

## Capitolo 6: Chiedi di qualità

*“E se invece di imparare ad ascoltare dovessi imparare a chiedere?”*

Siamo arrivati al cuore della Consulenza K. In questa parte ti spiegherò l'importanza che, d'ora in avanti, avrà porre domande di qualità alla cliente o al cliente.

Ma cosa significa fare domande di qualità? Te lo spiego subito!

Per riuscire a soddisfare la cliente o il cliente, prima di iniziare il lavoro, avrai bisogno di ottenere “informazioni critiche di successo”, ovvero riuscire a scoprire nel dettaglio il vero pensiero che la persona che hai di fronte ha sui suoi capelli, qual è la sua priorità, come vorrebbe apparire, cosa le piace e cosa non potrebbe tollerare per la sua chioma e molto altro ancora.

La somma delle informazioni che riuscirai a carpire, equivalgono agli elementi di successo del tuo lavoro. Più ne raccogli, maggiori saranno le possibilità che avrai di assicurarti la soddisfazione della cliente o del cliente a lavoro ultimato.

Per raggiungere l'obiettivo, dunque, è indispensabile che tu ponga alla persona domande aperte, ossia domande che le diano la possibilità di argomentare le sue risposte. Porre domande che implicino risposte chiuse - “SÌ, NO, FORSE” - è totalmente inutile.

Ti faccio un esempio.

Situazione tipo: sono in fase di Consulenza con la signorina Silvia, una nuova cliente, grazioso viso, contornato da una capigliatura riccia. Silvia è venuta per donare ai suoi capelli una nuova linea taglio. Ci troviamo già in poltrona e, dopo una breve fase conoscitiva, entro nel vivo della Consulenza K:

IO: Allora Silvia veniamo a noi: prima di consigliarti la linea di taglio migliore per te, ho bisogno di conoscere la storia dei tuoi capelli. Ti farò quindi alcune domande che mi serviranno per capire quali sono le tue esigenze e i tuoi desideri rispetto al risultato che vorresti ottenere. Prima di tutto raccontami nel dettaglio quali sono le cure che quotidianamente dedichi ai tuoi capelli. Vorrei sapere quante volte a settimana li detergi, se e quali prodotti specifici utilizzi per la deterzione e l'idratazione, e come li asciughi (per esempio se usi prodotti pre e post piega, se usi e come la spazzola e il phon, o nel caso il diffusore, la piastra o il ferro).

SILVIA: Lavo i capelli tre volte a settimana, a volte anche di più, perché i miei capelli si sporcano molto velocemente. Penso di avere un forte problema di produzione di sebo.

Non uso prodotti specifici quotidianamente, fatta eccezione di una spuma per ricci che applico prima di asciugarli col diffusore. Purtroppo, però, alla fine ho sempre le lunghezze molto secche e disidratate.

IO: Ok Silvia, se avrai piacere in seguito ti darò alcuni consigli utili per combattere la produzione di sebo, tra le prime cause di una cute che tende a sporcarsi con facilità, e sul metodo migliore per asciugare i capelli col diffusore, ottenendo un riccio idratato e non secco, come invece ti succede attualmente. Andiamo avanti. Sei a casa e hai appena finito di asciugare i capelli: raccontami cosa vedi allo specchio, cosa ti piace, cosa non ti piace e cosa ti piacerebbe vedere.

SILVIA: Quando mi guardo allo specchio non mi piace vedere una capigliatura pesante, poco voluminosa e le lunghezze rovinate, che sembrano come bruciate. Invece mi piacerebbe vedere dei ricci voluminosi, ben definiti e, soprattutto, idratati.

IO: Perfetto Silvia.

Rispetto al taglio, hai già qualcosa in mente? Magari hai visto delle foto o consultato alcune riviste al riguardo? Prova a descrivermi il risultato che ti piacerebbe ottenere.

SILVIA: Se devo essere sincera preferisco affidarmi a un tuo consiglio! 😊

IO: Mi fa molto piacere! Allora adesso raccontami quali linee taglio del passato ti hanno resa felice e quali no.

SILVIA: Devo dire che mi è sempre piaciuto cambiare e sperimentare!

Nel complesso ho quasi sempre portato linee taglio di media lunghezza, rispetto ai tagli lunghi, perché poi, dopo, mi ritrovavo sempre alle prese col solito problema della pesantezza.

IO: Ok Silvia! Prima di consigliarti la linea taglio che fa al caso tuo, vorrei sapere se c'è qualcosa che proprio non tolleresti vedere o che desideri mantenere. Per esempio, frange, ciuffi, asimmetrie, tipo di lunghezza o una linea taglio che comunque ti consenta di legare i capelli.

SILVIA: Non ho mai fatto una frangia in vita mia! Forse quella e una lunghezza troppo corta sono le uniche due cose che non tollererei. Inoltre, per via del lavoro che faccio, ho la necessità di mantenere una lunghezza che mi consenta di legare i capelli.

