
Guida metodica per il regolamento degli esami

Esame professionale superiore per parrucchiera e parrucchiere

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Scopo della guida metodica	3
1.2	Ambito di lavoro	3
1.3	Organizzazione	4
2	Procedura amministrativa	5
3	Campi di attività	6
4	Esame	7
4.1	Organizzazione e realizzazione	7
4.1.1	Parte 1: Lavoro di diploma: redazione di un piano d'affari	7
4.1.2	Parte 2: Colloquio di marketing con gli esperti	9
4.1.3	Parte 3: Conduzione finanziaria	9
4.1.4	Parte 4: Azione imprenditoriale	10
5	Panoramica delle parte d'esame e dei voti	11
6	Competenze per campo di attività	11
6.1	Campo di attività 1 Conduzione aziendale	11
	Descrizione del campo di attività	11
	Competenze indispensabili	11
6.2	Campo di attività 2, Conduzione del personale	12
	Descrizione del campo di attività	12
	Competenze indispensabili	12
6.3	Campo di attività 3, Conduzione finanziaria	13
	Descrizione del campo di attività	13
	Competenze indispensabili	14
6.4	Campo di attività, 4 Marketing	14
	Descrizione del campo di attività	14
	Competenze indispensabili	15

1 Introduzione

Il diploma federale per parrucchiera / parrucchiere si consegue con un esame professionale superiore superato. All'esame professionale superiore si esaminano le competenze elencate nel campo di attività così come quelle acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state appurate tramite un procedimento eseguito con dei tecnici e raggruppate in un unico profilo di competenza. L'attenzione si è concentrata sulle situazioni lavorative quotidiane che una parrucchiera / un parrucchiere con diploma federale deve affrontare nell'esercizio della sua professione. Questo profilo di competenza è disponibile sulla homepage di **coiffureSUISSE** (www.coiffuresuisse.ch).

1.1 Scopo della guida metodica

La guida metodica fornisce alle candidate e ai candidati una visione d'insieme dell'esame professionale federale superiore. Si fonda sul regolamento dell'esame professionale superiore per parrucchiera / parrucchiere del 2 ottobre 2013.

La guida metodica include:

- Tutte le importanti informazioni per i preparativi e per l'attuazione dell'esame professionale superiore
- Informazioni in merito ai quattro campi di attività
- Una descrizione dettagliata del contenuto degli esami professionali superiori
- Una combinazione delle competenze per campo di attività

1.2 Ambito di lavoro

I parrucchieri con diploma federale conducono una propria impresa secondo i principi di economia aziendale. Definiscono la strategia imprenditoriale che è messa in atto in collaborazione con i propri dipendenti.

Principali competenze operative

I parrucchieri con diploma federale definiscono le norme basilari per la propria attività, sviluppano una loro strategia che mettono in pratica tramite un piano d'affari. Assumendosi piena responsabilità mettono inoltre in atto la strategia aziendale in collaborazione con i dipendenti, monitorandone costantemente l'efficacia.

I parrucchieri con diploma federale conoscono gli aspetti utili a reclutare nuovi collaboratori, incoraggiano i dipendenti tramite una presentazione professionale e attraverso colloqui, gestiscono inoltre correttamente l'amministrazione del personale e l'uscita di un dipendente.

I parrucchieri con diploma federale conducono la propria impresa con successo finanziario. Redigono bilanci preventivi, eseguono un calcolo realistico dei prezzi, eseguono investimenti e tengono una contabilità corretta.

I parrucchieri con diploma federale sviluppano progetti di marketing per acquisire nuovi clienti prendendosi cura costantemente della clientela esistente.

I parrucchieri con diploma federale agiscono da professionisti in merito alla loro attività e strategia aziendale. Pertanto essi sono in grado di condurre la loro impresa con successo finanziario.

