



# Esigenze e aspettative delle tue clienti: ecco come soddisfarle!

**Di Annalisa Piccini**

Periodo formativo: marzo 2021  
Lezione nr. 8

## Introduzione

Abbiamo riaperto praticamente tutte e credo che, con la notizia dell'allentamento delle misure restrittive che includono un inizio di ritorno alla socialità, le clienti saranno stimolate a tornare da noi prepotentemente.

Sapete bene che sono solita usare il centro benessere che abbiamo in hotel, come punto di riferimento per analizzare il comportamento delle clienti.

Ci confrontiamo costantemente anche con la psicologa, che fa parte del nostro team di lavoro, per capire meglio cosa aspettarci e cosa proporre a chi richiede i nostri servizi.

Fino a poco tempo fa abbiamo parlato dello stress, di come agisce sulle nostre vite da "smart working" e sul nostro intestino, sul nostro metabolismo, sulla circolazione, sull'assimilazione dei nutrienti e sulla produzione di cortisolo (ormone dello stress).

L'aspetto che maggiormente emergeva dalle varie analisi era la cosiddetta "sindrome del nido", che non invogliava ad uscire di casa, anche per quel poco che si poteva, ci si sentiva più a proprio agio in casa, non ci si doveva confrontare fisicamente... motivo per cui una grande parte del nostro lavoro rimaneva fuori dalle esigenze delle clienti, se non per quelle più affezionate e frequentatrici dei centri.

Oggi abbiamo valutato, sempre con la psicologa, che continuiamo ad essere in presenza di persone che, nonostante la stagionalità, continuano a chiedere trattamenti viso.

Vi faccio un esempio pratico:

anche se eravamo chiuse, penso come tutte voi, stavamo organizzando il rientro, le giornate tecniche, e puntavamo ad esempio sulla "giornata solari". Anche questa volta, durante il reclutamento delle clienti, la domanda che abbiamo sentito di più in assoluto è stata: sì ok, ma il viso quando?

Eh sì, ti cadono un po' le braccia... Ma non ci scoraggiamo e ci organizziamo per proporre qualcosa a cui non potranno dire di no.

Entriamo più nello specifico: giornata solari, quindi corpo, con mini trattamento incluso (esfoliazione, idratazione, o quello che deciderete in anticipo, eventualmente anche con la tecnica) e consulenza viso per analizzare quello di cui avrebbe bisogno.

Durante le sedute andremo ad ottimizzare i tempi sfruttando le pose ad esempio, per fare viso e corpo in unica seduta.

Per quello che riguarda il lato economico della cosa, argomento di cui si è trattato dettagliatamente con William, dobbiamo fare una piccola analisi per capire quanto potremo far pagare alla cliente per un servizio del genere. Non entro nel merito perché come ho detto, ci sono i colleghi che vi indirizzano meravigliosamente bene, basta seguire i loro esempi di calcolo.

Non possiamo comunque prescindere da quello che è il target del centro, della clientela a cui ci rivolgiamo, se vogliamo che tutti questi discorsi si realizzino in appuntamenti appaganti anche per noi.

Abbiamo divagato un po' motivo per cui non vi ho ancora detto quale sia il motivo psicologico che porta le clienti a chiederci ostinatamente il viso.

Secondo la nostra consulente tutti i motivi riconducono allo stare di più in casa:

- video call: vedi il tuo viso nello schermo e tutti vedono **solo** il tuo viso
- sei sempre davanti al pc e sei seduta, anche sulle superfici riflettenti **vedi il tuo viso....**
- facciamo attività fisica da solo, con youtube e noi stesse, **non c'è il confronto con altre persone**, a meno che non partecipiamo a lezioni sportive su zoom.... Ma non ci coinvolge esteticamente come l'attività fisica in presenza

Quando invece andiamo in giro, siamo più inclini a vederci a 360 gradi, tutto il corpo, pensate anche solo a quando camminiamo e ci specchiamo nelle vetrine... lo facciamo tutte dai!!!!

Ecco queste sono motivazioni che portano le clienti a preferire i trattamenti viso ai trattamenti corpo.

Onestamente, spingere più di tanto a scegliere un trattamento piuttosto che un altro potrebbe essere controproducente. Preferisco giocare d'anticipo e cercare di proporre qualcosa che incontri il loro favore, unendo quello che ritengo si debba fare, con i loro desideri.

Devo dire che, quando abbiamo pensato a questa live, non erano ancora state palesate dal governo le intenzioni di aprire, diciamo pure relativamente in fretta, molte di quelle attività che ci consentono di ricominciare un minimo di vita sociale, facendo sempre molta attenzione e con distanziamenti ritenuti adeguati.

Sono convinta che con le nuove direttive da Dpcm le clienti torneranno a chiedere trattamenti corpo, oltre che estetica di base, che forse grazie al cielo, non manca mai.

Arrivate a questo punto vi rimando alla dispensa della lezione nr. 3 (per facilità l'abbiamo resa scaricabile dalla stessa pagina dove avete scaricato questa) dove avevamo spiegato quali sono, a nostro parere, quei trattamenti Corpo che potrebbero incontrare il favore delle clienti e le motivazioni, sia tecniche che psicologiche.

## Trattamento Viso

Per quanto riguarda i trattamenti viso, credo che nella maggior parte dei casi ci saranno dei peggioramenti a livello di elasticità e tonicità, con la comparsa o l'intensificazione di rughe o depressioni cutanee. E' possibile eseguire trattamenti specifici antirughe, nei quali le manualità di massaggio la fanno da padrone, massaggi che vanno ad agire sul tessuto connettivale e stimolare il sottocutaneo nella produzione soprattutto di elastina e collagene, che contribuiscono alla formazione della struttura portante della pelle.

Mi piace iniziare sempre i trattamenti viso con un massaggio alla schiena, per allentare le tensioni emotive e fisiche, ed avere un risultato migliore anche sullo spianamento delle rughe.

Possiamo trattare quindi le rughe, ma anche le macchie cutanee, o almeno iniziare. Lunghi mesi di vita sedentaria o per meglio dire casalinga, possono aver peggiorato anche questo inestetismo. Seguire dei protocolli adeguati, con prodotti a base di attivi che contrastano gli accumuli di melanina, è sicuramente utile e gradito alle clienti, tenendo comunque presente che i risultati migliori li otterremo a partire dall'autunno in quanto, anche se non ci si espone ancora al sole, la sua maggiore forza, che si incrementa nella bella stagione, influisce sulla produzione appunto melaninica, e può andare in contrasto con i nostri trattamenti. Iniziare a pensarci ed a proporre qualcosa di valido è comunque positivo e gratificante per la cliente. Oltretutto ci sono protocolli di lavoro riguardo l'inestetismo delle macchie cutanee, che prevedono una cura domiciliare costante e quotidiana, che ci può aiutare nella vendita del prodotto.

Credo che ciascuna di voi abbia già ripreso i contatti con le clienti, ma è chiaro a questo punto, quanto è importante agire subito, per capire qual è la loro situazione, per fare due chiacchiere su come si potrebbe programmare il loro percorso benessere, e di quanto ci è d'aiuto la scheda cliente che avremo compilato e tenuto aggiornata, soprattutto durante questo ultimo anno.

*Annalisa Piccini*



CMO WEB s.r.l.

Corso Bagni, 146

15011 Acqui Terme (AL) - Italy

Tel. 0144 - 320356

