

**DE MATTIA FRANCO**

# **VENDI BELLEZZA CON WHATSAPP**

**Il primo sistema di coaching  
per centri estetici per aumentare il fatturato**

Titolo

VENDI BELLEZZA CON WHATSAPP

Autore

Franco De Mattia

Sito internet

[esteticaformativa.it](http://esteticaformativa.it)

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge. Nessuna parte di questo libro può essere riprodotta con alcun mezzo senza l'autorizzazione scritta dell'Autore. È espressamente vietato trasmettere ad altri il presente libro, né in formato cartaceo né elettronico, né per denaro né a titolo gratuito. Le strategie riportate in questo libro sono frutto di anni di studio e specializzazioni, quindi non è garantito il raggiungimento dei medesimi risultati personali o professionali. Il lettore si assume piena responsabilità delle proprie scelte, consapevole dei rischi connessi a qualsiasi forma di investimento. Il libro ha esclusivamente scopo formativo.

## Sommario

Prefazione	pag. 4
Introduzione	pag. 6
Capitolo 1: Analisi dei problemi (situazioni da risolvere)	pag. 12
Capitolo 2: Obiettivi del centro	pag. 42
Capitolo 3: Il valore del centro	pag. 70
Capitolo 4: La gestione del centro	pag. 91
Capitolo 5: La soddisfazione del cliente	pag. 138
Capitolo 6: Le vendite	pag. 162
Capitolo 7: Da Io a capo	pag. 180
Conclusione	pag. 200
Risorse	pag. 202
Vuoi collaborare con me?	pag. 208

## ***PREFAZIONE***

Tutto parte da un desiderio, dal desiderio di aiutare gli altri a migliorarsi.

Era il 18 agosto 2008, ero in vacanza in Sardegna e per puro caso leggo un articolo di Anthony Robbins, non lo conoscevo, non sapevo chi fosse ma fui affascinato dal talento di quest'uomo che da lì a poco scoprii che è il formatore numero 1 al mondo nel tirar fuori il potenziale delle persone. Scattò così in me la passione di fare qualcosa per aiutare le persone a migliorarsi e dopo 18 anni di attività stravolsi la mia vita per ottenere di più da me stesso.

Tra alti e bassi, successi ed insuccessi, arrivo ad essere un coach, abilitato per aiutare le persone ad ottenere di più da se stessi. Nasce la mia mission: *Coinvolgere le persone, emozionarle, farle crescere, affinché possano condurre se stesse e le proprie aziende ad un risultato entusiasmante!*

Nel 2012 scrivo, *Infinite possibilità 518 modi per fare la differenza*, una raccolta di frasi utili alla crescita, ma avevo il sogno di costruire un progetto per trasferire tutto il sapere di oltre 27 anni nel settore del benessere per aiutare le persone a realizzarsi. Un sapere immenso, una

creatività innata, un'elevata capacità di coinvolgimento sfruttata al 40%, come tutti gli esseri umani e di cui parlo anche in questo libro.

Ma come trasferirlo, come confezionarlo?

L'Universo sa quello che vuoi e in qualche modo te lo fa arrivare, prima o poi. E così l'11 agosto 2017 conosco Giacomo Bruno che mi permette di razionalizzare e vedere realizzato la strategia del mio progetto tanto atteso. Lo spunto fondamentale del progetto di benessere nel mondo dell'estetica nasce da questo libro *Vendi bellezza con Whatsapp*, che Giacomo mi “insegna a scrivere”. È l'anello mancante, la scintilla che accende i miei progetti.

Ringrazio queste due persone perché hanno permesso di lanciarmi verso la soddisfazione più alta. Aiutare te, estetista ed operatore del benessere, a migliorarti per aumentare la tua soddisfazione personale e lavorativa.

Grazie a te che hai acquistato questo libro e grazie ad Anthony e Giacomo.

## Introduzione

Vendi bellezza con Whatsapp, è il primo grande progetto in grado di seguire un centro estetico settimanalmente al fine di poter ottenere una strategia e un'organizzazione per incrementare da un 30% ad un 100% il fatturato del tuo centro estetico.

Nei 27 anni di esperienza nel settore del benessere ho compreso realmente quali sono le situazioni da risolvere all'interno di un centro.

- difficoltà di tempo libero per il titolare
- difficoltà ad organizzare il centro a causa degli impegni
- difficoltà a gestire il personale, non sempre all'altezza
- necessità di sviluppare strategie per aumentare il fatturato
- diritto di avere uno stipendio proporzionale all'impegno e alla passione messa in campo
- migliorare la leadership del titolare

In questo libro ho raccolto tutta la mia esperienza per poterti dare degli strumenti straordinari combinati con una formazione che puoi facilmente mettere in pratica. La cosa assolutamente innovativa è che ti guiderò settimana dopo settimana sul tuo cellulare attraverso il sistema più utilizzato nella messaggistica, cioè **Whatsapp**.

Ti seguirò e guiderò con 40 video, oltre 600 minuti di formazione per lo sviluppo settimanale della tua attività.

Questa è una grandissima innovazione, perché quasi certamente tu avrai fatto decine e decine di corsi che poi purtroppo si perdono, perché viene meno l'essere seguiti, mantenere ciò che si è appreso.

