





## INDICE

progetto manager\_2

Fai un'analisi attenta e puntuale delle aree critiche del tuo negozio

Area amministrativa e finanziaria \_4

Area acquisti e magazzino\_5

Area tecnico professionale\_6

Area vendita e commerciale\_7

Area gestione del team e leadership\_8

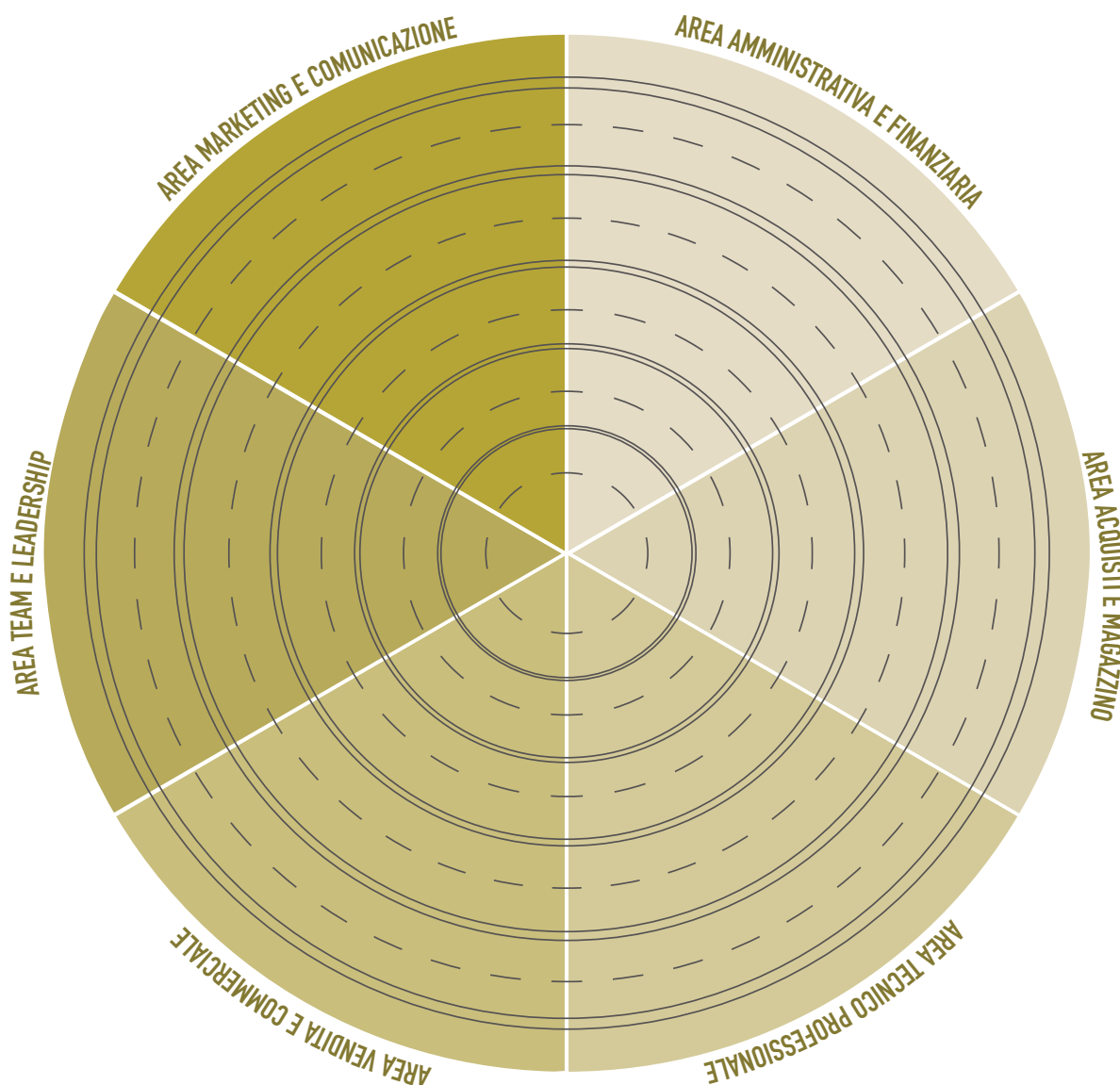
Area marketing e comunicazione\_9

Verifica ed analisi Test manager\_10

Scheda progetto partner\_11



# ANALISI AREE CRITICHE AZIENDA



**FAI UN'ANALISI ATTENTA E PUNTUALE  
DELLE AREE CRITICHE DELLA TUA AZIENDA**

# ● TEST MANAGER – ASCOLTO – ANALISI – PROGETTO

## SCATTA UN'ISTANTANEA DEL TUO BUSINESS CON LA RUOTA DEL TEST MANAGER

Il test manager è uno strumento di autovalutazione semplice e veloce per conoscere il livello di sviluppo che il tuo negozio, la tua SPA, ha raggiunto nelle 6 aree critiche in cui è suddivisa la tua attività.

Il test è semplice ed immediato, rispondendo alle domande e colorando opportunamente la Ruota del test manager avrai un riscontro visivo immediato di quali aree siano da migliorare per permettere alla tua azienda di "girare" perfettamente e creare profitto.

Il check up è preciso e analitico e potrà offrirti degli spunti sulle aree di miglioramento, ma non è esaustivo e non può considerarsi sostitutivo di un'analisi personalizzata e approfondita, che i nostri business coach, grazie alla loro esperienza ed ai loro strumenti di analisi ti possono garantire in ogni momento.

### COME FUNZIONA

Rispondi senza soffermarti troppo su ciascuna domanda, fidati del tuo intuito e della tua conoscenza interna dell'azienda.

Ogni domanda prevede 3 modalità di risposta:

Sì = colora 1 tacca

