1.4.5.5.1 C2  
I partecipanti sanno indicare modi plausibili in base ai quali garantire l'inoltro delle informazioni rilevanti da una riunione del team a tutto il personale.

## Autogestione

- 1.4.6.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di applicare in modo efficace diverse metodologie e tecniche di autogestione e di gestione dello stress.
- 1.4.6.2.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere a grandi linee l'origine dello stress.
- 1.4.6.2.2 C3  
I partecipanti sanno menzionare i principali fattori di stress nel loro ambiente professionale e privato.
- 1.4.6.2.3 C2  
I partecipanti sanno mostrare le risorse di cui dispongono per gestire i fattori di stress.
- 1.4.6.3.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere diversi metodi e tecniche di lavoro dell'autogestione sulla base di esempi concreti.
- 1.4.6.4.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere correttamente gli effetti dello stress prolungato.
- 1.4.6.5.1 K4  
I partecipanti sono in grado di analizzare una situazione concreta relativamente ai possibili fattori che provocano lo stress.
- 1.4.6.5.2 C2  
I partecipanti sono in grado di mostrare degli approcci adatti per affrontare i fattori che causano lo stress.

## Organizzazione di corsi di formazione

- 1.4.2.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di rilevare in modo fondato la necessità di eventuali misure di formazione.
- 1.4.2.1.2 C5  
I partecipanti sono in grado di elaborare un concetto adeguato per l'attuazione delle formazioni del team.
- 1.4.2.1.3 C3  
I partecipanti sono in grado di redigere una lista di controllo completa per la preparazione dei corsi di formazione interni.
- 1.4.2.2.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo comprensibile di cosa bisogna tenere conto nell'attuazione di interventi formativi.
- 1.4.2.3.1 C2  
I partecipanti sanno descrivere i criteri essenziali per la valutazione di offerte formative esterne.
- 1.4.2.4.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo plausibile i vantaggi di un personale provvisto di una buona formazione.

1.4.2.5.1 C3  
I partecipanti sono in grado di valutare il successo delle formazioni utilizzando gli strumenti idonei.

1.4.2.5.2 C4  
I partecipanti sono in grado di dedurre interventi formativi adeguati analizzando i risultati della valutazione.

## **Dirigere per mezzo di cifre d'affari**

1.5.1.1.1 C5  
I partecipanti sono in grado di analizzare un budget e di trarre le relative conseguenze per il mese successivo.

1.5.1.2.1 C4  
I partecipanti sono in grado di interpretare correttamente le cifre finanziarie più importanti.

1.5.1.2.2 C4  
I partecipanti sanno spiegare in modo comprensibile perché è importante tenere sempre sott'occhio gli obiettivi di fatturato definiti.

1.5.1.2.3 C4  
I partecipanti sanno illustrare diversi sistemi di remunerazione e confrontarli tra loro in termini di vantaggi e svantaggi.

1.5.1.3.1 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare correttamente diversi programmi di cassa al computer.

1.5.1.4.1 C3  
I partecipanti sono in grado di determinare correttamente il consumo dei prodotti adeguato in funzione delle dimensioni dell'azienda, del numero di collaboratori / collaboratrici e del numero di clienti.

1.5.1.4.2 C3  
I partecipanti sanno proporre delle misure adeguate in caso di eccessivo consumo di prodotti.

1.5.1.5.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo plausibile perché è importante informare il personale su determinati indici finanziari.

1.5.1.6.1 C3  
I partecipanti sono in grado di valutare realisticamente il rispetto del budget e dei consumi di materiale sulla base di cifre prestabilite.

1.5.1.6.2 C3  
I partecipanti sono in grado di dimostrare le possibili misure adeguate in caso di superamento del budget e del consumo di materiale.

## Gestire l'infrastruttura

- 1.8.1.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di definire un processo di gestione dell'infrastruttura commisurato alle esigenze del salone.
- 1.8.1.1.2 C4  
I partecipanti sono in grado di redigere un budget realistico per le riparazioni e i nuovi acquisti.
- 1.8.1.2.1 C1  
I partecipanti sono in grado di menzionare i fattori essenziali di cui tenere conto nell'ambito della gestione dell'infrastruttura.
- 1.8.1.3.1 C2  
I partecipanti sono in grado di dimostrare in modo comprensibile l'importanza di una gestione accurata dell'infrastruttura esistente.
- 1.8.1.4.1 C6  
I partecipanti sono in grado di valutare adeguatamente un concetto di gestione dell'infrastruttura in termini di economicità ed efficienza.

## Allestire il salone

- 1.8.2.1.1 C2  
I partecipanti sono in grado di mostrare diverse possibilità ed esempi di decorazioni stagionali.
- 1.8.2.1.2 C3  
I partecipanti sono in grado di redigere un concetto generale armonioso per la decorazione di un salone.
- 1.8.2.2.1 C2  
I partecipanti sanno indicare possibili obiettivi da raggiungere con la decorazione interna ed esterna del salone.
- 1.8.2.2.2 C2  
I partecipanti sanno dimostrare in modo plausibile i possibili effetti della decorazione utilizzata sul / sulla cliente.
- 1.8.2.3.1 C4  
I partecipanti sono in grado di determinare i criteri adatti in base ai quali si può valutare la decorazione del salone.
- 1.8.2.4.1 K3  
I partecipanti sanno spiegare come coinvolgere il personale nella scelta della decorazione stagionale.
- 1.8.2.5.1 C4  
I partecipanti sono in grado di stimare in modo realistico i costi per diverse decorazioni stagionali.
- 1.8.2.5.2 C5  
I partecipanti sono in grado di adeguare la decorazione stagionale al gruppo target.

## Comunicare la procedura in caso di emergenza e di rischio

- 1.9.1.1.1 C1  
I partecipanti sono in grado di redigere una lista con i numeri di emergenza più importanti.
- 1.9.1.1.2 C3  
I partecipanti sanno illustrare procedure adeguate per istruire il personale nella gestione delle situazioni di emergenza e di rischio.
- 1.9.1.2.1 C1  
I partecipanti sanno citare a memoria il piano d'emergenza del proprio salone.
- 1.9.1.2.2 C2  
I partecipanti sono in grado di riconoscere correttamente i segnali di pericolo.
- 1.9.1.3.1 C2  
I partecipanti sono in grado di descrivere correttamente il loro ambito di responsabilità in situazioni di rischio e di emergenza.
- 1.9.1.4.1 C3  
I partecipanti sono in grado di illustrare sistematicamente la procedura corretta in diverse situazioni di rischio e di emergenza.
- 1.9.1.4.2 C4  
I partecipanti sono in grado di valutare un piano d'emergenza sul fronte dell'attuabilità e della completezza.

## Gestire il magazzino

- 1.12.1.1.1 C3  
I partecipanti sono in grado di gestire con rapidità il magazzino sulla base di una lista delle giacenze.
- 1.12.1.2.1 C3  
I partecipanti sono in grado di utilizzare correttamente i programmi informatici per la gestione delle scorte di magazzino.
- 1.12.1.3.1 C2  
I partecipanti sanno dimostrare realisticamente gli effetti di un magazzino gestito in modo non corretto.
- 1.12.1.4.1 C2  
I partecipanti sono in grado di mostrare dei metodi adatti con i quali ottenere una visione d'insieme delle scorte di magazzino.
- 1.12.1.4.2 C2  
I partecipanti sono in grado di indicare delle misure adeguate per la gestione delle scorte di magazzino troppo elevate o troppo basse.
- 1.12.1.4.3 C6  
I partecipanti sono in grado di motivare le misure nell'ambito della gestione del magazzino sulla base di indicatori.