

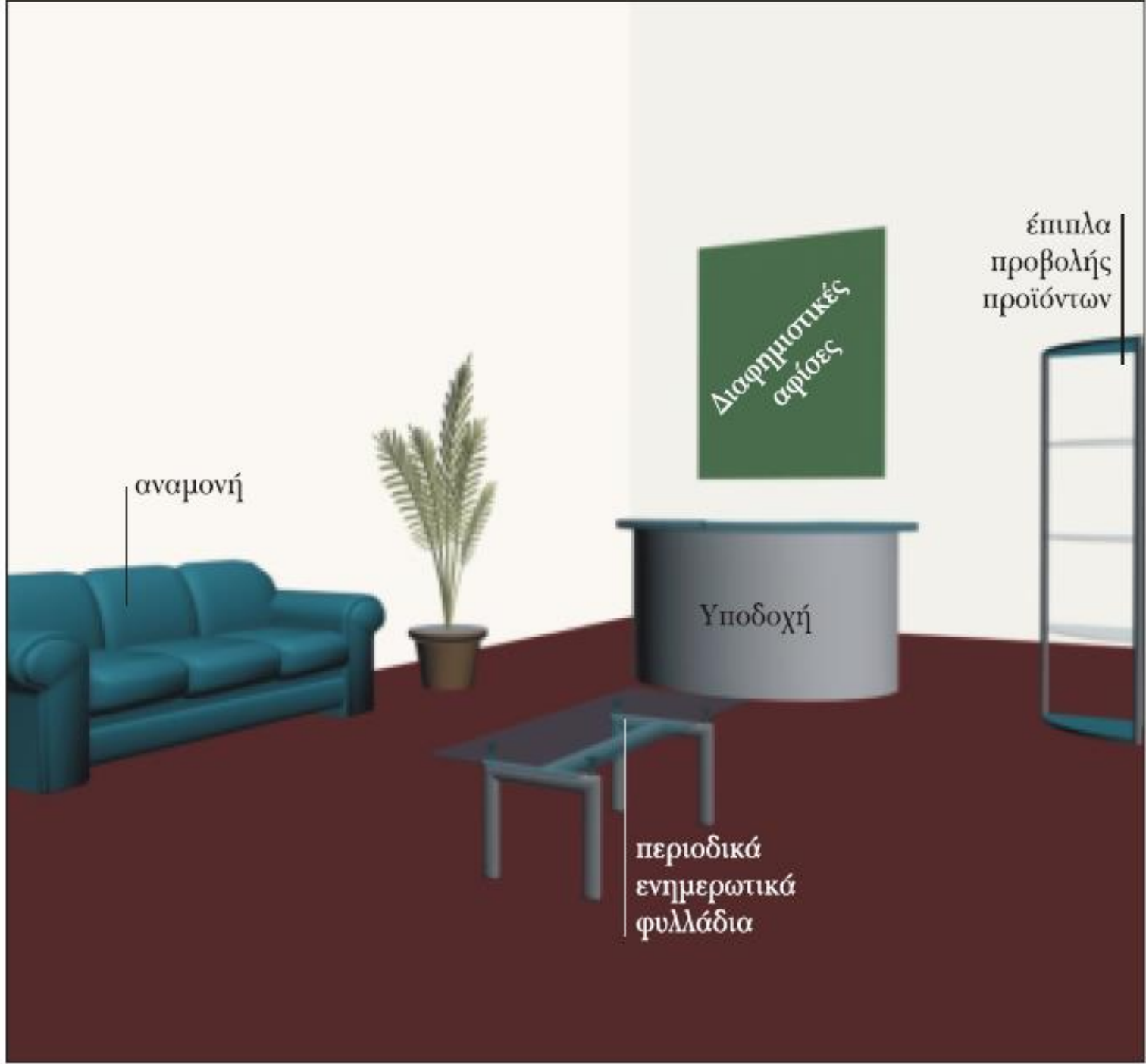
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ


Στόχοι

- Να γνωρίσουν οι μαθητές / μαθήτριες τη σημασία της οργάνωσης του χώρου υποδοχής.
- Να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με την επίπλωση, τη διακόσμηση και την εργονομία της αίθουσας υποδοχής και αναμονής.
- Να γνωρίσουν τα προσόντα του προσωπικού που θα απασχοληθεί στο χώρο αυτό.


2.1 Αίθουσα υποδοχής

Η αίθουσα υποδοχής μιας μονάδας αισθητικής αποτελεί ίσως το πιο σημαντικό τμήμα της. Είναι ουσιαστικά ο “καθρέπτης” της μονάδας, καθώς δημιουργεί στους επισκέπτες την πρώτη εντύπωση και διαμορφώνει τη μετέπειτα συμπεριφορά τους. Μια σωστά διακοσμημένη, καθαρή και φιλόξενη αίθουσα υποδοχής προδιαθέτει θετικά τον επισκέπτη, είτε αυτός προσέρχεται με προγραμματισμένο ραντεβού, είτε απλά για να ενημερωθεί για τις θεραπείες, τα προγράμματα και γενικά τις υπηρεσίες που προσφέρει η μονάδα.