A Volte = colora ½ tacca

No = nessuna tacca da colorare

Una volta che avrai terminato di rispondere, somma il numero di tacche che hai raggiunto per ogni area.

Vai a pagina 10 e colora con la matita, un colore o una penna, il livello corrispondente nel disegno del Test manager

La Ruota del test manager è una guida che ti consente di analizzare "come sei messo/a" in 6 aree aziendali:

- AMMINISTRATIVO FINANZIARIA
- ACQUISTI E MAGAZZINO
- TECNICO PROFESSIONALE
- VENDITA E COMMERCIALE
- GESTIONE DEL TEAM E LEADERSHIP
- MARKETING E COMUNICAZIONE

ADESSO DEDICATI TUTTO IL TEMPO NECESSARIO E METTI LA MASSIMA ATTENZIONE...



## • AREA AMMINISTRATIVA E FINANZIARIA

**1\_** Conosci le performance del tuo salone (servizi – frequenze) e li confronti con i dati nazionali?

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Hai individuato i più importanti centri di costo e i centri di ricavo della tua attività?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Definisci in anticipo gli obiettivi di incasso per ogni servizio (inclusa la vendita di prodotti)?

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Conosci con un anticipo almeno di un mese la liquidità e i movimenti di denaro della tua azienda?

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Pianifichi il pagamento delle tasse in anticipo e sai se e quanto puoi investire?

Sì, sempre

No

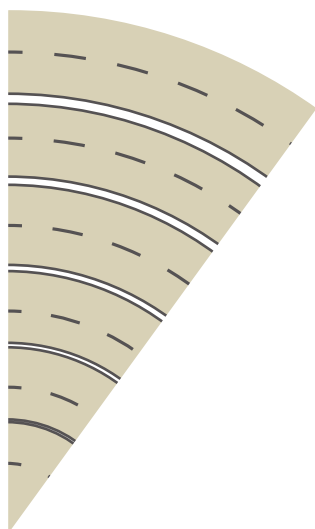
A volte

**6\_** Hai ed usi un software gestionale per controllare l'andamento della tua attività?

Sì, sempre

No

A volte



1\_ Controlli regolarmente la rotazione dei prodotti presenti in magazzino e l'obsolescenza degli stessi?