Esercizio della professione

I parrucchieri con diploma federale lavorano con il grado di dirigenti. Per garantire il successo dell'impresa impiegano le loro conoscenze in economia aziendale ed esperienze pratiche in qualità di parrucchieri in maniera finalizzata. Nella conduzione dell'azienda e del personale assumono una vasta gamma di compiti rappresentando l'attività verso terzi come ad esempio i finanziatori.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura, e alla cultura

I parrucchieri con diploma federale danno il loro contributo alla loro categoria professionale. Con la conduzione efficace di un'azienda garantiscono la qualità delle prestazioni, provvedendo inoltre allo sviluppo professionale degli aspiranti parrucchieri. Creando posti di lavoro per personale qualificato, forniscono un importante contributo economico.

Applicando la loro strategia aziendale definiscono le linee guida per favorire e garantire il benessere della clientela. Osservano con attenzione le tendenze internazionali integrandole con successo nella propria attività.

In qualità di gerenti i parrucchieri con diploma federale prestano attenzione all'utilizzo economico ed ecologico dei prodotti e mettono in atto coscienziosamente le prescrizioni per la tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro.

1.3 Organizzazione

Tutti i compiti connessi al conferimento del diploma sono trasmessi a una **commissione d'esame**. La commissione d'esame è composta di 7-9 membri e viene eletta dal Comitato centrale di amministrazione di **coiffureSUISSE** per una permanenza in carica di 4 anni. L'elenco dettagliato dei compiti della commissione d'esame è compreso nel regolamento d'esame cifra 2.2.

La **Commissione d'esame** nomina una **sovrintendenza** per lo svolgimento degli esami professionali superiori. Questa commissione è responsabile dell'organizzazione, dell'accompagnamento delle esperte e degli esperti e per le risposte alle domande delle candidate e dei candidati. Durante una seduta riguardante i voti trasmette informazioni alla Commissione d'esame sullo svolgimento dell'esame professionale superiore e presenta relazioni per il conferimento di diplomi.

Le esperte e gli esperti sono competenti per lo svolgimento e la valutazione degli esami scritti e orali. Le candidate e i candidati ricevono 4 settimane prima dell'inizio dell'esame professionale superiore un elenco delle esperte e degli esperti. In caso di conflitto d'interessi in merito ad uno o più esperti (colleghi, superiori del passato o altro), è possibile comunicare alla Commissione d'esame fino a 2 settimane prima dell'inizio dell'esame, che non si desidera essere esaminate/i dai suddetti esperti.

Come segretariato d'esame, la commissione proposta nomina il segretariato di **coiffureSUISSE**. Questo mette a concorso l'esame professionale superiore almeno 5 mesi prima dell'inizio, conferma l'ammissione delle candidate e dei candidati all'esame professionale superiore e si occupa della redazione e dell'invio degli attestati. Per ulteriori richieste candidate e candidati possono rivolgersi al suddetto segretariato.

coiffureSUISSE

Moserstrasse 52

Postfach 641

3000 Bern 22

031 335 17 00

bildung@coiffuresuisse.ch

2 Procedura amministrativa

In seguito si descrive passo per passo come candidate e candidati debbano procedere e quali premesse debbano soddisfare per potersi annunciare all'esame

Fase 1: Bando di concorso dell'esame professionale superiore

L'esame professionale superiore è pubblicato nelle tre lingue ufficiali almeno 5 mesi prima dell'inizio dell'esame. Esso contiene informazioni su:

- Data degli esami
- Tassa d'esame
- Ufficio di registrazione
- Termine di registrazione
- Svolgimento dell'esame

Scadenze e moduli sono scaricabili in internet al sito www.coiffuresuisse.ch.

Fase 2: Verifica delle norme per l'ammissione

Le candidate e i candidati verificano di possedere le condizioni per l'ammissione, elencate alla cifra 3 del regolamento d'esame.

La richiesta di pratica professionale di un anno almeno dopo l'esame professionale federale quale parrucchiera o parrucchiere, deve essere soddisfatta entro la data dell'esame.

Fase 3: Annuncio all'esame professionale superiore

Per l'iscrizione candidate e candidati utilizzano il modulo previsto, al quale essi devono allegare:

- Un riassunto della formazione e della pratica professionale compiuta finora;
- Copia del certificato professionale federale di parrucchiera / parrucchiere con le referenze;
- Indicazione della lingua d'esame desiderata;
- Copia di un documento d'identità con foto;
- Indicazione del numero di assicurazione sociale AVS.