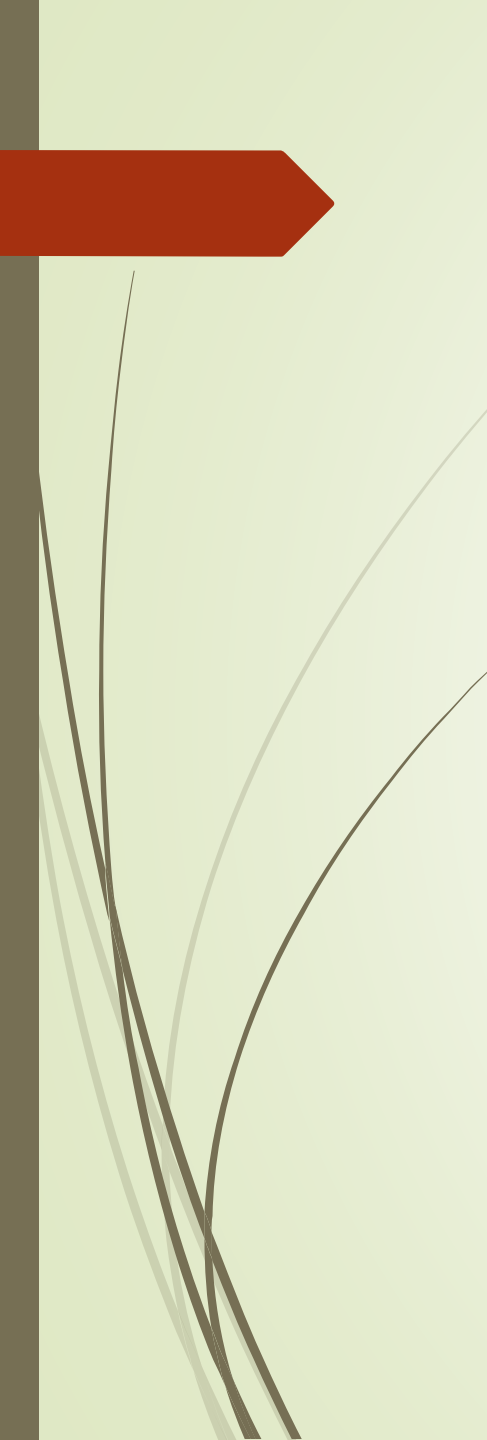




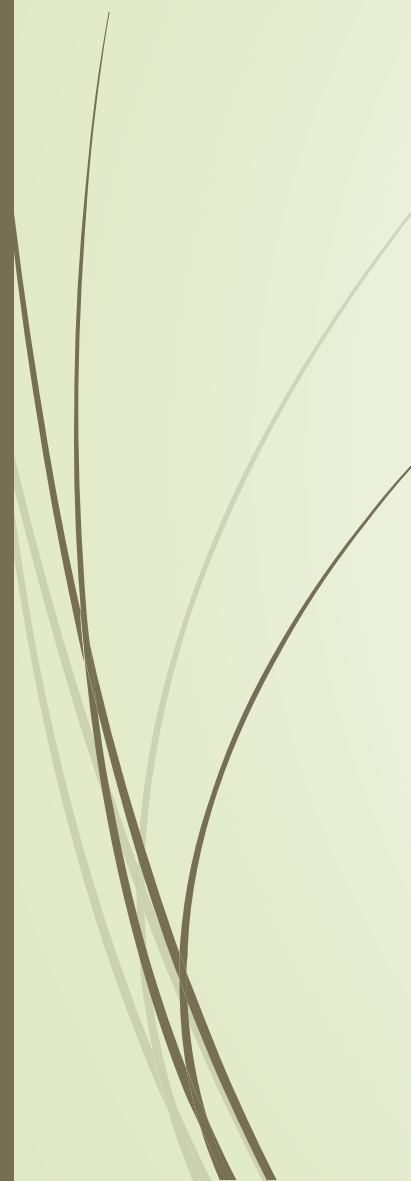

Η έκταση σε τ.μ. της αίθουσας υποδοχής εξαρτάται άμεσα από τη συνολική έκταση της μονάδας και είναι ανάλογη με αυτήν. Για παράδειγμα, αν πρόκειται για μεγάλη μονάδα, η οποία θα δέχεται καθημερινά πολλούς επισκέπτες, θα πρέπει και η αίθουσα υποδοχής να έχει τις κατάλληλες διαστάσεις, για να τους φιλοξενεί ενώ περιμένουν.



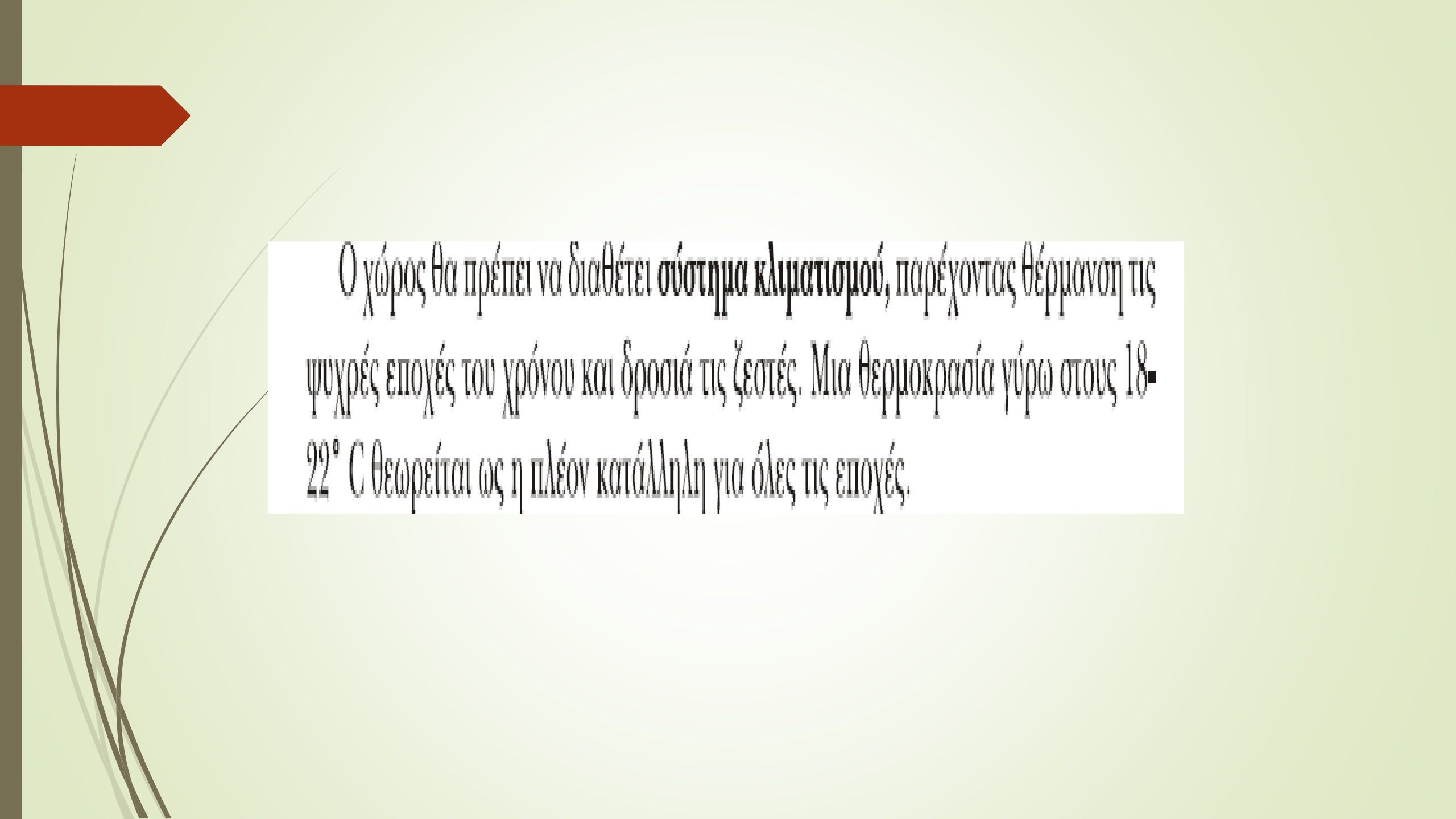
Ο χώρος θα πρέπει να είναι φωτεινός, με μεγάλα παράθυρα που προσφέρουν άπλετο φυσικό φως. Οι σκοτεινοί χώροι είναι μουντοί και καταθλιπτικοί και δε συμβάλλουν στο να κάνουν τους επισκέπτες να νιώσουν άνετα. Αντίθετα, ένας φωτεινός χώρος δημιουργεί αισθήματα αισιοδοξίας και χαράς.



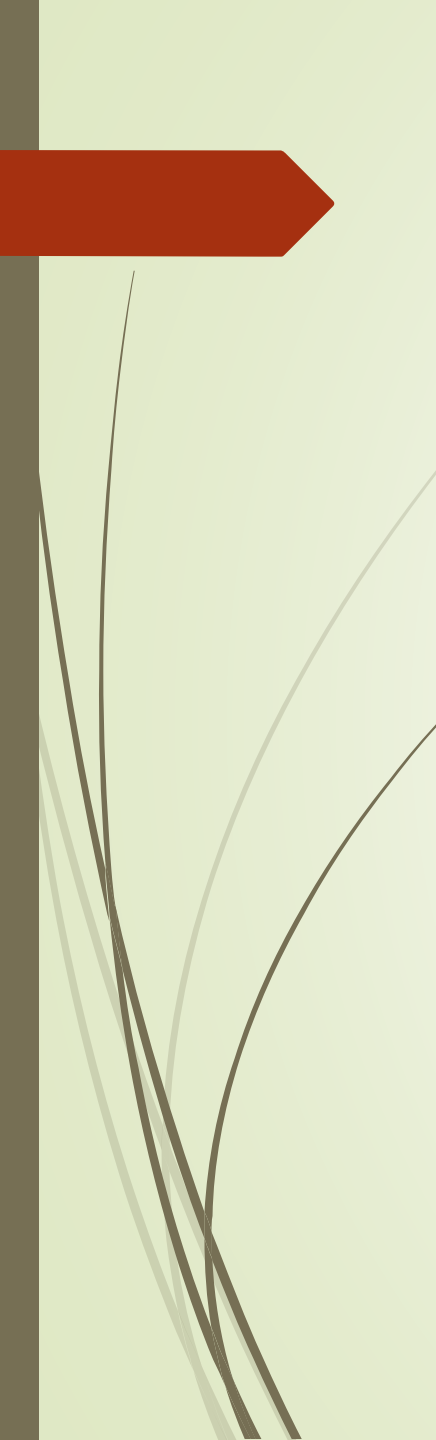
Το **πάτωμα** θα πρέπει να είναι καθαρό, αν και θα πρέπει να αποφεύγεται ο καθαρισμός του όσο οι επισκέπτες είναι παρόντες. Ο χώρος γενικότερα θα πρέπει να είναι σχολαστικά καθαρός, για αυτό και επιβάλλεται η καθημερινή ενασχόληση με την καθαριότητά του, είτε από τους εργαζόμενους στη μονάδα είτε από εξειδικευμένο προσωπικό.



