TÍTULO: “PONTE EN SU LUGAR, PONTE EN MI LUGAR”

JUSTIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN

Desarrollar la amabilidad y paciencia con los diferentes tipos de clientes a través del teatro, con el grupo de Formación Profesional Básica en la especialidad de peluquería y estética.

OBJETIVOS DE LA EXPERIENCIA

* Desarrollar actitudes propias de la profesión.
* Resolver conflictos que puedan surgir con los diferentes tipos de clientes.

CONTENIDOS DE LA EXPERIENCIA

* Técnicas de atención al cliente.
* Tipos de clientes en función de su personalidad, asiduidad al establecimiento, edad, profesión.
* Características más destacadas de cada uno de ellos.
* Clientes con necesidades especiales.
* Fases de atención al cliente en un proceso de peluquería.

METODOLOGÍA

El desarrollo de dicha actividad se realizará en el aula taller de prácticas, para llevarla a cabo parte del alumnado (4), desempeñarán la labor del profesional de peluqueros/as y el resto de clase actuará como clientes, cada uno de ellos tendrá un perfil diferente correspondiente a cada tipo de cliente según su personalidad y en su caso, los profesionales deben actuar de diferentes técnicas de atención al cliente, para observar los distintos resultados.

MATERIAL UTILIZADO

-Taller de aula polivalente: tocadores, lava-cabezas, sillones, carritos auxiliares, útiles de peluquería aparatos y productos, perchero.

EVALUACIÓN

* Se realizará un debate de los resultados obtenidos, la participación debe ser activa y con fundamento.
* Se realizará un análisis de cuestionarios con distintos ejemplos de atención al cliente,