Fase 4: Decisione d'ammissione

Almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame professionale superiore le candidate e i candidati ricevono per iscritto la decisione sull'ammissione. L'ammissione è concessa a condizione che il lavoro di diploma sia stato inoltrato entro i termini stabiliti. In caso di decisione negativa questa sarà motivata inclusi gli avvertimenti circa i mezzi d'impugnazione.

Insieme alla decisione di ammissione, candidate e candidati ricevono il manuale per il lavoro d'esame disponibile anche sulla homepage di **coiffureSUISSE**.

Fase 5: Versamento della tassa d'esame

Candidate e candidati versano la tassa d'esame dopo l'avvenuta ammissione all'esame professionale superiore.

Fase 6: Inoltro del lavoro di diploma

6 settimane prima dell'esame, candidate e candidati inviano il lavoro di diploma in esemplare doppio presso il segretariato d'esame.

Fase 7: Ricezione del bando di concorso

Candidate e candidati ricevono un bando di concorso almeno 4 settimane prima dell'inizio dell'esame, il quale include:

- Il programma d'esame con indicazioni sul luogo ed orario dell'esame finale, nonché gli strumenti consentiti da avere a disposizione;
- L'elenco delle esperte e degli esperti.

Fase 8: Domanda di sostituzione di esperte e di esperti

In caso di conflitto d'interessi verso uno o più esperti (colleghi, superiori del passato o altro), candidate e candidati possono inoltrare fino a 2 settimane prima dell'esame, una richiesta alla commissione d'esame per non essere esaminati da suddetti esperti. La domanda deve essere plausibile e sufficientemente motivata.

3 Campo di attività

La base per l'esame professionale superiore sono i 4 campi di attività. In questi campi di attività le competenze necessarie per il lavoro sono state raggruppate tematicamente. L'esame professionale superiore certifica le competenze sulla scorta di compiti completi e complessi. L'esame include i seguenti 4 campi di attività :

- H1: Conduzione aziendale
- H2: Direzione del personale
- H3: Conduzione finanziaria
- H4: Marketing

H1: Conduzione aziendale

Il campo di attività Conduzione aziendale comprende competenze come la definizione dei principi normativi per la propria attività, lo sviluppo di una strategia aziendale come pure la pianificazione della sua messa in atto con il team.

H2: Direzione del personale

Il campo di attività Direzione del personale comprende aspetti come l'assunzione di nuovi collaboratori, l'incentivazione dei dipendenti tramite presentazioni professionali e colloqui, il corretto procedere dell'amministrazione del personale come pure la gestione delle dimissioni di un dipendente.

H3: Conduzione finanziaria

Nel campo di attività Conduzione finanziaria le candidate e i candidati dimostrano di saper condurre la propria attività con successo finanziario. Ciò implica la compilazione di bilanci, il calcolo di prezzi realistici, l'effettuare investimenti nonché la tenuta di una contabilità corretta.

H4: Marketing

Nel campo di attività Marketing candidate e candidati dimostrano di saper sviluppare progetti di marketing per l'acquisizione di nuovi clienti e di aver cura della clientela fissa.

Una descrizione dettagliata delle competenze per campo di attività è disponibile alla cfr. 6.