Quotidianamente nel mio lavoro di consulenza e di vicinanza all'estetista ho capito che troppe sono le cose a cui pensare e di conseguenza il titolare tralascia quelle che inevitabilmente considera superflue. Sei consapevole del fatto che i tuoi collaboratori sono fondamentali, che l'organizzazione del tuo centro sia importante, ma non hai mai il tempo di dedicarti agli argomenti veramente molto importanti per far sì che il tuo centro estetico possa passare da valore 7 ad un valore 10.

In questo progetto, sarai seguita per evitare gli errori che ogni centro estetico si ritrova a fare per mancanza di concentrazione e di focalizzazione. Nel seguimiento via Whatsapp, ti aiuterò a comprendere tutti i punti fondamentali per sviluppare la tua azienda del 100%. Vedremo come trasformarti da un semplice professionista del benessere ad un imprenditore che:

- possa guadagnare di più
- avere del tempo libero a disposizione
- come valutare, sviluppare ed aumentare il valore del tuo centro

- ti guiderò nell'analisi della gestione al fine di poter capire quali sono le cose necessarie per una migliore organizzazione del centro
- imparerai 5 strategie di marketing che ti permettano di incrementare la presenza di clienti e la loro soddisfazione
- aumenterai l'utile utilizzando le strategie di marketing

Ciò che determina il successo di un centro estetico è come ogni addetto considera il proprio cliente. La soddisfazione del cliente è fondamentale perché permetterà di moltiplicare i tuoi fatturati.

Per sviluppare il fatturato del centro estetico è fondamentale avere un approccio alle vendite, estremamente organizzato, non solo da parte tua ma anche da parte dei tuoi collaboratori. È necessario sviluppare la tua capacità di essere un capo, o meglio un vero e proprio allenatore.

Il successo di una squadra, non è sempre fatto dai singoli giocatori, perché spesso i giocatori ottengono dei risultati strabilianti solo ed esclusivamente perché hanno trovato un allenatore in grado di tirare fuori il proprio potenziale. Mi occupo da oltre 10 anni di coaching, cioè di allenare le persone ad esprimere il proprio potenziale. Sono consapevole del fatto che ciascuno di noi abbia delle capacità indiscusse e soltanto tirando fuori il potenziale sarai in grado di cambiare le sorti della tua attività.



Al termine del libro avrai la possibilità di essere seguita settimana dopo settimana con oltre 40 video che verranno inviati attraverso Whatsapp.

I video riguardano la formazione dei tuoi dipendenti, la gestione delle riunioni, le strategie commerciali, le strategie di marketing e come alzare e migliorare il valore del tuo centro.

Troverai una sessione dedicata alle tecniche di vendita adatte per poter essere più performante in termini di fatturato, una alla motivazione, all'atteggiamento mentale e tutte quelle cose che sono necessarie per poter alzare il livello qualitativo del centro.

Nel secondo e terzo capitolo del libro, comprenderai come **alzare il valore** del tuo centro, come individuare i tuoi **servizi top**, come **specializzarti** e come gestire da subito il tuo **listino** in maniera coerente con quello che è il tuo valore. Troppe volte oggi il livello del prezzo applicato non è assolutamente coerente con il valore dei servizi.

Il 90% dei centri estetici lavorano in **perdita**, perché non sanno realmente qual è il prezzo giusto di un singolo servizio. Ti aiuterò a comprendere e a calcolare il **prezzo giusto** del tuo servizio e come alzare il valore dei tuoi trattamenti, affinché i tuoi clienti siano estasiati e felici di quello che ricevono.

Ovviamente, se lo riterrai, io sarò assolutamente a tua disposizione per affiancarti in attività di consulenza mirata per il tuo centro direttamente a domicilio per organizzare le **attività di marketing** necessarie per tutti i tuoi clienti. Il tutto in maniera automatizzata. Il tuo lavoro deve essere orientato ad aumentare il fatturato del centro creando il sistema di presentarsi al proprio cliente nella maniera più corretta, con stagionalità e con prevenzione.

Al termine del 4° capitolo ti spiegherò come realizzare degli **eventi magici**. Gli eventi magici sono le attività fondamentali che consentono in un semplice giorno di effettuare ricavi per te inimmaginabili. Tutto questo sarà possibile, perché ti darò degli strumenti semplici che tu potrai mettere in pratica da subito e che ti consentiranno in breve di avere uno stipendio che sia coerente con l'impegno che tu hai dedicato in tutti questi anni.

Sempre nel 4° capitolo ti parlerò della figura dello **Store Manager**, una figura fondamentale all'interno di un centro. Lo Store Manager ti sostituisce, ti alleggerisce e mette in pratica il lavoro di marketing, che tu non hai tempo di fare, perché sei impegnata in cabina.

Non è possibile essere specializzati in tutto. Occuparsi di decine di cose (prenotazione per telefono, trattamenti in cabina, la cassa, la gestione della banca, la gestione dei fornitori, ecc. ) significa non dare qualità, non dare

valore a te stesso, ai tuoi dipendenti e ai tuoi clienti. Ti spiegherò come inserire uno Store Manager nel tuo centro, che lavori per te con un unico obiettivo, quello di crescere in qualità e fatturato.

Tutto ciò che leggerai in questo libro, i video gratuiti via Whatsapp e tutte le risorse disponibili che troverai con i link, sono orientati al costante continuo miglioramento della performance della tua azienda. Se tu applicherai ogni cosa che ti indico avrai una crescita garantita di oltre il 30%. Se poi, riterrai opportuno partecipare ai miei momenti formativi, per passare ancora ad un livello successivo o avere a disposizione una consulenza mirata personalizzata all'interno del tuo centro sarò assolutamente a tua disposizione e l'incremento sarà decisamente più consistente.