Sì, sempre

No

A volte

2\_ Controlli i tuoi acquisti? Come il volume e il valore che acquisti per ogni fornitore?

Sì, sempre

No

A volte

3\_ Fai una analisi attenta del fabbisogno (tipologia e qualità) dei prodotti che ti servono prima di acquistarli?

Sì, sempre

No

A volte

4\_ Conosci e verifichi il consumo di prodotti per ogni trattamento? I tuoi collaboratori e tu stessa ti attieni a questi dati?

Sì, sempre

No

A volte

5\_ Verifichi lo stato ottimale delle attrezzature presenti in negozio? Verifichi il giusto utilizzo di ogni attrezzatura?

Sì, sempre

No

A volte

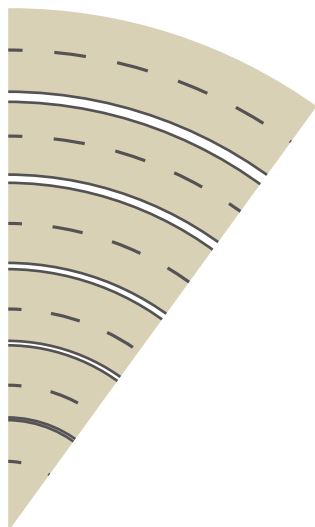
6\_ Hai un piano di manutenzione delle attrezzature e dei macchinari?

Sì, sempre

No

A volte

## • AREA TECNICO PROFESSIONALE



**1\_** Hai stabilito procedure e protocolli standard per i servizi, rituals (per l'area parrucchieri – e per l'area estetica?)

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Lo staff conosce uso, in modo ottimale i prodotti e li applica valorizzandone la sensorialità e l'efficacia?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Il tuo staff è riconoscibile ed ordinato per lo stile che vuoi imprimere alla tua attività?

Veste in modo adeguato (divisa ordinata e pulita?)

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Hai nominato un responsabile dell'area tecnico-stilistica, e di quella tecnico pratica e fai le verifiche delle competenze dei tue coll.?

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Ogni tuo collaboratore e collaboratrice ha le giuste competenze per poter prendere in consegna tutte le clienti, pur assecondando eventuali preferenze emotive della cliente stessa?

Sì, sempre

No

A volte

**6\_** Verifichi che i rituali siano eseguiti in maniera ottimale e che gli strumenti e le attrezzature siano usate in modo adeguato per ogni trattamento o servizio?

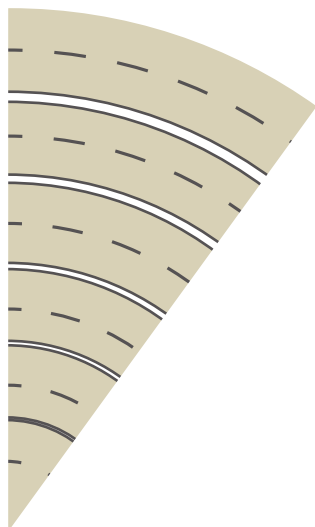
Sì, sempre

No

A volte



## • AREA VENDITA E COMMERCIALE



**1\_** Hai e dai obiettivi di vendita prodotti e servizi giornalieri?

Fissi sempre il prossimo appuntamento delle clienti in fase di commiato?

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Conosci le abitudini di benessere delle tue clienti, quanti prodotti acquistano mediamente per la loro bellezza e fai in modo di utilizzare queste informazioni per vendere di più e meglio?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Tieni schede aggiornate (dati sensibili, note, dati anagrafici) per tutte le clienti e i clienti?