Η αίθουσα αναμονής είναι σημαντικό **να αερίζεται επαρκώς**, επειδή καθημερινά συνωστίζονται σε αυτήν αρκετοί επισκέπτες, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσάρεστες οσμές και αίσθηση αποπνικτικού περιβάλλοντος. Ένα ανοιχτό παράθυρο ή ένας ιονιστής ανανεώνει και φρεσκάρει τον αέρα, καθαρίζοντάς τον ταυτόχρονα. Ειδικά, αν στον χώρο επιτρέπεται το κάπνισμα η ανανέωση του αέρα είναι επιβεβλημένη, αν και καλό θα ήταν για την υγεία και επισκεπτών και εργαζομένων να οριοθετηθεί η μονάδα αισθητικής ως χώρος στον οποίο δεν επιτρέπεται το κάπνισμα. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορα αποσμητικά χώρου, αρκεί η οσμή τους να είναι ανάλαφρη και ανοιξιάτικη, και όχι βαριά και δυσάρεστη.



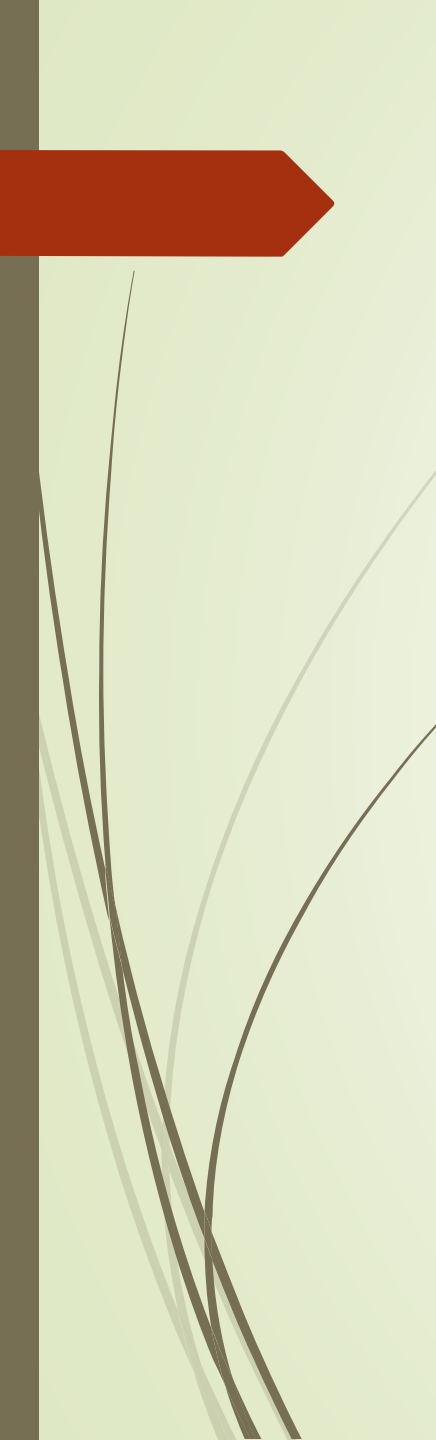
Ο χώρος θα πρέπει να διαθέτει σύστημα κλιματισμού, παρέχοντας θέρμανση τις ψυχρές εποχές του χρόνου και δροσιά τις ζεστές. Μια θερμοκρασία γύρω στους 18-22° C θεωρείται ως η πλέον κατάλληλη για όλες τις εποχές.





Στην αίθουσα υποδοχής, αλλά και στον υπόλοιπο χώρο της μονάδας αισθητικής, μπορεί να ακούγεται ευχάριστη, **απαλή μουσική**, η οποία βοηθά τους επισκέπτες να νιώσουν άνετα. Μια στερεοφωνική εγκατάσταση με ηχεία σε όλους τους χώρους είναι η συνήθης εφαρμογή στις σύγχρονες μονάδες. Η μουσική δεν πρέπει να ακούγεται δυνατά, γιατί εμποδίζει την αίσθηση ηρεμίας και χαλάρωσης που δημιουργεί το περιβάλλον στους επισκέπτες, αλλά και στους εργαζόμενους στο χώρο.

Διακόσμηση της αίθουσας υποδοχής


Η διακόσμηση της αίθουσας υποδοχής εναπόκειται στην κρίση και στο προσωπικό γούστο του κάθε επιχειρηματία. Υπάρχουν πολλές εναλλακτικές λύσεις, αλλά αν κάποιος δεν είναι σίγουρος για την ικανότητά του να δημιουργήσει ένα άνετο και φιλόξενο περιβάλλον, μπορεί να ζητήσει τις πολύτιμες συμβουλές ενός επαγγελματία διακοσμητή. Οι ειδικοί είναι πάντοτε πρόθυμοι να προσφέρουν την πείρα και τις γνώσεις τους, ώστε η αίθουσα υποδοχής να φέρει την προσωπική σφραγίδα του επιχειρηματία, να είναι αντιπροσωπευτική της όλης μονάδας αισθητικής, να αποτελεί ένα χώρο προσιτό, ένα χώρο που προσφέρει χαλάρωση και προδιαθέτει θετικά τους επισκέπτες.




Οι τοίχοι μπορεί να είναι βαμμένοι με θερμά χρώματα (για παράδειγμα οι αποχρώσεις του κίτρινου ή του κόκκινου προδιαθέτουν ευχάριστα τον επισκέπτη). Τις περισσότερες φορές όμως προτιμώνται τα ψυχρά χρώματα, όπως οι αποχρώσεις του μπλε, του πράσινου ή του λιλά, καθώς δημιουργούν αίσθημα δροσιάς και ηρεμίας στους επισκέπτες.



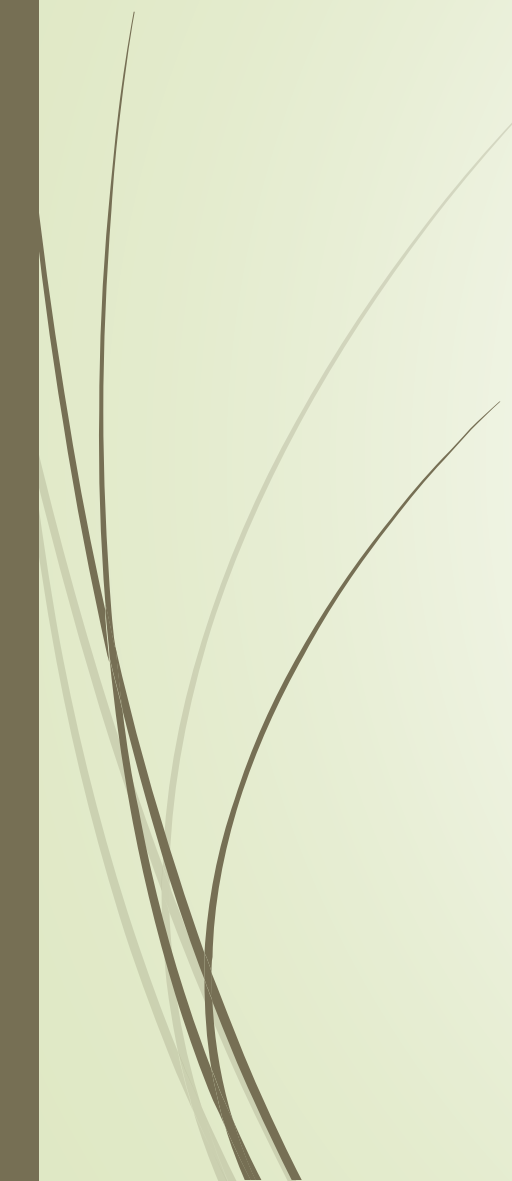

Η ομοιομορφία του χρώματος των τοίχων δεν είναι απαραίτητη, σημαντικό είναι όμως οι αποχρώσεις που θα επιλεγούν να δένουν αρμονικά μεταξύ τους και να μη δημιουργούν έντονες αντιθέσεις που κουράζουν τις αισθήσεις των επισκεπτών αλλά και των εργαζομένων στο χώρο. Οι τοίχοι μπορεί να διακοσμηθούν με αφίσες σχετικές με τις υπηρεσίες που προσφέρονται στον χώρο, όμορφους πίνακες, ενώ κάποιοι καθρέπτες τοποθετημένοι σε κατάλληλα σημεία μεγαλώνουν οπτικά το χώρο. Θα πρέπει βέβαια όλα τα διακοσμητικά στοιχεία να χρησιμοποιούνται με μέτρο, καθώς η υπερβολή έχει συνήθως τα αντίθετα από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.