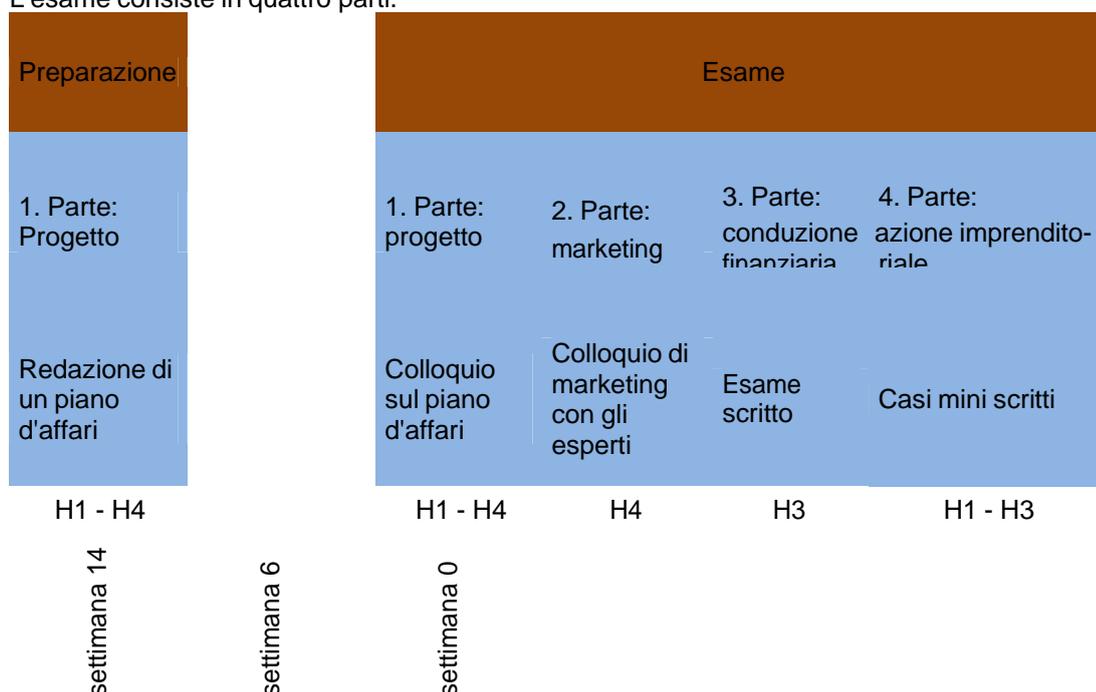
4 Esame

Le candidate e i candidati devono poter dimostrare all'esame professionale superiore, di essere in grado di gestire con competenza le questioni complesse che sorgono nella pratica. Si verificano le competenze professionali raggruppate dei quattro campi di attività, come pure quelle acquisite nella pratica professionale in base a compiti collegati a temi affini.

L'esame professionale superiore consiste in un lavoro di diploma e in esami scritti e orali. Con questo si fa fronte alle competenze principali di tutti i campi di attività.

4.1 Organizzazione e realizzazione

L'esame consiste in quattro parti.



Il lavoro di diploma va eseguito prima dell'esame. Sono disponibili 8 settimane di tempo. L'esame ha luogo sull'arco di 2 giornate.

Segue la descrizione dettagliata delle parti d'esame.

4.1.1 1. parte: Lavoro di diploma, redazione di un piano d'affari

La 1. parte dell'esame professionale superiore consiste nel lavoro di diploma <piano d'affari> così come nella sua presentazione, ad esempio presso una banca (cfr. cifra 4.1.2).

1. Parte: Posizione d'esame, Lavoro di diploma

Il compito del lavoro di diploma è l'elaborazione di un piano d'affari per la fondazione di una nuova impresa oppure per il rilevamento di un'azienda già esistente.

Il piano d'affari include i seguenti elementi:

- Riassunto (Executive Summary)
- Impresa (idea commerciale, visione, forma giuridica, sede, allestimento del salone)
- Prodotti e servizi

- Mercato e clientela
- Concorrenza
- Marketing
- Management e organizzazione
- Personale (numero, salario, formazione)
- Valutazione del rischio
- Finanze (piano finanziario e finanziamento)
- Tempistica di realizzazione

Le candidate e i candidati ricevono il compito 14 settimane prima del primo giorno d'esame. Hanno 8 settimane di tempo per l'elaborazione del lavoro di diploma, che dovranno inoltrare 6 settimane prima del primo giorno d'esame. Il piano d'affari deve consistere in un minimo di 25 fino a un max. di 40 pagine (inclusi gli allegati).