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Sai quanto mediamente spende un tuo cliente in un anno, conosci i clienti che ti producono più fatturato?

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Vengono effettuati check-up/consulenza approfondita, test (domande stimolo) sui clienti?

A seconda delle aree, capelli, viso, corpo ed anche sullo stile di vita ed abitudini?

Sì, sempre

No

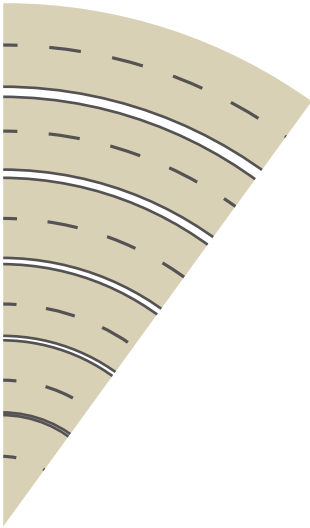
A volte

**6\_** Il personale è in grado di gestire e superare le obiezioni della clientela, di rassicurare, vendere e fidelizzare le clienti?

Sì, sempre

No

A volte



## • AREA GESTIONE DEL TEAM E LEADERSHIP

**1** Hai un piano formazione per il tuo staff? Fai formazioni esterne al negozio ed interne con cadenza regolare?

Sì, sempre

No

A volte

**2** Hai un piano riunioni di staff e individuali annue/mensili/settimanali/giornaliere?

Sì, sempre

No

A volte

**3** Utilizzi un piano di premi e incentivi sulle vendite dei prodotti e servizi? Il tuo staff può guadagnare di più in base ai risultati del negozio?

Sì, sempre

No

A volte

**4** Conosci adeguatamente gli strumenti per la selezione del personale?

Sì, sempre

No

A volte

**5** Responsabilizzi il team condividendo obiettivi ed aree critiche sulle quali intervenire? Fai le verifiche?

Sì, sempre

No

A volte

**6** Accoglienza (telefono e ricevimento): Hai previsto il modo in cui chi risponde al telefono deve rivolgersi all'interlocutore? Hai protocollato come accogliere chi entra, se è una cliente abituale o una nuova cliente? Hai stabilito come seguire i diversi tipi di clienti quando sono nel negozio?

Sì, sempre

No

A volte



## • AREA MARKETING E COMUNICAZIONE

**1** Hai un sistema DI ASCOLTO CLIENTI per Chiedere, Ascoltare, Raccogliere ed Esplorare le informazioni sui clienti PER FARE UNA CONSULENZA APPROFONDITA?

Sì, sempre

No

A volte

**2** Hai ed utilizzi un C.R.M. (Customer Relationship Management) un sistema che si avvale di uno strumento software per fidelizzare e gestire la relazione con ogni cliente? ?

Sì, sempre

No

A volte

**3** Analizzi mensilmente i clienti attivi, regolari e fuori frequenza del negozio?

Sì, sempre

No

A volte

**4** Fai una comunicazione social che punti a valorizzare la tua unicità e differenziarti dalla concorrenza? hai un piano marketing per il trimestre successivo? Pianifichi almeno 3 mesi prima le strategie di marketing?

Sì, sempre

No

A volte

**5** Attui delle strategie di fidelizzazione, di promozione e di passaparola interne al negozio come fidelity card, gift card, e-mail marketing, raccolta premi, settimane di promozione di certi servizi o prodotti, ecc.?