Ok ora fermiamoci un attimo! Stai capendo l'importanza di tutto questo? Ponendo le giuste domande a Silvia, grazie alle sue argomentazioni, sono riuscito a capire:

– Quotidiano = Scarsa frequenza di utilizzo di prodotti adatti alla sua capigliatura

(Possibilità di vendita di prodotti appositi per la detersione, idratazione, pre e post asciugatura)

– Bisogni = Tagliare lunghezze rovinare

(informazione chiara per il servizio taglio)

– Problemi da risolvere = Produzione di sebo, riccio disidratato

(possibilità di organizzazione percorsi grazie alla vendita di trattamenti curativi cute e lunghezza)

- Desideri = Più volume, riccio più definito  
(possibilità di proposta di una particolare linea taglio e di vendita pre e post asciugatura)
- La sua storia = Solitamente la rendono più felice linee taglio di media lunghezza  
(informazione chiara per il servizio taglio)
- Esigenze = No a frangia o capelli troppo corti  
(informazione chiara per il servizio taglio)

E inoltre Silvia ha fatto capire di non aver bisogno di consultare riviste per scegliere la sua nuova linea taglio ma le piacerebbe affidarsi totalmente ai miei consigli.

La mia diagnosi del successo a Silvia dunque sarà:

IO: Ok Silvia, ho tutto ciò che mi occorre per consigliarti al meglio. Prima di passare a parlare della nuova linea taglio concentriamoci sulla salute della tua capigliatura. È evidente che ci sono dei problemi da dover risolvere e io sono qui appunto per consigliarti il metodo giusto per poterlo fare.

A questo punto racconto a Silvia cosa è il sebo, come si genera sulla cute, da cosa è causato e soprattutto come attenuarne la produzione. Le parlo di shampoo curativi adatti al problema, di trattamenti anti sebo (fondamentali) e quindi le organizzo un percorso curativo in salone.

Terminato il discorso sul sebo cerco di aiutarla a risolvere il problema delle lunghezze disidratate.

Quindi le spiego cosa è il capello, di cosa ha bisogno per mantenersi idratato, come si idrata un capello a casa (conditioner apposito) e come si cura la struttura del capello (la informo sull'importanza di trattamenti ricostruttivi e idratanti da poter eseguire in salone), quindi le organizzo un ulteriore percorso curativo.

Per terminare al meglio il primo punto spiegherò inoltre a Silvia la composizione e l'effetto dei prodotti che le utilizzerò in fase di pre e post asciugatura (che lei potrà anche utilizzare a casa).

Quindi, dopo aver chiesto di qualità e ascoltato bene le abitudini e le esigenze di Silvia, con la diagnosi del punto primo avrò chiuso la vendita di due percorsi curativi (cute e lunghezze) e di prodotti pre e post asciugatura che aiuteranno Silvia a gestire meglio la sua capigliatura a casa.

La parte più bella di tutto ciò è che sono riuscito a fare economia nel mio salone AIUTANDO una cliente, che è cosa ben diversa da VENDERE SENZA AIUTARE. Ma questo te lo spiegherò meglio andando avanti con la lettura dei prossimi capitoli.

Proseguiamo con la diagnosi di successo e arriviamo alla decisione sulla linea taglio:

IO - Perfetta per te è una linea long bob con tecnica a punta di forbice, grazie alla quale elimineremo del tutto la zona rovinata e riusciremo a donare ai perimetrali una

caduta più naturale e armoniosa... Per aumentare il volume e non rischiare di svuotare troppo i perimetrali, creerò anche delle scalature non troppo corte, accompagnate da una tecnica di leggera disconnessione. Per incorniciare bene il tuo viso, poi, con una tecnica a point cut, creerò un ciuffo medio lungo. Una volta asciutto, questo taglio si adagerà sulle tue spalle.

Ti spiego ora come procederemo: andremo al lavaggio dove eseguiremo shampoo e conditioner appositi di cui ti parlavo poco fa, eseguiremo poi la linea taglio pattuita, proseguiremo con il trattamento antisebo e infine termineremo con l'asciugatura, dove ti verrà mostrato il corretto utilizzo del diffusore con il prodotto pre piega. Terminato il servizio, se sarai soddisfatta, avrai modo di organizzare il tuo percorso curativo con la segretaria.

Ora, a meno che io non sappia nemmeno prendere una forbice in mano e, quindi, non riesca a mantenere la parola data a Silvia, mi spieghi come potrei mai fallire?

Silvia è soddisfatta ancor prima di iniziare! Finalmente ha trovato chi ascolta il suo pensiero, chi le ha fornito una soluzione adatta alle sue esigenze ma, soprattutto, chi l'ha messa nella condizione di potersi spiegare.