Το πολυ ουνατο και εντονο φως μπορεί να μειρωασει με τη χρηση **κουρτινων** σε πασιέλ χρωματα, ενώ τα **στορια** είναι μια πιο μοντέρνα λύση που υιοθετούν σήμερα οι μονάδες αισθητικής. Ό,τι όμως κι αν χρησιμοποιηθεί, θα πρέπει να είναι συμβατό με την υπόλοιπη διακόσμηση της αίθουσας υποδοχής. Για τις βραδινές ώρες θα πρέπει να έχει προβλεφθεί ο ανάλογος κεντρικός ή ακόμα και περιφερειακός ή κρυφός φωτισμός, για παράδειγμα μικροί προβολείς.



Το πάτωμα μπορεί να είναι επενδυμένο με ξύλο, μάρμαρο ή πλακάκια. Συνήθως, χρησιμοποιούνται πλακάκια, τα οποία εκτός από φθηνότερα είναι και πιο πρακτικά στο καθάρισμα, αλλά και στην αντικατάστασή τους αν κάποιο φθαρεί. Η επένδυση του πατώματος με χαλιά ή μοκέτες συνήθως αποφεύγεται, επειδή φθείρονται και λερώνονται πολύ εύκολα, ενώ δύσκολα αντικαθίστανται.





Διακοσμητικά αποξηραμένα φυτά, βάζα με φρέσκα λουλούδια προσθέτουν ομορφιά στο χώρο, ενώ γλάστρες με φυσικά φυτά προσφέρουν φρεσκάδα και οξυγόνο, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και δροσερό περιβάλλον.

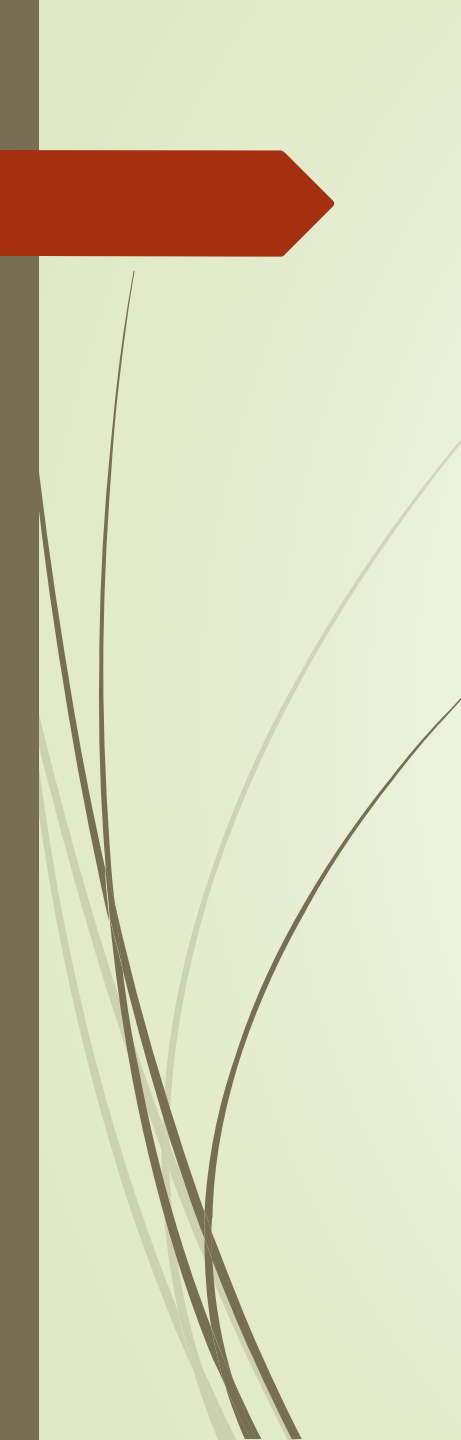


Έπιπλα της αίθουσας υποδοχής


Η αίθουσα υποδοχής εκτός από την κυριολεκτική σημασία της ονομασίας της, το ότι δηλαδή “υποδέχεται” τους επισκέπτες της μονάδας, αποτελεί και αίθουσα αναμονής. Κρίνεται επομένως σκόπιμο να είναι επιπλωμένη με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να φιλοξενήσει πολλούς επισκέπτες, οι οποίοι να είναι καθισμένοι άνετα κατά τη διάρκεια της παραμονής τους σε αυτήν.