Sì, sempre

No

A volte

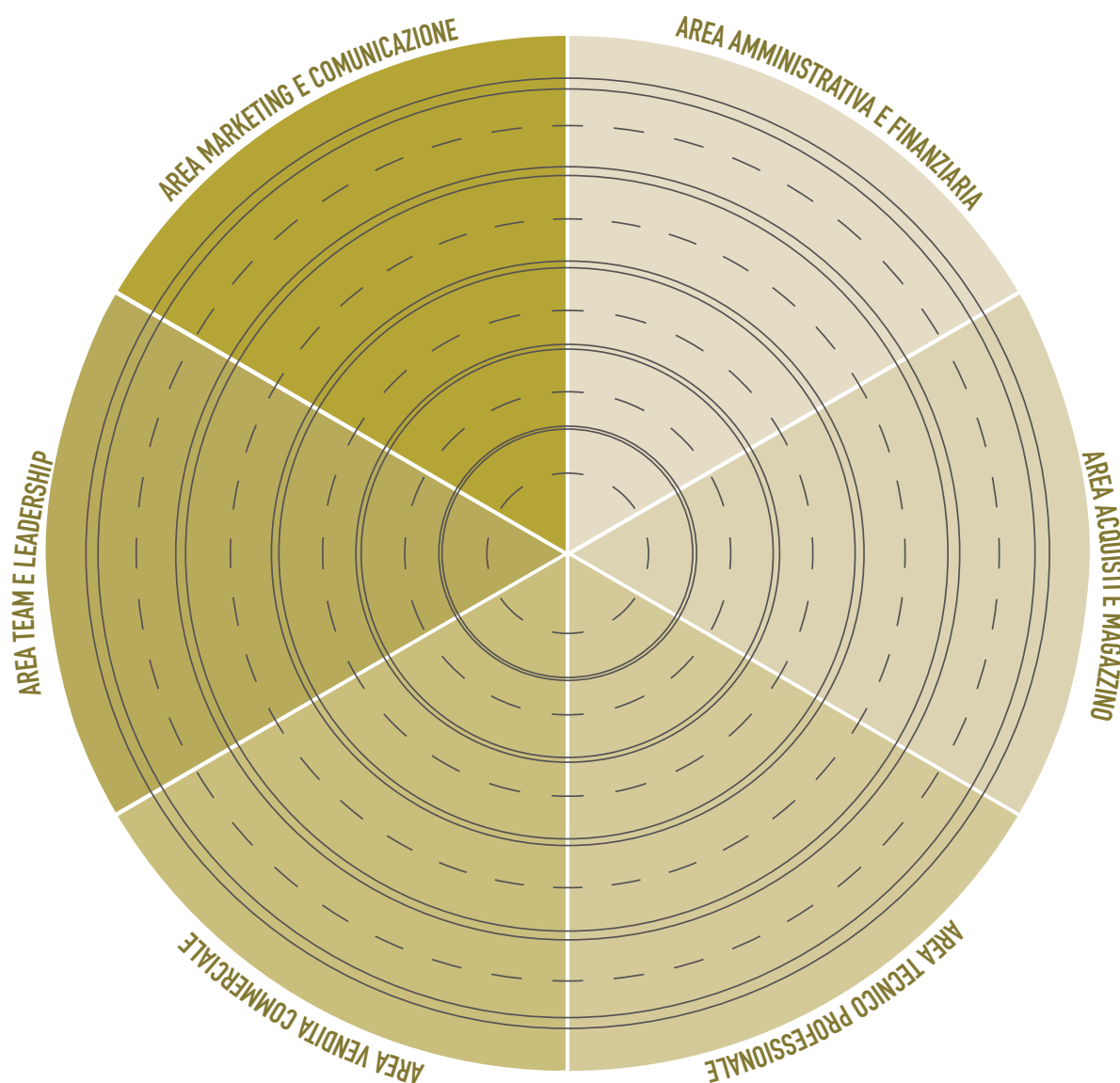
**6** Fai azioni di promozione nuovi servizi nel tuo negozio, proponi, mostri, inviti a provare soluzioni, novità, nuovi servizi e prodotti? Organizzi eventi?