## CAPITOLO 1

### ANALISI DEI PROBLEMI (Situazioni da risolvere)

In questa prima fase ci dedichiamo all'analisi dei problemi di un centro estetico. In tanti anni di esperienza ho capito che all'interno di un centro esistono sostanzialmente **6 problemi**. Per mia cultura definisco i problemi, come delle situazioni da risolvere. Dopo tanti studi fatti sul coaching e sulla PNL (programmazione neuro linguistica) sono certo che il nostro cervello percepisca i problemi come qualcosa di difficilmente sormontabile, mentre se individuiamo nel problema una situazione da risolvere, il nostro cervello, che è una macchina straordinaria, sarà in grado di trovare soluzioni. In questo libro **voglio darti soluzioni** ai 6 punti di seguito elencati:

- Il tuo tempo
- Il fatturato altalenante
- Il tuo staff
- I tuoi clienti
- Il magazzino
- Lo stipendio del titolare

Analizziamoli punto per punto

## **IL TUO TEMPO**

Il tempo è qualcosa che non possiamo aumentare, nel senso che la nostra giornata essendo fatta di 24 ore e considerando che una parte è dedicata al riposo, una è dedicata alla famiglia o alle nostre necessità, il tempo che sostanzialmente noi possiamo gestire per la nostra attività può variare da un minimo di 8 ore, fino probabilmente, ad un massimo di 12, anche se talvolta ci troviamo ad effettuare un lavoro anche per 14 ore al giorno.

### **Come impegni il tempo lavorativo a tua disposizione?**

Nel tempo che hai a disposizione ti occupi di una smisurata quantità di cose per organizzare il centro e purtroppo non esiste un rapporto direttamente proporzionale tra il tempo dedicato e il ritorno economico che hai.

Durante il tempo che dedichi alla tua attività fai una quantità smisurata di cose, passando dalla semplice presa di un appuntamento, alla realizzazione di un servizio, alla gestione del magazzino, alla gestione del personale, della banca, gestione del rapporto con i rappresentanti e con le case cosmetiche e tutte quelle che sono le attività che sono necessarie per poter far sì che il centro funzioni sempre meglio.

Purtroppo nonostante il grande impegno che mettiamo nell'attività, che costituisce spesso 14 ore di attività, non sempre otteniamo risultati

**economici soddisfacenti.** Questo ci deve far riflettere ed è necessario entrare nell'ottica che dobbiamo sfruttare decisamente meglio il nostro tempo riuscendo ad individuare ciò su cui siamo specializzati e ciò che in qualche maniera dobbiamo delegare.

**Nessuno di noi è in grado di svolgere al 100% tutte le attività.**

Dobbiamo comprendere quali sono le nostre caratteristiche, le nostre capacità, e dedicare non il 100% ma il 101%, ovvero dare un servizio che sia qualitativamente migliore di qualsiasi altro concorrente. Dobbiamo eccellere in quell'area della nostra attività dove veramente siamo bravi, dove riusciamo ad essere superiori alla media.

Nel corso dei prossimi capitoli ti aiuterò a capire e a scoprire quali sono i tuoi punti di forza, come comunicarli e come focalizzarti su questi punti affinché tu e il tuo staff possiate veramente dare il massimo della qualità del servizio. Questo ti permetterà di essere molto performante nei confronti dei tuoi clienti ed ottenere risultati che siano proporzionali allo sforzo che fai nelle 14 ore di attività.

É molto probabile che durante la lettura di questo libro, tu riuscirai realmente a comprendere, perché questo è il mio obiettivo, su quali cose ti devi concentrare e quali cose devi tralasciare, o meglio che devi delegare

a chi ha maturato nel corso degli anni una competenza tale che sia una risorsa d'aiuto per te per ottenere i risultati che desideri.

Personalmente ritengo che il nostro tempo sia la risorsa più importante che abbiamo a disposizione. Il tempo non può essere dilatato ed ogni minuto che lasciamo trascorrere è un minuto che ci viene a mancare ed è quindi fondamentale per il nostro benessere e per il raggiungimento degli obiettivi riuscire a migliorare sensibilmente la gestione del tempo speso.

Durante le attività di formazione di cui io mi occupo da oltre 27 anni dedico almeno una giornata di formazione, alla gestione del tempo. Esistono delle caratteristiche importanti sulla gestione del tempo che sono quelle di comprendere se una cosa è **importante** oppure se una cosa è **urgente**, oppure se una cosa è sia importante che urgente.

Comprendere quali sono le attività da cui partire è sicuramente il modo migliore per gestire il tempo. Fai un piccolo elenco delle cose che devi fare domani al centro e a fianco scrivi se sono importanti e/o urgenti.

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Poi inseriscile in tabella

Molto Importanti Poco Urgenti	Molto Urgenti Molto Importanti
<b>Quadrante 1</b>	<b>Quadrante 2</b>
<b>Quadrante 4</b>	<b>Quadrante 3</b>
Poco Importanti Poco Urgenti	Poco Importanti Molto Urgenti

La sequenza di operatività per ottenere una buona gestione del tempo è:

**2 – 1 – 3 – 4**

Il tempo è una risorsa, può essere a nostro vantaggio o creare una sensazione di tensione. Se è una sensazione di tensione ci impedisce di liberare la nostra mente, di ragionare e di attingere al nostro potenziale, cioè alla nostra capacità di trovare le soluzioni affinché il nostro centro possa migliorare dal punto di vista qualitativo e quantitativo.