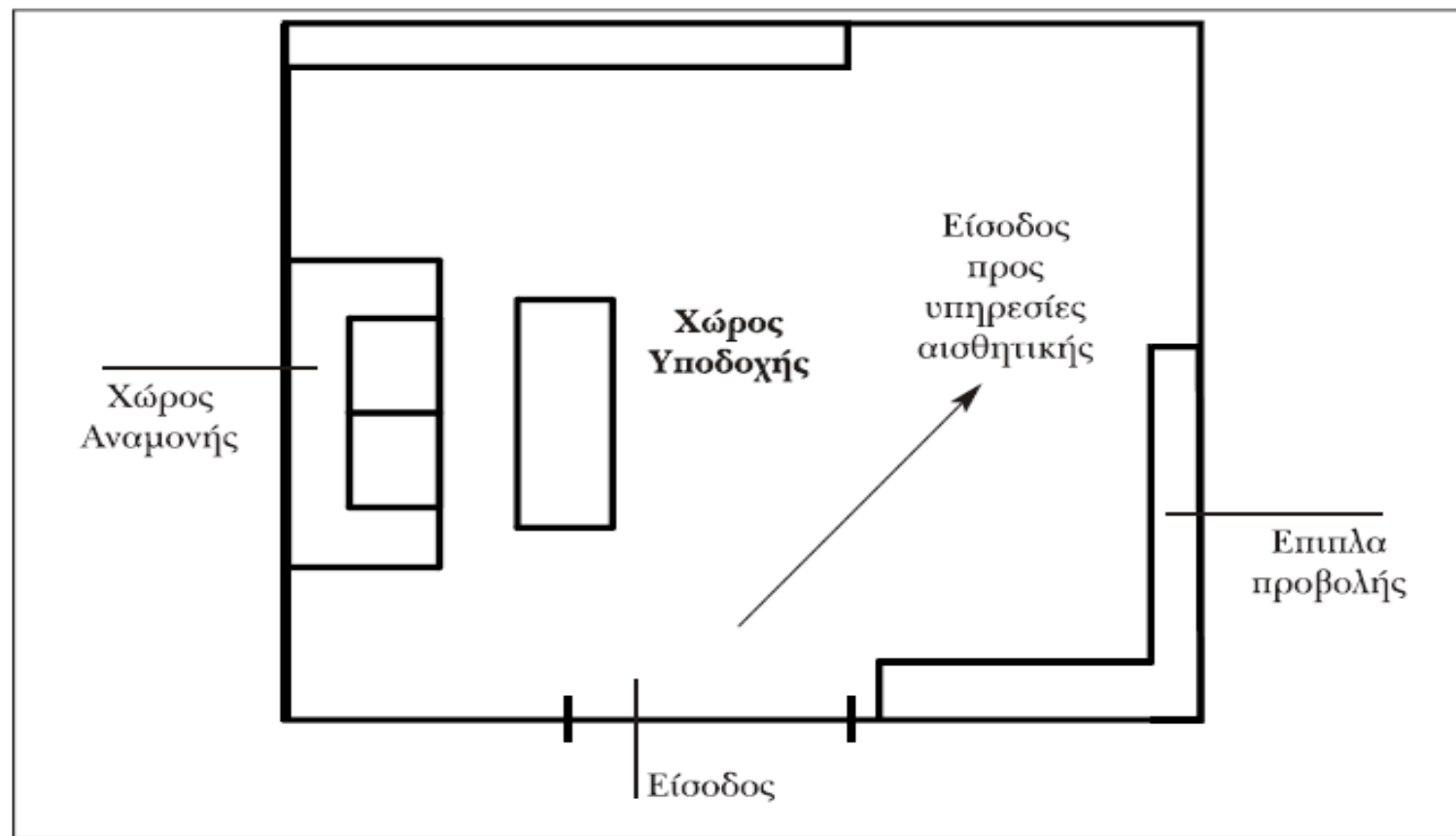
Καναπέδες και πολυθρόνες αποτελούν το καθιστικό της αίθουσας. Μπορεί να είναι επενδυμένοι με ύφασμα ή δέρμα. Οι δερμάτινοι καναπέδες θεωρούνται πιο ανθεκτικοί, αν και κοστίζουν περισσότερο από αυτούς που έχουν υφασμάτινη ταπετσαρία. Είναι σημαντικό το ύφασμα να είναι “άκαυστο” και να μπορεί να αφαιρεθεί, για να καθαριστεί ή να πλυθεί επιτόπου. Σήμερα έχει επικρατήσει η χρησιμοποίηση “αλέκιαστων” υφασμάτων, επεξεργασμένων δηλαδή με τέτοιο τρόπο, ώστε να καθαρίζονται πολύ εύκολα, χωρίς οι λεκέδες να “ποτίζουν” το ύφασμα. Όσον αφορά στην επιλογή της απόχρωσης, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι τα σκούρα υφάσματα φαίνονται καθαρά για περισσότερο χρόνο, ενώ τα ανοιχτόχρωμα λερώνουν ευκολότερα. Η επιλογή εξαρτάται επίσης άμεσα από τις αποχρώσεις που κυριαρχούν γενικά στο χώρο. Οι καναπέδες και οι πολυθρόνες θα πρέπει να έχουν τέτοια απόχρωση που να δένει αρμονικά, για παράδειγμα με τους τοίχους, εκτός αν σκοπός είναι η δημιουργία χρωματικών αντιθέσεων. Αυτό όμως θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερα προσεκτικά, γιατί συχνά οι αντιθέσεις κουράζουν τον επισκέπτη. Για να γίνουν πιο αναπαυτικοί οι καναπέδες και οι πολυθρόνες μπορεί να τοποθετηθούν πάνω τους μικρά μαξιλάρια σε αποχρώσεις συνδυασμένες με το βασικό χρώμα τους.





Ο αριθμός των καθισμάτων που θα τοποθετηθούν στο χώρο εξαρτάται από την έκταση της αίθουσας και τον αριθμό των επισκεπτών που υπολογίζεται να έχει η μονάδα αισθητικής σε καθημερινή βάση. Είναι φρόνιμο να μην παραφορτώνεται ένας μικρός σε διαστάσεις χώρος, αλλά ούτε να τοποθετούνται λίγα έπιπλα σε μεγάλους χώρους. Στην πρώτη περίπτωση, ο χώρος θα φαίνεται ασφυκτικά γεμάτος, ενώ στη δεύτερη εντελώς άδειος. Θα πρέπει λοιπόν να βρεθεί η χρυσή τομή, ώστε και να εξυπηρετούνται οι επισκέπτες, αλλά και να μην αλλοιώνεται η αισθητική του χώρου. Οι αποστάσεις μεταξύ των επίπλων θα πρέπει να είναι τέτοιες, ώστε να διευκολύνουν τις μετακινήσεις των επισκεπτών και του προσωπικού της μονάδας αισθητικής, αλλά και να κάνουν ευκολότερη την καθαριότητα του χώρου.



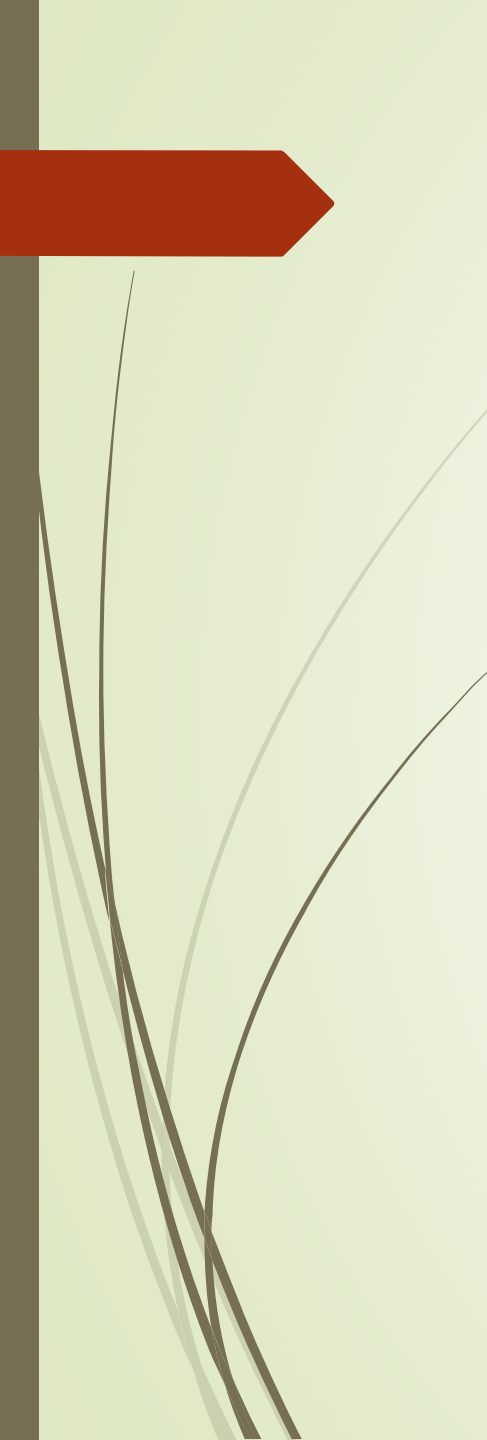
Γυαλίνα ή ξυλίνα τραπεζάκια, τοποθετημένα κοντά στους καναπέδες και τις πολυθρόνες εξυπηρετούν τους επισκέπτες, καθώς μπορούν να ακουμπήσουν εκεί τον καφέ, το χυμό, το αναψυκτικό ή το νερό που θα τους προσφερθεί. Αν στο χώρο επιτρέπεται το κάπνισμα, θα πρέπει να τοποθετηθούν στα τραπεζάκια πορσελάνινα ή γυάλινα σταχτοδοχεία. Καλό θα ήταν να είναι άθραυστα και να καθαρίζονται πολύ συχνά για να μην αναδίδονται δυσάρεστες οσμές από αυτά. Για να γίνει επίσης πιο ενδιαφέρουσα η παραμονή των επισκεπτών στο χώρο, πάνω στα τραπεζάκια τοποθετούνται **περιοδικά ποικίλης ύλης**, περιοδικά αισθητικής, διαφημιστικά φυλλάδια των υπηρεσιών που προσφέρει η μονάδα και διαφημιστικά φυλλάδια των προς πώληση καλλυντικών προσώπου και σώματος. Με τα περιοδικά ο επισκέπτης μπορεί να απασχοληθεί ευχάριστα την ώρα της αναμονής, ενώ η τοποθέτηση των διαφημιστικών φυλλαδίων σε προσιτό και εμφανές σημείο προτρέπει τον επισκέπτη να τα διαβάσει, να ενημερωθεί και να ενδιαφερθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και, γιατί όχι, να αγοράσει κάποιο καλλυντικό προϊόν.




