



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Στόχοι

Να γνωρίσουν οι μαθητές / μαθήτριες:

- Τη σημασία της ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Τη σημασία της ορθής επαγγελματικής εμφάνισης.

Η επαγγελματική συμπεριφορά των αισθητικών χαρακτηρίζεται από το σύνολο των πράξεων που υιοθετούν, προκειμένου να δημιουργήσουν τις καλύτερες δυνατές σχέσεις με τους πελάτες, τους συναδέλφους αλλά και τους εργοδότες τους.

Σε όλα τα επαγγέλματα υπάρχουν κάποιοι ειδικοί κανόνες συμπεριφοράς. Υπάρχουν όμως και γενικοί κανόνες, που βρίσκουν εφαρμογή σε όλα τα επαγγέλματα, ανεξάρτητα από την ειδικότητα.

Τέτοιοι κανόνες που πρέπει να υιοθετούν και οι αισθητικοί είναι:

1. Ο **σεβασμός** κάθε ατόμου πέρα από πολιτικές, θρησκευτικές, φυλετικές ιδιαιτερότητες.
2. Να μην υπάρχουν **διακρίσεις** με κριτήρια την κοινωνική και οικονομική κατάσταση.
3. Να διακρίνονται από **εχεμύθεια και διακριτικότητα**.
4. Να **ενημερώνονται** και να εξελίσσονται μέσα στο γνωστικό αντικείμενο της εργασίας τους.

Επαγγελματική συμπεριφορά προς τους πελάτες

Η αισθητική καλύπτει το χώρο ενός παραϊατρικού επαγγέλματος με στόχο την εφαρμογή θεραπειών ικανών να βελτιώσουν και να προλάβουν ελαττώματα ή προβλήματα στο πρόσωπο αλλά και στο σώμα των ανθρώπων.

Οι αισθητικοί πρέπει να συμβουλεύουν σωστά τους επισκέπτες τους. Ο τρόπος που δίδεται μια συμβουλή, το περιεχόμενό της και ο τόνος της φωνής έχουν μεγάλη σπουδαιότητα για την αποδοχή της από τους πελάτες.

Η τεχνική που πρέπει να υιοθετείται έχει τις εξής αρχές:

1. Οι συμβουλές πρέπει να δίδονται με πειθώ και όχι με απλή συζήτηση.
2. Ο τρόπος που δίδονται πρέπει να είναι σαφής και ακριβής.
3. Οι συμβουλές πρέπει να ανταποκρίνονται στο δεδομένο πρόβλημα και στην ιδιοσυγκρασία του πελάτη.
4. Να επαναλαμβάνονται, εάν δεν γίνονται κατανοητές.
5. Ο αριθμός των συμβουλών να μην είναι μεγάλος και να μην κουράζει.
6. Οι αισθητικοί να δίνουν συμβουλές οι ίδιοι, και όχι μέσω τρίτου ή από το τηλέφωνο.
7. Να προσαρμόζονται οι συμβουλές στις οικονομικές δυνατότητες του εκάστοτε πελάτη.
8. Οι συμβουλές να δίνονται με ήρεμο, ευχάριστο τόνο και με την απαραίτητη σοβαρότητα, ώστε οι πελάτες να τις αποδέχονται χωρίς αντιρρήσεις.

Οι συμβουλές δεν πρέπει να δίνονται ως διαταγές. Οι αισθητικοί δεν είναι φορείς εξουσίας, αλλά σύμβουλοι και καθοδηγητές.

ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- ▶ Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας θα πρέπει να διαθέτουν σε αυξημένο βαθμό διανοητικές ικανότητες για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του επαγγέλματος στον παρόν και στο μέλλον.
- ▶ Βασικό διανοητικό στοιχείο του εργαζόμενου ατόμου είναι η **αντίληψη** αυτού. Για το σχηματισμό της αντίληψης χρειάζονται η αίσθηση, η μνήμη και η κρίση αυτού.
- ▶ Η μνήμη είναι πνευματική λειτουργία που απαιτεί γνώσεις και προσοχή. Επίσης, η μνήμη βοηθάει στην καταγραφή των πραγμάτων, των γεγονότων, των σκέψεων και των συναισθημάτων, τα οποία διατηρούνται. Η αξία της μνήμης έχει μεγάλη σημασία για τα στελέχη μιας επιχείρησης.
- ▶ Η νόηση αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για το στέλεχος για να μπορεί να αναλύει, να συνθέτει και να συνδυάζει τις έννοιες για το σχηματισμό κρίσεων και εξαγωγή συμπερασμάτων κατά την εκτέλεση του έργου του

Τα κριτήρια με βάση τα οποία γίνεται η αξιολόγηση του προσωπικού από τον εργοδότη είναι τα εξής:

- ▶ Η ποιοτική απόδοση του εργαζομένου
- ▶ Η ποσοτική απόδοση του εργαζομένου
- ▶ Η συμπεριφορά του προς τους συναδέλφους του
- ▶ Η συμπεριφορά του προς τους πελάτες
- ▶ Η υπακοή στους προϊσταμένους
- ▶ Η επαγγελματική του κατάρτιση
- ▶ Η κρίση και η αντίληψή του
- ▶ Η εντιμότητα και το ήθος του
- ▶ Η οργανωτική του ικανότητα
- ▶ Η πρωτοβουλία του
- ▶ Ο ζήλος και η εργατικότητα του
- ▶ Η διοικητική του ικανότητα

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Η εξωτερική εικόνα των αισθητικών επηρεάζει άμεσα την αισθητική του χώρου και την αντιμετώπισή τους από τους επισκέπτες. Η προσεγμένη εμφάνιση βοηθά στην εργασία και διακρίνει το προσωπικό από τα υπόλοιπα άτομα που μπορεί να βρεθούν στον ίδιο χώρο.

Τα ρούχα των αισθητικών πρέπει να είναι πάντα καθαρά και λειτουργικά, ώστε να μην εμποδίζουν τις κινήσεις τους. Συνήθως οι αισθητικοί φορούν άσπρες ιατρικές ποδιές ή ομοιόμορφες στολές που τους παρέχει η εταιρία.

Τα μαλλιά τους πρέπει να είναι μαζεμένα την ώρα της εργασίας, να μην πέφτουν στο πρόσωπό τους ή πάνω στον πελάτη. Τα χέρια πάντα να είναι περιποιημένα με κοντά και καθαρά νύχια και να μην είναι φορτωμένα με κοσμήματα.

Οι γυναίκες αισθητικοί μπορούν να χρησιμοποιούν διακριτικό μακιγιάζ που να αναδεικνύει τα χαρακτηριστικά τους και όχι να τραβά την προσοχή.

Η φύση της εργασίας των αισθητικών είναι τέτοια που τους/τις υποχρεώνει να στέκονται όρθιοι/ες πολλές ώρες. Καλό είναι να φορούν ανατομικά παπούτσια και ελαστικές κάλτσες.



Εικόνα 6.1

Ανακεφαλαίωση

Κάθε αισθητικός που αποφασίζει να δημιουργήσει το δικό του χώρο εργασίας ή να εργασθεί ως υπάλληλος σε κάποια εταιρία, πρέπει να διακατέχεται από θάρρος, δημιουργική φαντασία και να έχει κύριο μέλημα τη σωστή παροχή υπηρεσιών προς τους επισκέπτες.

Οι σχέσεις αισθητικών - πελατών, αισθητικών - συνεργατών και ανωτέρων πρέπει να στηρίζονται στην ειλικρίνεια, την εχεμύθεια και το πνεύμα συνεργασίας. Κάθε μορφή ανταγωνισμού και προσπάθεια προσωπικής προβολής γίνεται αντιληπτή και κατακριτέα.

Την προσωπική παρουσία του κάθε ατόμου μέσα σε έναν επαγγελματικό χώρο τη διακρίνει το σωστό παρουσιαστικό και όλα τα έμφυτα ή επίκτητα χαρίσματα που μπορεί να διαθέτει.