Prova a collocare queste cose nei quadranti:

- Analisi dei ricavi
- Analisi del listino
- Riunioni con il team
- Piano promozioni
- Analisi della qualità dei servizi
- Definizione degli obiettivi

Dovunque tu abbia posizionato queste cose è necessario prima o poi intervenire e prima **prenderai il tempo** per dedicarti a queste cose e prima otterrai i **risultati** che meriti.

In tutti questi anni passati nei centri, ho compreso che il risultato personale, professionale ed economico è direttamente proporzionale al tempo che dedichiamo alla nostra attività, ma dove il tempo libero va considerato come un attività importante ed urgente che deve essere presente nella pianificazione delle attività del centro. Il tempo libero e il tempo dedicato all'organizzazione sono al pari del diritto di avere una personale gratificazione dello sforzo che noi facciamo quotidianamente e cioè di un adeguato stipendio.

Per farti comprendere meglio quello che voglio suggerirti, ti racconto tre importanti esperienze lavorative che potranno risparmiarti molti errori ed essere ancora più efficace di quanto lo sono stato io.

Nei 27 anni di attività ho attraversato tre periodi.

Nel primo periodo della mia attività svolgevo un lavoro di rappresentanza per i centri estetici e parrucchieri. Avevo poche conoscenze, ero molto concentrato ad **imparare e scoprire** di che cosa aveva bisogno il titolare. Dovevo **conoscere** perfettamente i prodotti e i servizi che offrivo. Ero **focalizzato** e il desiderio di apprendere faceva sì che il 99% del tempo che passavo all'interno di un centro estetico parrucchiere era dedicato all'**apprendimento**.

Il secondo periodo dell'attività quando le conoscenze erano cresciute ho deciso (come è successo a molti titolare) di **intraprendere l'attività imprenditoriale**. Ho avuto la necessità di apprendere altre cose che erano necessarie per espletare la mia attività imprenditoriale ai massimi livelli. Avevo la formazione, la competenza e la conoscenza, ma c'era la società da gestire e quindi non solo il rapporto con i clienti, ma anche il commercialista, le banche, i collaboratori. Questo ha aumentato la quantità di cose su cui concentrarsi, mentre il tempo si riduceva sempre più. Il tempo veniva preso alle attività del tempo libero, della famiglia e comunque richiedeva un impegno decisamente maggiore.

Non posso dire che questo periodo, per quanto estremamente soddisfacente dal punto di vista dei risultati, sia stato soddisfacente dal punto di vista della qualità di vita, anzi.

Il terzo periodo della mia attività professionale, ovvero gli ultimi 5 anni , mi sono reso conto che non potevo essere un esperto di tutto. Sono nato e ho sviluppato un talento per seguire i centri benessere, ho avuto una grande formazione, una grande scuola e ho sviluppato una grandissima competenza in questo settore. Questo mi ha permesso di arrivare ad alti livelli di consulenza e di formazione e per quanto potessi apprendere qualsiasi tipo di attività, il mio lavoro primario rimaneva seguire i centri.

È facile imparare la gestione della banca, comprendere la lettura di un bilancio, ma non devi essere uno specialista, perché non puoi dedicarti a tutto. Se così fosse perderesti di vista quella che è la tua qualità primaria, ovvero il motivo per cui tu fai un determinato lavoro.

Esiste quindi sostanzialmente la necessità di comprendere quello su cui sei veramente specializzato, dedicarti a ciò che ti viene realmente bene e ciò che sei in grado di erogare in maniera decisamente superiore agli altri concorrenti. Devi imparare a delegare ciò su cui sei bravo, ma che non è prioritario per la tua attività. Sarà molto importante per la tua attività trovare la persona o le persone che sono specializzati in quella determinata cosa.

*Pillole di saggezza*

*Concentrati al 101% sull'attività e sulla cosa che ti riesce perfettamente,*

*su ciò su cui sei specializzato, su ciò che è la tua passione e delega tutto ciò che serve alla tua attività per svilupparsi alla persona o alle persone che conoscono perfettamente e che sono specializzati nelle altre aree.*

## **IL FATTURATO ALTALENANTE**

Il secondo punto che analizziamo è il fatturato altalenante. La fluttuazione dei ricavi mensili è una situazione da risolvere in quanto in un centro estetico i fatturati non sono costanti perché vivono di stagionalità. Il flusso di cassa variabile, ovvero la quantità di denaro che entra all'interno del centro e quello che esce non essendo omogenei, creano spesso una situazione di difficoltà finanziaria. Non avendo una corretta pianificazione gestionale non si mettono da parte le risorse per fronteggiare mesi dove i costi sono più alti.

Nel corso dei successivi capitoli parleremo di come organizzare il centro nella gestione ovvero come conoscere in ogni singolo momento dell'anno quali sono le entrate e le uscite. È necessario avere una gestione preventiva che preveda sia l'incasso sia le spese in maniera tale da non avere nessun tipo di sorpresa. La gestione è un'area fondamentale per creare **sicurezza e motivazione** nel titolare e far sì che il centro viva di opportunità e non di ansie economiche.