Quindi, non solo Silvia uscirà contenta e soddisfatta dal mio salone ma, molto probabilmente, parlerà così bene di me, che in futuro riceverò sicuramente la visita di qualche suo conoscente, amico o famigliare.

Quando affermo che la Consulenza K aprirà una nuova visione, è proprio perché, grazie a questo metodo, il tuo salone inizierà a guadagnare in maniera etica e professionale, fornendosi della più potente arma del marketing al mondo: il passaparola entusiasta dei tuoi clienti.

Il punto 4 della Consulenza K consiste nel riuscire a ottenere più informazioni critiche di successo possibili da parte della cliente - bisogni, esigenze, desideri, problemi nel quotidiano, abitudini, storia recente, obiettivi, tutto tramite l'utilizzo di domande o curiosità rivolte alla persona, al fine di garantirsi il successo nel 99% dei casi ancor prima di iniziare il lavoro.

È fondamentale porre domande e curiosità di qualità: in molti casi determinate esigenze, bisogni e desideri, esistono nella testa della cliente o del cliente ma emergono solamente nel momento in cui si dà l'opportunità di esporli.

Molto spesso accade che, proprio a causa di una mancata domanda di qualità, al termine del lavoro la cliente non sia soddisfatta. Dunque, sta a te metterla nella condizione di argomentare e fornirti informazioni critiche di successo. Non aspettarti MAI che lo faccia da sola perché, semplicemente, non accadrà. Più informazioni critiche di successo ricaverai e più alte, se non certe, saranno le probabilità di successo al termine del lavoro.

Detto ciò, devi considerare che ogni Consulenza sarà a sé. Per tale motivo, al termine della lettura, avrai appreso le capacità che ti consentiranno di personalizzare una Consulenza in base al tipo di personalità che ti troverai di fronte.

A tale scopo, nella seconda parte del libro, ti spiegherò quali sono i prototipi di clienti che, statisticamente, avrai più probabilità d'incontrare in salone, come riconoscerli, distinguerli e, soprattutto, come trattarli. Inoltre, al capitolo "IL SEGRETO DELLO SCRIPT K" ti fornirò degli script di Consulenza, completi di domande, da poter studiare, stampare e utilizzare già da domani in salone.

Ricapitolando:

Informazioni critiche di successo:

- Abitudini > Capire nel dettaglio quali sono le attenzioni e le cure quotidiane che la cliente dedica alla sua capigliatura.
- Bisogni ed Esigenze > Comprendere pienamente quali sono le necessità da soddisfare e le richieste da rispettare.
- Desideri > Identificare le reali aspirazioni che nutre verso i suoi capelli.
- La storia dei capelli della persona > Avere ben chiaro in mente quale look del passato l'ha resa felice e soddisfatta e quale invece scontenta e frustrata.

Alcune Domande & Curiosità da poter esporre alla cliente:

1. Raccontami come curi nel quotidiano i tuoi capelli:

Frequenza lavaggi, prodotti utilizzati per la detersione e l'idratazione, metodo di asciugatura, prodotti utilizzati pre e post asciugatura.

2. Sei davanti allo specchio, cosa non ti piace dei tuoi capelli?

Bisogni da soddisfare: salute e struttura del capello, styling, volumi, pesantezza, lunghezza, colore.

3. La cosa che più di ogni altra ti piacerebbe ottenere?  
Desideri primari.

4. Come ti vorresti vedere oggi?

Desideri secondari.

5. Rispetto ai tuoi capelli, quali sono le tue esigenze?

Tutto ciò che la cliente non accetterebbe e tutto ciò che, al contrario, le piace e le facilita la gestione della capigliatura.

6. Raccontami quali look in passato ti hanno soddisfatta e quelli che invece non ti sono affatto piaciuti.

Solitamente linee taglio ed effetti colore.

**APPUNTATI QUESTI SPUNTI DI ALCUNE DOMANDE E CURIOSITÀ DA POTER ESPORRE ALLA CLIENTE, TI AIUTERANNO MOLTO NEL FARE PRATICA IN SALONE!**

Applica ovviamente la fase quattro della Consulenza K a qualsiasi servizio verso il quale la cliente o il cliente mostra interesse.

Una volta aver immagazzinate le informazioni critiche di successo, grazie alla tua conoscenza in materia sarai in grado di formulare la “Diagnosi del successo” (DDS).

C'è ancora molto da sapere sulla Consulenza K. Il sapere però non basta a ottenere ottimi risultati: serve l'applicazione. Ecco perché dovrai iniziare da subito a esercitarti nel porre le domande alla tua clientela e a chiedere di qualità a ogni donna o uomo che entrerà nel tuo salone da domani stesso. Mettiti sotto con impegno e ti assicuro che vedrai in breve tempo i risultati dei tuoi sforzi.

E ora procediamo, andando alla scoperta del quinto punto: il bilanciamento delle aspettative.