Κάτοψη αίθουσας υποδοχής





Στην επίπλωση της αίθουσας αναμονής μπορεί να περιληφθούν **βιτρίνες** που θα περιέχουν τα προς πώληση καλλυντικά. Όμορφα διακοσμημένες και φωτιζόμενες τραβούν το μάτι του επισκέπτη, κάνοντας έμμεση διαφήμιση στα καλλυντικά προϊόντα της μονάδας αισθητικής. Κατασκευάζονται κυρίως από ξύλο ή λάκα. Είναι λευκές ή είναι βαμμένες σε αποχρώσεις που δένουν με τα χρώματα του υπόλοιπου χώρου, ενώ κλείνουν με τζάμια, προστατεύοντας έτσι τα καλλυντικά από τη σκόνη. Συνηθίζεται επίσης να τοποθετούνται **προθήκες** (stands) που περιέχουν καλλυντικά προϊόντα.



Αυτές έχουν διπλό ρόλο, αφενός διαφημίζουν τα προϊόντα της μονάδας αισθητικής και αφετέρου αποτελούν όμορφα διακοσμητικά στοιχεία. Συνήθως έχουν ενσωματωμένο προβολέα που τις βραδινές ώρες φωτίζει και τονίζει τα προϊόντα, τραβώντας ταυτόχρονα και το μάτι του επισκέπτη.



Ειδική μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί, ώστε οι επισκέπτες να μπορούν εύκολα να τοποθετούν τα πανωφόρια τους σε κάποιο σημείο, χωρίς να είναι αναγκασμένοι να τα κρατούν στα χέρια τους την ώρα που περιμένουν. Οι **καλόγεροι** είναι μια συνηθισμένη λύση, αλλά δεν είναι τόσο πρακτικοί, καθώς δεν μπορούν να συγκρατήσουν το βάρος πολλών πανωφοριών ταυτόχρονα. Θα ήταν επομένως προτιμότερο να δημιουργηθεί μια ειδική κατασκευή σε κάποιο σημείο του τοίχου ή να τοποθετηθεί μια ντουλάπα σε μια γωνία της αίθουσας, όπου θα μπορούν οι επισκέπτες να φυλάσσουν τα πανωφόρια τους. Η **ντουλάπα** μπορεί να κλείνει με φύλλα επενδυμένα με καθρέπτες, έτσι ώστε να μεγαλώνει οπτικά και ο χώρος.

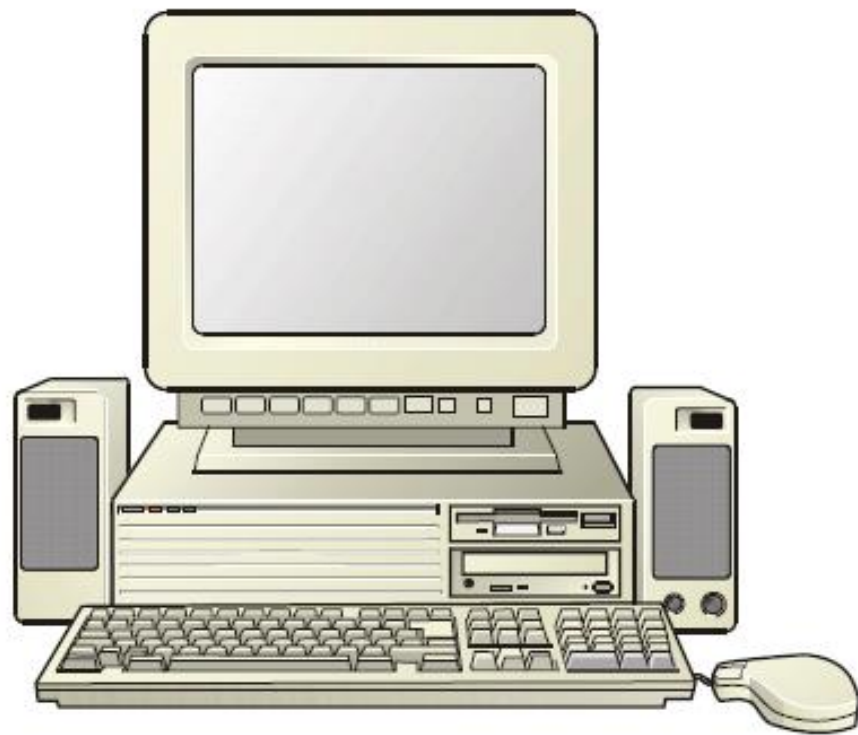


Στο χώρο της αίθουσας υποδοχής βρίσκεται και η ρεσεψιόν. Μπορεί να είναι απλώς ένα γραφείο, αν και τα τελευταία χρόνια έχει επικρατήσει η τοποθέτηση ειδικών κατασκευών που μόνο σε **ρεσεψιόν** δεν παραπέμπουν. Για παράδειγμα, συνηθίζεται γύρω από μια κολώνα να τοποθετείται ένας κυκλικός πάγκος με ξύλινη επιφάνεια που μπορεί να καλύπτεται με τζάμι για προστασία. Πάνω στον πάγκο μπορεί να φιλοξενηθεί ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής, τηλεφωνικές συσκευές, το βιβλίο των ραντεβού και το βιβλίο των επισκεπτών της μονάδας αισθητικής. Καλό είναι επίσης να υπάρχουν διάφορα διαφημιστικά φυλλάδια καθώς και επαγγελματικές κάρτες της μονάδας, στις οποίες αναγράφονται η διεύθυνση, τα τηλέφωνα επικοινωνίας, τα ονόματα των υπευθύνων και οι υπηρεσίες που παρέχονται.

Ηλεκτρονικοί υπολογιστές

Σύμφωνα με τις τελευταίες επιταγές της τεχνολογίας, οι περισσότερες μοντέρνες μονάδες αισθητικής διαθέτουν **μηχανογράφηση**. Ένα δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο, πρόθυμος συνεργάτης στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση της μονάδας αισθητικής.

Ο κεντρικός ηλεκτρονικός υπολογιστής μπορεί να βρει τη θέση του στην αίθουσα υποδοχής και συγκεκριμένα στη ρεσεψιόν. Οι υπόλοιποι υπολογιστές εγκαθίστανται στα γραφεία της μονάδας



**Σε ποιους τομείς μπορεί όμως να
βοηθήσει ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής;**



Για την οργάνωση της μονάδας:

- * Κρατάει αρχείο των επισκεπτών.
- * Οργανώνει τα ραντεβού.
- * Τηρεί αρχείο των πακέτων θεραπειών και των καλλυντικών που αγοράζουν οι επισκέπτες.
- * Βοηθά στην τήρηση αρχείου αποθήκης υλικών.



Για την διοίκηση της μονάδας μπορεί να χρησιμοποιηθεί:

- * Στις πληρωμές των μισθών του προσωπικού.