**In questo progetto, *Vendi bellezza con Whatsapp*, tu potrai avere**

**l'opportunità di avere strumenti straordinari per abbinare la teoria, presente all'interno del libro, con una serie di attività pratiche guidate con i video che settimanalmente verranno inviati tramite Whatsapp.**

Il mio grande desiderio è guidare ogni singolo titolare di un centro estetico verso il benessere personale ed economico. In tutti questi anni mi sono dedicato ad allenare le persone per far ottenere dei risultati migliori sia in termini di business che in termini personali.

**Il fatturato del tuo centro e il tuo guadagno economico sono per me fondamentali.** Non avviene per caso, ma va costruito attraverso una buona gestione e un'ottima organizzazione del centro che preveda un flusso costante di denaro il più possibile. La stagionalità influisce sul centro, ma questo è la causa di una cattiva abitudine che è stata passata ai nostri clienti. La donna non si fa bella soltanto ogni tre mesi, ha una costante continua necessità di valorizzarsi e spetta a noi attraverso l'informazione, l'attenzione, l'allenamento e il coaching far comprendere che più il servizio è regolare e più si ottengono risultati.

D'altra parte è come se volessimo ottenere dei risultati eccellenti dal punto di vista fisico, andando in palestra una volta ogni due settimane. Per ottenere risultati è necessario fare un programma, un allenamento costante e una serie di interventi che consentono di raggiungere i risultati prefissati.

Nei successivi capitoli vedremo come organizzare gli obiettivi del centro e comprendere che il fatturato altalenante non solo è legato all'informazione che dobbiamo dare ai nostri clienti, ma è anche legato ad un'attività di marketing dove normalmente un centro benessere non è specializzato. Con il sistema **Marketing formativo con Whatsapp** avrai l'opportunità di creare una strategia di marketing per far sì che i tuoi clienti siano costantemente incentivati, informati sulle attività del centro benessere.

La continua informazione aiuta il tuo cliente a comprendere i benefici e l'efficacia dei tuoi servizi e se vorrai potrai richiedermi il sistema di **Marketing formativo con Whatsapp**. Ti invito a vedere i video dedicati alla strategia da utilizzare nei confronti dei clienti per dialogare e comunicare settimanalmente con loro. Scarica gratuitamente le prime 5 promo direttamente da questo link. In totale sono 45, una per ogni settimana di lavoro.

**[esteticaformativa.it/marketing](https://esteticaformativa.it/marketing)**

Il tuo cliente deve ricevere informazioni sia sulle opportunità commerciali che sui servizi del tuo centro. Quando parlo di opportunità commerciali non intendo sconti, ma invogliare il tuo cliente a conoscere tutti i vantaggi e il valore dei tuoi servizi. I tuoi servizi devono aumentare di valore e devono essere percepiti dalla cliente come qualcosa di unico e di

eccezionale. Se così accadrà ci sarà il desiderio costante di provare o di eseguire i servizi adatti a lei. **Sono certo che il tuo centro debba incassare tanto tutto l'anno.**

È opportuno andare a scoprire come stimolare quei clienti che attualmente non frequentano il tuo centro come un cliente vip, ma che lo frequentano in maniera parziale. Ogni donna ha la necessità di valorizzarsi, di dedicarsi alla propria bellezza e di essere al top, ma lo farà solo quando le persone addette al centro saranno in grado di far emergere i loro bisogni e le loro esigenze.

Di solito i momenti di minor lavoro, sono causa di una cattiva pianificazione ed informazione fatta al cliente. Avendo fatto poche azioni di marketing, poca informazione e non avendo pianificato con il cliente dei **progetti di bellezza** ci si trova di fronte ad una contrazione dei ricavi. Ad esempio ci possiamo ritrovare a ridosso della stagione autunnale con una contrazione dei servizi che avremmo potuto evitare con una corretta pianificazione, sfruttando il tempo che avevamo programmato per realizzare una consulenza alcune settimane prima, al fine di poter vendere o proporre un nuovo servizio. Nel capitolo dell'organizzazione ti spiegherò come organizzare queste attività.

### *Pillole di saggezza*

*Se il fatturato del tuo centro è altalenante non è causa del mercato ma di una non corretta pianificazione di marketing mirata per i tuoi clienti e di una non efficace organizzazione del tuo centro.*

## **IL TUO STAFF**

La terza situazione da risolvere è lo staff. In 27 anni di esperienza mi sono sempre imbattuto in due situazioni tipo:

- Titolare che lavora solo
- Il titolare che lavora con uno o più collaboratori

### ***In quale delle due situazioni ti trovi?***

In qualunque situazione tu sia è necessario organizzare al meglio lo staff e scopriamo perché. Se lavori da sola, quasi certamente correrai il rischio di lavorare tra le 12 e le 14 ore, avere un ritmo serrato e non avere neanche un minuto di tempo per te. Questo inevitabilmente comporterà un elevato stress e una poca cura di se stessi e sarà impossibile dare il meglio di sé ed essere appagati al 100%. Se invece lavori con uno o più collaboratori devi creare un sistema affinché tu sia appagata della loro attenzione e della loro produttività.