Sì, sempre

No

A volte

# ANALISI AREE CRITICHE AZIENDA



**Il test manager** serve a scattare un'istantanea della situazione attuale della tua azienda. L'immagine che ottieni sarà simile ad una ruota e potrà essere sbilanciata in base al fatto che alcuni raggi della ruota (ossia aree della tua sfericità professionale) necessitano di essere attenzionate e migliorate per fare in modo che la tua impresa funzioni meglio.

L'immagine che si ottiene ti aiuta ad individuare con facilità le aree critiche con maggiore necessità di intervento.

Solo così puoi pianificare al meglio i tuoi obiettivi, per portare maggiore equilibrio e armonia nella tua azienda, ma anche nella tua vita.

Grazie a queste informazioni i nostri consulenti svilupperanno il miglior piano di consulenza e formazione per il tuo centro.



## SCHEDA PROGETTO PARTNER

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| NOME:                 | N° COLLABORATORI |
| RAGIONE SOCIALE       |                  |
| NOME TITOLARE         | COGNOME          |
| COMUNE                | P.I.             |
| C.F.                  | TEL.             |
| CELL.                 | INDIRIZZO EMAIL  |
| PAGINE FACEBOOK       | SITO INTERNET    |
| info generali e note: |                  |

### AREA AMMINISTRATIVO FINANZIARIA

| SOFTWARE GESTIONALE | BUDGET | LAVORO PER OBTV | PAGAMENTI TASSE | OBIETTIVO |
|---------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------|
|                     |        |                 |                 |           |

### AREA ACQUISTI E MAGAZZINO

| HAIR     | TECNICI  | SKIN     | MAKE UP - TRATTAMENTI | OBIETTIVO: |
|----------|----------|----------|-----------------------|------------|
| azienda: | azienda: | azienda: | quali:                |            |
| azienda: | azienda: | azienda: | quali:                |            |
| azienda: | azienda: | azienda: | quali:                |            |
| azienda: | azienda: | azienda: | quali:                |            |
|          |          |          |                       |            |

**AREA TECNICO PROFESSIONALE**

| PROTOCOLLI E PROCEDURE | ANALISI CAPACITÀ E COMPETENZE COLLABORATORI | UTILIZZO OTTIMALE DELLE TECNICHE | RESPONSABILITÀ DELLO STAFF | OBIETTIVO |
|------------------------|---|----------------------------------|----------------------------|-----------|
|                        |   |                                  |                            |           |

**AREA VENDITA COMMERCIALE**

| PROTOCOLLI E PROCEDURE | ACQUISIZIONE E UTILIZZO DEI DATI ANAGRAFICI CLIENTE | ACQUISIZIONE BISOGNI DEI CLIENTI | ANALISI E CONOSCENZA SPESA MEDIA CL. | OBIETTIVO |
|------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|-----------|
|                        |   |                                  |                                      |           |

**AREA GESTIONE DEL TEAM**

| PIANO FORMATIVO COLLABORATORI | PIANO RIUNIONE STAFF | SELEZIONE DEL PERSONALE | INCENTIVAZIONE PERSONALE | OBIETTIVO |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------|
|                               |                      |                         |                          |           |

**AREA MARKETING E COMUNICAZIONE**

| STRUMENTI E ASCOLTO ANAMNESI CLIENTI | ANALISI BANCA CLIENTI | PIANO MARKETING | PROMOZIONI | OBIETTIVO |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------|------------|-----------|
|                                      |                       |                 |            |           |

## PIANO SEGUIMENTO - BUSINESS COACH

| DATA 1° | ARGOMENTI  | OBIETTIVI / PROPOSTE   | ALTRO  |
|---------|--|--|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |



## PIANO SEGUIMENTO - BUSINESS COACH

| DATA 7°  | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|----------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |
| DATA 8°  | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |
| DATA 9°  | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |
| DATA 10° | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |
| DATA 11° | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |
| DATA 12° | ARGOMENTI                    | OBIETTIVI / PROPOSTE         | ALTRO                        |
|          | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• | •<br><br>•<br><br>•<br><br>• |





