

NORMA PROFESIONAL PARA EL SECTOR DE IMAGEN PERSONAL

REQUISITOS DE APLICACIÓN

1. Requisitos legales (licencia de apertura, IAE, Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Revisión anual de extintores, Señalización de Emergencia, Hoja de reclamación y en caso de gestionar datos personales de la clientela, darse de alta en Agencia de Protección de Datos).
2. Normas higiénicas (instrumentos cortantes de un solo uso, esterilización del material no desechable, cuchillas desechables, recipientes resistentes para objetos punzantes y equipo desinfectado).

INFRAESTRUCTURA

1. Equipamiento mínimo:
 - a. Peluquería (lava-cabezas, sillón regulable, espejo por persona, zona de espera, esterilizador y espejo a disposición del cliente).
 - b. Estética (camilla, cabinas con lavabo, esterilizador, espejo por persona y baño).
2. Limpieza del establecimiento (limpieza y desinfección de las instalaciones diariamente, material y zona de trabajo de fácil limpieza).

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

1. Gestión de compras y empresas proveedoras (registro de pedidos, evaluación y selección de proveedores, listado de proveedores y productos que suministran y stock mínimo de productos).
2. Gestión por procesos (documentación de procesos de recepción y despedida del cliente, y gestión de quejas y sugerencias).
3. Gestión económica (cierre mensual de ingresos y gastos del negocio, cierre del ejercicio anual, y previsión de ingresos y gastos al comienzo de cada ejercicio).
4. Gestión de mejoras
5. Gestión ambiental

ATENCIÓN A LA CLIENTELA

1. Medición de la satisfacción de la clientela (realización de una encuesta anual y análisis de los datos)
2. Requisitos del servicio (confidencialidad, ética profesional, escucha activa, trato personalizado, precios marcados en los productos, horario en un lugar visible...)
3. Gestión de reclamaciones (sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones)
4. Gestión de citas (método de registro de cita previa, respetar orden cita)
5. Ticket y factura (información que debe contener el ticket, entrega de justificación de la operación bancaria)

CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

Determinación de competencias necesarias, proporcionar formación...

1. Requisitos mínimos:

- a. Desarrollar la actividad durante 6 años consecutivos por cuenta propia o como directivo de empresa.
- b. Desarrollar la actividad durante 3 años consecutivos por cuenta propia o como directivo de empresa, probando haber recibido formación previa de al menos 2 años acreditado por un certificado reconocido por el Estado o algún Organismo Profesional competente.
- c. Desarrollar la actividad durante 3 años consecutivos por cuenta propia probando que ha estado por cuenta ajena al menos 5 años.

RECOMENDACIONES

Implantación directamente relacionada con el compromiso de la Dirección, participación de la plantilla en el cumplimiento de los requisitos y los objetivos particulares de cada empresa.