In questo percorso troverai pagine dedicate alla ricerca del personale, alla formazione che è una delle attività che mi sono sempre state a cuore, perché ritengo che avere uno staff forte sia particolarmente motivante per poter crescere come persone. Formare e guidare un gruppo non è per tutti, ma è molto formativo perché da grande soddisfazione e soprattutto consente di ottenere quei risultati che da solo non potresti raggiungere.

La qualità della vita come abbiamo visto nel paragrafo precedente è determinata dal tempo che io ho a disposizione per me stesso. Lavorare da soli, significa cancellare il tempo per se stessi e questo prima o poi impatterà sulla vita personale e sul tuo business.

Il mio obiettivo, in questo libro e soprattutto nei video formativi che potrai ricevere settimanalmente via Whatsapp, è darti un metodo per poterti migliorare, iniziare un percorso di crescita personale e per imparare a motivare, stimolare, formare e guidare i tuoi collaboratori.

Per quanto la gestione del personale sia una delle cose più difficili, sarà la tua grande opportunità per trovare il tempo per te stesso e per sviluppare il fatturato. Ti spiegherò quali aspettative devi avere da un tuo collaboratore che cosa devi cercare e di che cosa hai bisogno. Al tempo stesso dovrai accettare alcune cose da loro.

Se sei strutturato con un centro che ha due o più collaboratori e ti trovi

spesso nella condizione di dover cambiare personale, anche in questo caso il problema non sono i tuoi collaboratori. La situazione da risolvere è la tua capacità di gestire il personale. Nel progetto Vendi bellezza con Whatsapp, ci saranno diversi video legati alla motivazione, alla gestione e al coaching.

Credo di essere una delle persone più esperte in questo settore semplicemente perché in 27 anni di attività ho maturato la capacità di saper riconoscere quali sono le motivazioni che spingono le persone a voler ottenere dei risultati. Il nostro unico obiettivo è che dobbiamo essere degli ottimi **allenatori** preparati a tirare fuori il potenziale che le persone hanno. Non sempre quello che vuoi tu è compatibile con quello che vogliono i tuoi collaboratori.

Se sei insoddisfatto dei tuoi collaboratori, è quasi certo che probabilmente dentro di te c'è il pensiero di essere insostituibile e che il lavoro che tu fai è fatto meglio di qualsiasi altro. Per quanto questo possa essere vero è opportuno ipotizzare un'altra lettura, ovvero che non è che il tuo sistema sia il migliore, ma che ogni persona ha un suo sistema, un suo modo di esprimere le proprie capacità.

Sta a te in qualità di titolare di un'azienda che ha 2 dipendenti o più a diventare un grandissimo allenatore che tira fuori il potenziale di ogni singolo collaboratore. Nell'ambiente calcistico ci sono dei calciatori che

hanno un buon talento, che sanno giocare bene, ma che non non esplodono. Questo avverrà solo ed esclusivamente nel momento in cui avranno l'opportunità di trovare un allenatore che non si occupa semplicemente di insegnargli a come fare un gol, ma che si dedicherà in maniera **decisa ed energica a comprendere il suo potenziale** e metterla nelle condizioni di esprimersi al meglio.

***Quanto ti senti allenatore della tua squadra?***

*Pillole di saggezza*

*Due situazioni possibili.*

*Lavori da sola: destinata a poco tempo libero, stress e pochi guadagni.*

*Lavori con uno o più collaboratori: hai una squadra. Solo diventando un grandissimo allenatore potrai ottenere tempo libero e grande guadagno.*

## **I TUOI CLIENTI**

Durante le mie consulenze, di solito rivolgo al titolare di un centro questa domanda:

***Che cosa puoi migliorare e qual'è l'obiettivo del prossimo anno?***

Il 99% delle persone dice: voglio più clienti. E tu che stai leggendo in questo momento, vuoi avere più clienti? Immagino che la risposta sia sì.

Ora ti dirò il mio punto di vista, che è esattamente in controtendenza con il 99% dei titolari. **Tu non hai bisogno di clienti nuovi, non hai questa necessità!** Immagino che ti starai chiedendo se per caso sono diventato matto. Ti spiego bene quello che intendo.

Se hai un software di gestione della clientela del centro sicuramente avrai un'anagrafica. Nel caso in cui tu non abbia un software avrai comunque da qualche parte delle schede in formato digitale o cartaceo. Sei in possesso di una banca dati creata in tanti anni di lavoro, ma purtroppo di questi nominativi almeno il 50-60% non viene più da te.

Hanno provato e verificato i tuoi servizi, ma poi per svariate ragioni hanno smesso di frequentare il centro. Le aziende, in generale, siccome vogliono più fatturati, pensano che i clienti nuovi sia ciò che gli consentirà di crescere. Non c'è nulla di più sbagliato!

In questo percorso di **Vendi bellezza con Whatsapp**, voglio renderti la vita facile e soprattutto molto poco dispendiosa. Chiunque ti può promettere clienti nuovi; fai un'azione di marketing potente, un Groupon, uno sconto particolare per attirare. Nonostante tu abbia già fatto queste iniziative, il tuo centro rimane sempre allo stesso livello o con delle crescite contenute.