Genere d'esame

Scritto

Campo di attività

Le candidate e i candidati elaborano in un periodo di 8 settimane un lavoro di diploma relativo ai campi di attività H1 Conduzione aziendale, H2 Direzione del personale, H3 Conduzione finanziaria e H4 Marketing.

Duarata

Il tempo di elaborazione è di 8 settimane.

Valutazione

La prestazione delle candidate e dei candidati è valutata secondo la completezza del piano d'affari, la sua realizzabilità e comprensibilità, verificando inoltre il rispetto delle condizioni formali di base.

Il lavoro di diploma scritto dà come risultato una nota parziale.

Parte 1.: Posizione Colloquio in merito al piano d'affari

Quale situazione iniziale per questa posizione d'esame si presuppone un colloquio in banca, nel quale candidate e candidati discutono il loro piano d'affari. Essi presentano il loro progetto durante cinque minuti di tempo. Obiettivo della presentazione: esposizione convincente e chiara ai „bancari“ degli elementi essenziali del piano d'affari.

Durante il colloquio, esperte ed esperti pongono domande approfondite relative al piano d'affari. Durante il colloquio si controlla che candidate e candidati siano in grado di spiegare e motivare la loro idea e che sappiano esaminarla in maniera critica.

Genere d'esame

Orale

Campo di attività

Questa posizione d'esame comprende il campo di attività H1 Conduzione aziendale, H3 Conduzione finanziaria e H4 Marketing.

Durata

25 minuti (5 minuti per la presentazione, 20 minuti di colloquio aziendale)

Valutazione

La prestazione delle candidate e dei candidati sarà valutata sulla base delle affermazioni essenziali nella presentazione esposte o meno, oltre che alla correttezza tecnica, la comprensibilità delle risposte come pure la capacità di riflessione delle candidate e dei candidati. La tecnica di presentazione non sarà valutata.

Il colloquio in merito al piano d'affari dà come risultato un voto parziale.

Voto 1. parte d'esame

Il voto complessivo della 1. parte d'esame Lavoro di diploma è composto dalla media dei voti parziali delle posizioni d'esame 1 „Lavoro di diploma“ e 2 „Colloquio in merito al piano d'affari“. Il voto complessivo della parte d'esame 1 vale il doppio.

4.1.2 2. Parte: Colloquio di Marketing con gli esperti

La parte seconda verifica le competenze nell'ambito del marketing. Sono trattate domande in generale, relative al campo di attività e al progetto di marketing proposto nel lavoro di diploma „Piano d'affari“.

In un colloquio con due esperti le candidate e i candidati rispondono a diverse domande in merito al campo di attività Marketing. Sulla scorta del progetto di marketing che presentano nel piano d'affari, spiegano quali riflessioni hanno compiuto in merito al progetto e alla sua realizzazione.

Genere d'esame

Orale

Campo di attività

Le candidate e i candidati portano a termine un esame orale singolo, relativo al campo di attività H4 Marketing.

Durata

30 minuti

Valutazione

La prestazione delle candidate e dei candidati è valutata in base alla correttezza tecnica delle risposte. La comprensibilità idoneità per la messa in atto del progetto di marketing a proposito della strategia aziendale è altrettanto essenziale.

Le candidate e i candidati ottengono un voto per il colloquio con gli esperti.

4.1.3 Parte 3.: Conduzione finanziaria

Con questo esame le candidate e i candidati dimostrano di aver conoscenze tecniche come anche di saper prendere decisioni in base a delle analisi. Nell'esame vengono poste domande di genere differente. Le candidate e i candidati rispondono a domande aperte e chiuse nel campo del sapere / comprensione e di piccoli casi esempio.

Genere d'esame

scritto

campo di attività

Nell'ambito di un esame singolo scritto le candidate e i candidati vengono esaminati sulle competenze del campo di attività H3 Conduzione finanziaria.

Durata

180 minuti

Valutazione

Le prestazioni di candidate e candidati sono valutate in base alla correttezza delle soluzioni in tutti gli ambiti della contabilità. Resta essenziale inoltre la comprensibilità dell'analisi della situazione finanziaria dell'impresa.