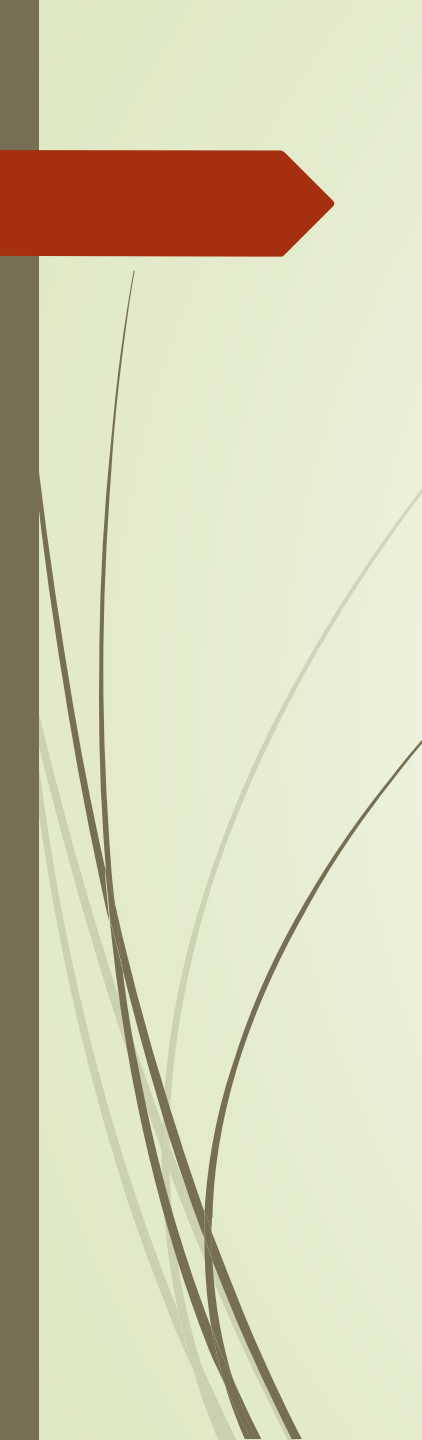
- * Στο λογιστήριο.

- * Στην εξόφληση των λογαριασμών των επισκεπτών.




Μπορεί ακόμα:

- * Να τυπώσει ετικέτες.
- * Να διεκπεραιώσει την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία της μονάδας αισθητικής με τη βοήθεια ενός εκτυπωτή.



Οι χρήσεις των ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι πολλές. Για να λαμβάνονται όμως τα μέγιστα από την τεχνολογία θα πρέπει να επιλεγεί το κατάλληλο υλικό (hardware) και το κατάλληλο λογισμικό (software). Το υλικό είναι η σύνθεση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, ενώ το λογισμικό είναι το πρόγραμμα που τρέχει στον υπολογιστή. Στην αγορά υπάρχουν διάφορες συνθέσεις και προγράμματα. Κάθε επιχειρηματίας θα πρέπει να κατανοήσει πρώτα τις ανάγκες του χώρου του κι έπειτα να προβεί στην αγορά των υπολογιστικών συστημάτων και των εφαρμογών που θα χρησιμοποιήσει. Μπορεί να συμβουλευτεί κάποιον ειδικό στην πληροφορική εκθέτοντάς του τα δεδομένα. Ο ειδικός θα τον βοηθήσει να κάνει την καλύτερη και την πιο επικερδή επιλογή.



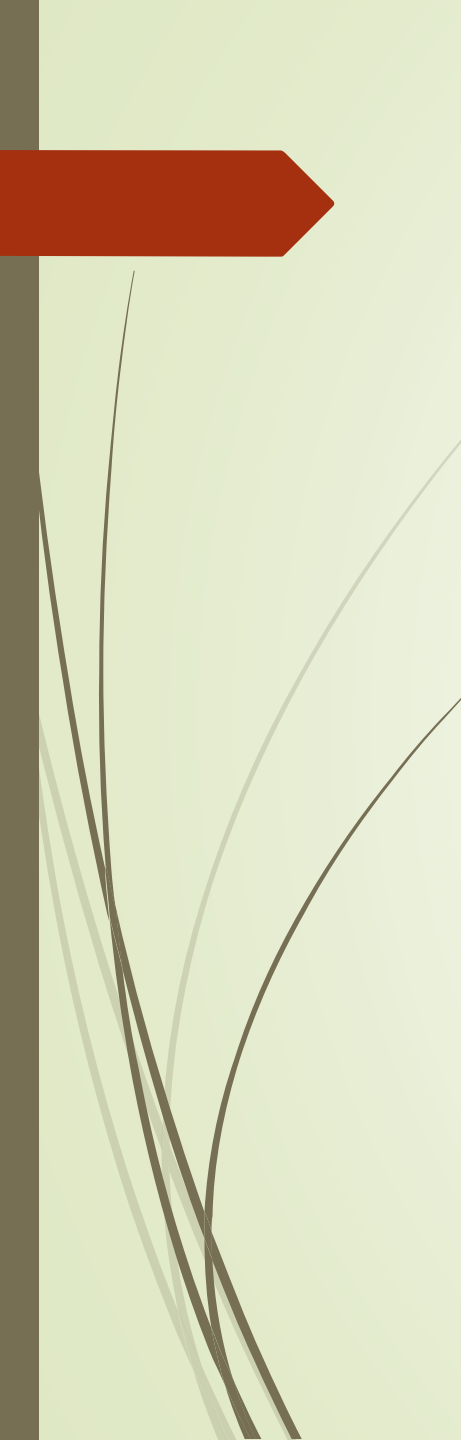
Η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή γίνεται συνήθως από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό της αίθουσας υποδοχής και αναμονής. Σε περίπτωση όμως που το εργαστήριο αισθητικής δεν απασχολεί εξειδικευμένο διοικητικό προσωπικό, θα ήταν σκόπιμο να μπορούν και οι αισθητικοί να χειρίζονται τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Εξάλλου, η χρήση των υπολογιστών αποτελεί σήμερα ένα σημαντικό πλεονέκτημα για όλους τους επαγγελματίες.

Προσωπικό της αίθουσας υποδοχής

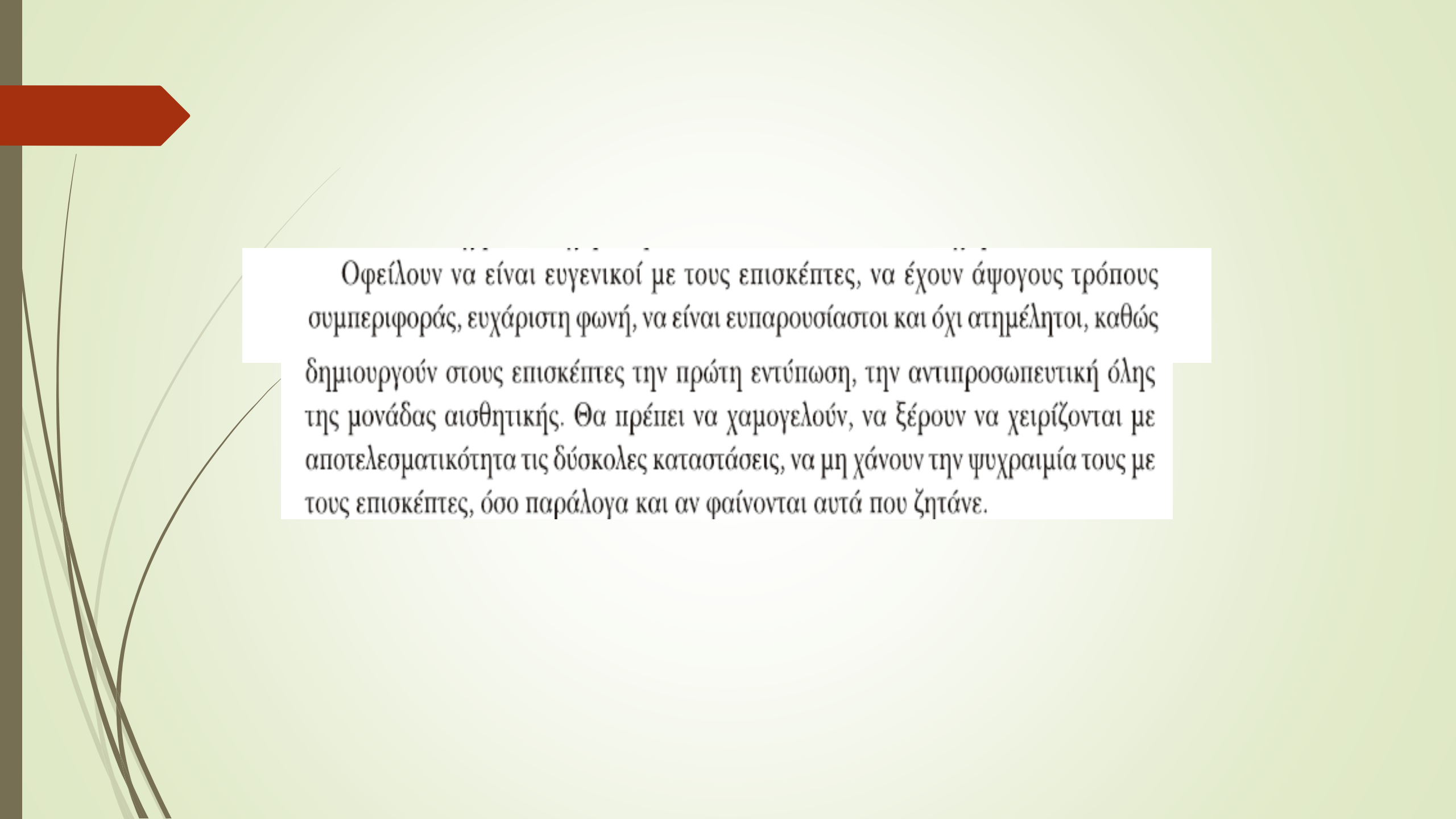
Μια σωστά οργανωμένη αίθουσα υποδοχής διαθέτει και το κατάλληλα εκπαιδευμένο έμπυχο υλικό, το προσωπικό δηλαδή που εργάζεται σε αυτή.