Questo avviene perché sei focalizzato più sulla **ricerca di clienti nuovi che sulla loro soddisfazione**. Attraverso un attento progetto andremo alla ricerca di quei clienti che ti faranno fare la differenza e che ti permetteranno di effettuare **ricavi sopra il 30%**. Sì hai capito bene! Desidero in questo percorso portarti ad un risultato di crescita ben oltre il 30%, facendo semplicemente poche cose concrete. **Se deciderai di seguire il percorso formativo via Whatsapp, andremo oltre!**

Se poi, ciò che ti ho raccontato e quello che ti spiego sarà meritevole di approfondimento, sarà mia intenzione dedicarmi personalmente a te attraverso le due attività possibili: la **Wellness Mastery** oppure il **coaching personalizzato** all'interno del tuo centro. In questi casi sarai seguita passo passo concretamente per effettuare ricavi che vanno oltre il 50%. Probabilmente ti starai chiedendo:

***Come è possibile realizzare questo incremento?***

Semplicemente perché insegno strategie per poter trovare e scovare clienti vip e come deliziarli. Ora ti do un'anticipazione di ciò che sarà approfondito nei successivi capitoli e nei video di formazione.

Dentro la tua anagrafica ci sono:

- 10% di clienti vip
- 30-40% i clienti che non sanno ancora di essere clienti vip

- 50-60% clienti occasionali

Io ti aiuterò a comprendere e ad utilizzare una strategia per andare a scovare questi clienti che sono già nella tua anagrafica. Questi clienti hanno già scelto una volta di venire nel tuo centro e quindi è molto più facile che possono ritornare. Ma per fare questo dovrai essere decisa a fare qualche cosa di diverso rispetto a quello che hai fatto nel passato.

**Ti aiuterò a recuperare i clienti persi.**

Qualcuno ti ha detto che sono in grado di leggere il futuro? Sì io vedo il tuo futuro! **Il tuo futuro è esattamente uguale al passato.** Probabilmente questa affermazione ti da fastidio, ma è pur vero che il nostro futuro è uguale al passato, se oggi noi non facciamo qualche cosa di diverso rispetto a quello che abbiamo fatto nel passato!

**Ti insegnerò ad usare strategie nuove per poter recuperare, incrementare e trasformare i tuoi clienti, da clienti normali a clienti vip.** Insieme ci occuperemo di trovare clienti nuovi solo con l'unico sistema riconosciuto ed effettivamente efficace che è quello del passaparola.

Ci concentreremo in maniera molto approfondita, sia nel libro che nei video, nel comprendere come **alzare il valore** del tuo centro che è l'unico vero motivo su cui ti devi concentrare. Alto valore significa, alto numero

di clienti, alto numero di passaparola e alti incrementi di fatturato. Non è necessario ascoltare quelle organizzazioni che ti propongono clienti nuovi, perché i clienti nuovi arrivano se c'è qualità.

Se fai un'analisi, specie se hai a disposizione un software, tanti clienti nuovi hai fatto e tanti clienti hai perso. Quindi avrai impegnato parecchio tempo guadagnando molto poco. Ti propongo un nuovo modo di fare business e posso dirti che dalla mia esperienza, in qualità di coach e di allenatore delle risorse, so di cosa le persone hanno bisogno. Conosco i bisogni dei clienti, so di cosa hai bisogno tu e so che abbiamo bisogno di persone che si occupano di noi, che ci facciano comprendere le nostre esigenze, che ci offrano un servizio attento estremamente qualificato, che ci soddisfi pienamente e che ci faccia dire:

***WOW questo è il mio centro!***

Ecco come si trasformano i clienti, in clienti vip.

*Pillole di saggezza*

*Un centro, qualunque esso sia, non ha bisogno di clienti nuovi. Ha bisogno di capire e cercare all'interno della propria anagrafica, quelli che sono i clienti vip e quelli che non sanno ancora di esserlo. È necessario dedicare tempo ad alzare il valore del centro e di ogni singolo servizio per*

*far sì che i nostri clienti diventino i nostri testimonial per passaparola straordinari.*

## **LA GESTIONE MAGAZZINO**

Un'altra situazione che dobbiamo risolvere è la gestione del magazzino. Quasi certamente il tuo magazzino è pieno di prodotti che non vengono venduti nella quantità che tu desideri. Al tempo stesso devi migliorare l'utilizzo delle apparecchiature che continui a pagare ma che non lavorano a sufficienza. Se nel tuo centro accadono queste cose, è evidente che ci sia qualche cosa di sbagliato nell'ambito della gestione o nell'organizzazione dei tuoi piani.

*Le tue apparecchiature lavorano a sufficienza?*

*Sei soddisfatta delle vendite dei tuoi prodotti?*

Quanto sto dicendo non deve urtare la tua sensibilità, ma deve farti riflettere che è necessaria una pianificazione, un'organizzazione e delle tecniche di vendita che ti permettono di far sì, che sia il magazzino sia le apparecchiature siano un'opportunità e non un costo che grava sulla redditività della tua azienda e sui relativi utili. Non è possibile che il tuo lavoro sia sviluppato per pagare i tuoi fornitori .

Nel corso di tutti questi anni di attività, mi sono accorto di una situazione ricorrente. Il titolare di un centro, di solito, ha la sindrome della novità,



cioè tende ad essere stimolata a proporre ai clienti le novità. Questo è stato percepito con maestria, da tutte le aziende che si occupano di prodotti e di tecnologie e quindi costantemente riempiono il mercato di novità e spingono gli addetti ad acquistare nuovi prodotti. In realtà spesso sono una rivisitazione dei prodotti e delle tecnologie già esistenti.