La parte d'esame 3 porta a un voto.

4.1.4 Parte 4.: Azione imprenditoriale

Le candidate e i candidati elaborano nell'esame diversi casi mini. I casi mini sono brevi descrizioni di situazioni lavorative. In seguito al caso mini essi rispondono a domande tecniche o metodiche, eseguono un'analisi o una valutazione, riflettono il loro ruolo o stabiliscono potenziali miglioramenti in eventi / azioni del passato.

Genere d'esame

scritto

Campo di attività

Nella 4. Parte, per mezzo di casi mini, si esegue la verifica delle competenze nel campo di attività H1-H4, mentre il punto centrale si focalizza su H2, Direzione del personale.

Durata

120 minuti

Valutazione

La prestazione di candidate e candidati è valutata in base alla correttezza tecnica delle risposte alle soluzioni. Si valuta inoltre la capacità di riflessione in qualità di personale dirigente.

L'esame scritto Casi mini ottiene un voto.

5 Panoramica delle parti d'esame e dei voti

La tabella seguente contempla le parti d'esame, la tempistica e i voti.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Lavoro di diploma			2
• Redazione di un piano d'affari	scritto	8 settimane (redatto in precedenza)	
• Colloquio sul piano d'affari	orale	25 min.	
2 Colloquio di marketing con gli esperti	orale	30 min.	1
3 Conduzione finanziaria	scritto	180 min.	1
4 Azione imprenditoriale	scritto	120 min.	1
totale		355 min.	

6 Competenze per campo di attività

6.1 Campo di attività 1 Conduzione aziendale

Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale, stabiliscono i principi normativi per l'orientamento della loro attività. Con ciò come base analizzano diversi modelli aziendali, definiscono la loro strategia così come il progetto di marketing che lo sostiene, e lo trasmettono ai loro dipendenti.

Parrucchiere e parrucchieri occupano in maniera mirata le funzioni interne e stabiliscono l'andamento del lavoro che verificano regolarmente sulla sua sensatezza, efficienza e applicazione eseguendo all'occorrenza ottimizzazioni conformi. Guidano progetti, o parte di essi, sulla scorta delle tecniche e dei metodi correnti per progetti manageriali.

Sono responsabili dell'osservanza delle direttive per la sicurezza sul lavoro e tutela della salute (MLSS) e mettendo in atto misure concrete istruendo i loro collaboratori.

Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

sono in grado di

- formulare con orientamento verso l'obiettivo i principi normativi adatti alla loro attività, di trasmetterli al loro team e di garantirne la messa in opera;
- tramite un esame dei diversi modelli aziendali, di definire la strategia aziendale, il progetto di marketing e di redigere un'agenda annuale per la propria attività;
- di occupare le funzioni interne in base alle capacità e agli interessi dei collaboratori;

- di analizzare e ottimizzare i processi lavorativi e le strutture del salone in base agli orari di apertura e di presenza dei collaboratori;
- di dirigere progetti minori e medi con competenza tecnica;
- di garantire la messa in atto delle direttive MLSS nel loro salone;

hanno

- conoscenze consolidate per lo sviluppo di visioni e di ideali;
- conoscenze dei metodi e degli strumenti per lo sviluppo di strategie, così come dei fattori di successo e i loro ostacoli;
- conoscenze fondamentali in merito alle relazioni economico aziendali;
- conoscenze fondamentali per la definizione e ottimizzazione di processi lavorativi e strutture secondo criteri di efficienza;
- conoscenze fondamentali delle tecniche e dei metodi di progettazione manageriale correnti;
- conoscenze fondamentali delle direttive MLSS;

sono

- consapevoli del loro ruolo dirigenziale nel processo della messa in atto delle strategie;
- consapevoli dell'importanza del concetto chiaramente definito cliente / salone;
- desiderosi di distribuire le funzioni interne in modo da usufruire in maniera ottimale delle risorse disponibili.