Ανάλογα με το μέγεθος της μονάδας αισθητικής προσλαμβάνονται και τα αντίστοιχα άτομα για την αίθουσα υποδοχής. Ο επιχειρηματίας πρέπει να φροντίζει για την απρόσκοπτη λειτουργία της μονάδας, αναθέτοντας την εργασία σε κατάλληλα εκπαιδευμένο και άρτια καταρτισμένο προσωπικό.


Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί όχι μόνο στις γνώσεις, αλλά και στο χαρακτήρα των υποψηφίων για τη θέση. Εξίσου σημαντικά με τα τυπικά προσόντα είναι και το ζεστό χαμόγελο, η ευγένεια και η προσεγμένη εμφάνιση.




Οι ρεσεψιονίσι υποδέχονται τους επισκέπτες, καταχωρίζουν τα ονόματά τους στο βιβλίο πελατών της μονάδας αισθητικής, χειρίζονται τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, καθοδηγούν τους επισκέπτες στις αίθουσες περιποίησης προσώπου και σώματος, τούς παραπέμπουν στο αρμόδιο προσωπικό, προκειμένου να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες καθώς και για τα καλλυντικά που προσφέρει η μονάδα αισθητικής. Ακόμη τους προσφέρουν νερό, αναψυκτικά ή καφέ για να κάνουν την παραμονή τους στην αίθουσα υποδοχής πιο ευχάριστη. Είναι οι “οικοδεσπότες” του χώρου.



Οφείλουν να είναι ευγενικοί με τους επισκέπτες, να έχουν άψογους τρόπους συμπεριφοράς, ευχάριστη φωνή, να είναι ευπαρουσίαστοι και όχι ατημέλητοι, καθώς δημιουργούν στους επισκέπτες την πρώτη εντύπωση, την αντιπροσωπευτική όλης της μονάδας αισθητικής. Θα πρέπει να χαμογελούν, να ξέρουν να χειρίζονται με αποτελεσματικότητα τις δύσκολες καταστάσεις, να μη χάνουν την ψυχραιμία τους με τους επισκέπτες, όσο παράλογα και αν φαίνονται αυτά που ζητάνε.



Σε μια μονάδα αισθητικής είναι δυνατό να εργαστούν παραπάνω από ένας / μία ρεσεψιονίστ, αν αυτό κρίνεται απαραίτητο από τον επιχειρηματία. Ανάλογα λοιπόν με τον όγκο της εργασίας, προσλαμβάνεται και το αντίστοιχο προσωπικό. Συνήθως υπάρχει ένας / μία ρεσεψιονίστ για τις πρωινές και ένας / μία για τις απογευματινές ώρες. Στην αλλαγή βάρδιας, εκείνος που αποχωρεί οφείλει να ενημερώνει το συνάδελφό του που αναλαμβάνει υπηρεσία για τα γεγονότα της ημέρας, για το τι έχει συμβεί στο χώρο όσον αφορά στα ραντεβού, την προσέλευση των επισκεπτών, τυχόν ακυρώσεις κ.ά.




Για μια ομοιόμορφη εμφάνιση αλλά και για να ξεχωρίζουν οι υπάλληλοι της αίθουσας υποδοχής από τους αισθητικούς, που φορούν συνήθως τη λευκή ιατρική ποδιά, συνηθίζεται να ντύνονται με παρόμοια ρούχα, π.χ. λευκό πουκάμισο και μαύρη φούστα ή παντελόνι, ενώ ένα καρτελάκι με το όνομά τους και την επωνυμία της μονάδας αισθητικής σε εμφανές σημείο της ενδυμασίας τους βοηθά τους επισκέπτες να τους απευθύνουν πιο εύκολα το λόγο και να τους κάνει να νιώθουν περισσότερο οικεία.


Σε μεγάλες μονάδες αισθητικής προσλαμβάνεται ειδικό προσωπικό που απαντά στα τηλέφωνα. Σε αντίθετη περίπτωση, την εργασία αυτή αναλαμβάνουν οι ρεσεψιονίστ.




Οι **τηλεφωνητές** χειρίζονται το τηλεφωνικό κέντρο, απαντούν στα τηλέφωνα, δίνουν πληροφορίες, όταν αυτές ζητηθούν, συνδέουν τους καλούντες με το εξειδικευμένο προσωπικό για περαιτέρω ενημέρωση και βοηθούν τους υπαλλήλους της ρεσεψιόν, σε συνεργασία πάντοτε με τους αισθητικούς, στο να κλείσουν τα ραντεβού των επισκεπτών. Ενημερώνουν επίσης τους υπεύθυνους σε περίπτωση ακύρωσης των ραντεβού και κρατούν τα τηλεφωνικά μηνύματα του υπόλοιπου προσωπικού.



Οφείλουν να έχουν ευχάριστη φωνή, να γνωρίζουν το χειρισμό των τηλεφωνικών συσκευών, να είναι ευγενικοί με όσους καλούν. Σε καμία περίπτωση δε θα πρέπει να δείχνουν βαριεστημένοι ή αδιάφοροι απέναντι στους συνομιλητές τους.





Απαραίτητα προσόντα των υπαλλήλων της αίθουσας υποδοχής

1. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.
2. Γνώσεις γραμματειακής υποστήριξης.
3. Ευχάριστη εμφάνιση.
4. Ευγένεια.
5. Συγκραταβτικότητα και διάθεση για συνεργασία.
6. Ευχέρεια στη χρήση του λόγου.

Ανακεφαλαίωση

Η αίθουσα υποδοχής μιας μονάδας αισθητικής είναι ουσιαστικά η αντιπροσωπευτική εικόνα της. Διακοσμημένη όμορφα, καθαρή, φιλόξενη και άνετη, προδιαθέτει θετικά τους επισκέπτες ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει η μονάδα.

Η χρήση της τεχνολογίας σε συνδυασμό με σωστά καταρτισμένο προσωπικό αναδεικνύει το χώρο, βοηθά στην ομαλή λειτουργία του, στη συντήρηση της καλής φήμης της μονάδας αισθητικής και αποφέρει σημαντικά κέρδη στον επιχειρηματία.

Με τη βοήθεια των κατάλληλων ειδικών η αίθουσα υποδοχής γίνεται το κέντρο της μονάδας αισθητικής, ένας καλαίσθητος και πρακτικός χώρος, που λειτουργεί ως αφετηρία για το ταξίδι του επισκέπτη στις υπηρεσίες της ομορφιάς.