6.2 Campo di attività 2, Conduzione del personale

Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale assumono, sulla base di processi lavorativi esistenti, personale adeguato da integrare nel loro team. Per questa ragione redigono bandi di concorso per posti vacanti, visionano la documentazione in entrata, conducono colloqui di assunzione e organizzano stage. In caso di decisione positiva regolano le misure contrattuali e organizzano la nuova entrata. Essi accompagnano attivamente i nuovi collaboratori durante il periodo di prova. Dopo la scadenza del periodo di prova fanno fornire un giudizio orientato sulle prestazioni lavorative.

Nell'ambito di regolari definizioni di posizione, essi discutono con i loro collaboratori l'obiettivo e la cifra d'affari da raggiungere. Essi definiscono insieme ai collaboratori nuovi obiettivi e pianificano misure di sviluppo conformi. Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale stabiliscono i criteri a proposito dell'immagine estetica dei collaboratori, che sostengono durante la loro messa in opera.

Nell'ambito di uscita di personale discutono la procedura durante il preavviso di disdetta con la lavoratrice / il lavoratore corrispondente e riflettono sulle conseguenze della perdita di personale.

In seguito, le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale, sbrigano tutti i compiti amministrativi che riguardano il personale.

Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

Sono in grado,

- sulla base di processi standard esistenti, di procurarsi il personale adeguato al loro team;
- di istruire solidamente e di accompagnare i nuovi collaboratori durante la fase d'inserimento;

- di preparare e condurre colloqui con i collaboratori, nei quali confrontano le prestazioni fornite e il comportamento osservato con gli obiettivi definiti, facendone derivare misure adeguate;
- di rendere adeguata e professionale l'uscita di una collaboratrice o di un collaboratore;
- di far derivare e valere i criteri adeguati relativi all'immagine estetica dei collaboratori, partendo dall'ambiente desiderato nel salone;
- di sbrigare affidabilmente compiti di amministrazione del personale;

hanno

- conoscenze nell'ambito della conquista di personale (conquista e selezione);
- conoscenze dei fattori essenziali nell'ambito dell'inserimento di nuovi collaboratori, della conduzione di un colloquio, dell'istruzione e della comunicazione;
- conoscenze fondamentali per le regole sostanziali ed aspetti centrali della conduzione di un colloquio di valutazione;
- profonda sensibilità riguardo all'effetto dell'immagine estetica su terze persone;
- conoscenze fondamentali sulla conduzione di colloqui aperti di uscita;
- conoscenze dei diritti e doveri del lavoratore e dei datori di lavoro nel caso della conclusione di un rapporto di lavoro;
- conoscenze consolidate in materia di assicurazioni e contratti;

sono

- in grado di valutare con competenza l'idoneità di potenziali aspiranti all'assunzione con l'aiuto delle conoscenze dell'animo umano, così come degli strumenti esistenti e di prendere decisioni con fondata accuratezza di assunzione motivate;
- in grado di valutare in quali casi essi necessitino il sostegno di una persona competente.

6.3 Campo di attività 3, Conduzione finanziaria

Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale redigono un bilancio annuale in base agli investimenti programmati, le spese correnti e gli utili realizzabili. Definiscono obiettivi finanziari e cifre di riferimento in considerazione delle parzialmente poco governabili fluttuazioni. Controllano regolarmente le divergenze tra passivo ed effettivo e sanno adottare misure efficaci.

All'occorrenza cercano soluzioni e opportunità di miglioramento, necessari a nuove acquisizioni ed eseguono ordinazioni ed acquisti in conformità rispettando le direttive del bilancio preventivo.

Calcolano prezzi realistici considerando un margine di guadagno conveniente e usuale nel ramo. Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale sono responsabili per una formale contabilità condotta correttamente; si servono del sostegno di un esperta/o esterna/o tutt'al più per il rilevamento ed elaborazione dei dati rilevanti.

Scelgono la linea / le linee dei prodotti da utilizzare, trattano condizioni ottimali con i fornitori e amministrano con previdenza le ordinazioni e il magazzino.

Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

Sono in grado,

- in base a un calcolo semplice di uscite ed entrate, di farne derivare gli obiettivi di fatturato che analizzano regolarmente, oltre alle misure per dirigere un salone redditizio;
- di fare investimenti con competenza, un calcolo realistico dei prezzi e di condurre una contabilità formalmente corretta;
- di amministrare con previdenza le ordinazioni e il magazzino;

dispongono

- di conoscenze approfondite nell'ambito della conduzione finanziaria oltre a conoscenze metodiche relative agli strumenti finanziari;
- di conoscenze fondamentali in merito alla gestione degli investimenti;
- di conoscenze dettagliate delle spese fisse e variabili del salone;
- di ampie conoscenze in materia contabile;
- di conoscenze fondamentali della contabilità di magazzino, in materia di ordinazioni e dell'amministrazione dei prodotti;
- di conoscenze delle possibilità, nonché vantaggi e svantaggi dell'acquisto di prodotti presso reti produttive.

sono

- consapevoli della rilevanza della conduzione finanziaria e agiscono in conformità;
- capaci di valutare quando le proprie capacità di conduzione finanziaria necessitano dell'impiego di terze persone;
- in grado di valutare nell'ambito degli investimenti diverse soluzioni in base a determinati criteri, così come dare la priorità alle soluzioni funzionali e amministrative;
- consapevoli del fatto che una conduzione pianificata dei prodotti di scorta sia il presupposto per un'amministrazione economica del magazzino incluso il rischio minimizzato;
- pronti a trattare con i fornitori le condizioni ottimali per la loro attività.

6.4 Campo di attività 4, Marketing

Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale traggono dalla predefinita strategia di marketing misure concrete per la messa in atto. Pianificano e mettono in atto provvedimenti per l'acquisizione, per il vincolo di nuovi clienti e per un eventuale recupero di clientela.

Eseguono misure per l'incentivazione delle vendite (MIV) tanto per le prestazioni di servizio quanto per i prodotti. Si pongono obiettivi realistici e concordano segmenti di clientela con possibili canali di comunicazione e MIV adeguati.

Si mantengono aggiornati sulle innovazioni di prodotti e servizi, ne valutano l'idoneità per il proprio salone e ne promuovono l'inserimento.

Per la cura della propria rete di relazioni definiscono i gruppi per loro più interessanti, ne stabiliscono gli obiettivi e avviano misure per la strutturazione di relazioni sostenibili e a lungo termine.

Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

Sono in grado,

- di pianificare e mettere in atto sistematicamente l'acquisizione, la cura e il recupero di clientela;
- di sviluppare e mettere in atto con successo nuove prestazioni e misure d'incentivazione delle vendite;
- di creare contatti professionali con colleghe/i di servizio e gruppi esterni e di metterli in atto in una gestione riflessiva d'informazione e comunicazione adeguata al proprio fabbisogno;

hanno

- ampie conoscenze degli strumenti di marketing idonei e di metodi per l'acquisizione, la cura e il recupero di clientela;
- conoscenze fondamentali delle regole per una comunicazione efficace con la clientela;
- solide conoscenze riguardo le possibilità, pianificazione, attuazione e controllo dell'efficacia di misure per l'incentivazione delle vendite;
- ampie conoscenze di adeguate possibilità operative dei media elettronici per la comunicazione con i diversi gruppi;
- conoscenze fondamentali su possibili canali per rintracciare tendenze e innovazioni e per valutare la loro convenienza;

sono

- in grado di procurarsi le informazioni desiderate, di analizzarle e inoltrarle a terzi;
- in grado di analizzare il comportamento delle/dei clienti, di trarre deduzioni dal loro atteggiamento e di introdurre delle misure conformi;
- consapevoli, tramite una misura d'incentivazione delle vendite, dell'importanza del posizionamento dell'impresa sul mercato;
- consapevoli del fatto che la cura costante della rete personale e professionale delle relazioni, sia essenziale per una vasta clientela fissa del salone;
- interessati a una rete sostenibile e di lunga durata con rappresentanti di gruppi esterni e colleghi del ramo.

Commissione GQ formazione professionale superiore

Katja Wipfli
Responsabile