Tutto ciò che è presente nel centro non viene sfruttato a pieno e il titolare del centro rincorre la novità **senza lavorare sul metodo**. Accade quindi che la novità, sia di prodotto che di tecnologia, viene venduta per un arco di tempo limitato sotto l'effetto dello stimolo ricevuto dalla formazione sulle novità. Affinché si possa ottenere un risultato economicamente interessante per il centro, quindi sto parlando di utili, è **necessario lavorare sul metodo**.

Nel progetto, Vendi bellezza con Whatsapp, non leggerai delle pagine per comprendere qual'è il sistema di organizzazione, ma potrai attivare il costante continuo miglioramento, con i suggerimenti che potrai ricevere via Whatsapp. **Ti darò video e formazione costantemente sul tuo cellulare.**

Ogni titolare di un centro, quasi sempre, investe decine di migliaia di euro su prodotti e tecnologie, ma fa fatica a spendere qualche centinaio di euro sul miglioramento delle tecniche di vendita, di comunicazione e sulla

**creazione di un metodo**, che gli permetta di trasferirlo al proprio staff .

Un prodotto non può essere venduto da solo, perché per quanto possa essere miracoloso, ciò che determina il successo di un centro è la preparazione del personale che in grado di soddisfare le esigenze del cliente.

Il successo di una tecnologia o di un prodotto è dovuto al sistema di lavoro creato per comprendere le necessità del cliente e spiegare i loro benefici. L'alta preparazione del personale è il giusto investimento per sfruttare le opportunità, ed il centro deve avere a disposizione risorse economiche che non siano bloccate dal magazzino o dalla tecnologia.

### *Pillole di saggezza*

*Se il tuo magazzino è pieno e le tecnologie sono ferme non è un problema di mercato, ma è il tuo sistema organizzativo che non è sufficientemente performante. Destina parte dei tuoi ricavi alla formazione per la realizzazione di un metodo di lavoro da trasferire ai tuoi collaboratori. Investi meno in tecnologie e prodotti innovativi, perché ciò che fa la differenza è sempre la qualità del servizio.*

## **LO STIPENDIO DEL TITOLARE**

All'interno della tua azienda può capitare che tu non prendi lo stipendio o non riesci a fare gli utili che vorresti. In molti centri, lo stipendio del

titolare è un vero e proprio miraggio, senza neanche parlare degli utili. Considerando che in qualità di titolare hai fatto investimenti notevoli e sacrifici è normale che all'inizio ci possa essere qualche difficoltà a prendere uno stipendio, ma non può persistere questa situazione per lungo tempo.

Se con il passare del tempo non si trova un'effettiva soluzione e si rimane invischiati nella non possibilità di prendersi lo stipendio si genera uno sconforto, in quanto il tempo che è stato dedicato all'organizzazione, alla pianificazione e alla nascita del centro non viene adeguatamente ripagato dai risultati ottenuti e quindi si genera insoddisfazione. Se per troppo tempo non prendi lo stipendio questo è dovuto alla mancanza di un metodo organizzato che permetta a te di ottenere la giusta ricompensa.

Nel corso del libro ti aiuterò a capire e a comprendere come una buona organizzazione, un'attenta gestione e un'adeguata formazione, che avrai la possibilità di ricevere via Whatsapp, sono alla base per avere il giusto successo economico che ripaga i tuoi sforzi fatti per l'apertura del centro. Anche i video formativi ti aiuteranno a comprendere le cose fondamentali per migliorare la qualità del tuo centro e avere un degno risultato economico.

Da una ricerca condotta sulle nuove aziende nate, il 30% chiude dopo 2

anni. Questa percentuale aumenta al 50% dopo 5 anni e dopo 10 anni il 96% delle aziende scompaiono. Questo accade semplicemente perché il dipendente che si trasforma in titolare è abituato a concentrarsi sulla parte tecnica, cioè si occupa dell'erogazione del servizio. Non ha maturato un'adeguata formazione per quanto riguarda la **parte gestionale** e questo fa sì che dopo i primi anni di entusiasmo, la mancanza di organizzazione gestionale crea il tracollo dell'azienda.

Se non hai stipendio e utili tutti i mesi, questo non è normale. Si crea un impatto emotivo non produttivo e sappiamo che l'insoddisfazione non è il metodo migliore per andare a lavorare e per essere efficaci nella qualità del servizio che è fondamentale per il cliente finale.

Va bene che spesso il titolare del centro estetico è una persona che ama lavorare per la passione, ma è anche vero che quando non guadagni tanto non ti aumenta certo la passione. È importantissimo che il cassetto del tuo centro si riempia. Tu devi guadagnare e devi acquisire un metodo per creare degli utili. Non è solo importante avere i clienti sempre soddisfatti, ma è necessario che tutte le persone che ruotano all'interno del centro estetico siano gratificati. Collaboratori soddisfatti, clienti soddisfatti e sarà attivo il **sistema Vinci-Vinci**, vinci tu, che vinco anch'io.

La tua organizzazione sarà vincente nel momento in cui tutte le persone

del centro saranno valorizzate al massimo. Più la motivazione crescerà e più lavoreranno con passione e la passione sarà alimentata anche dai risultati economici. Nel progetto formativo ti spiegherò che esistono sistemi importanti di incentivazione dei tuoi collaboratori che è giusto che abbiano la loro soddisfazione economica. Spesso i titolari si occupano del proprio risultato economico, peraltro alle volte anche scarso e poco dei dipendenti.

Anche se non ti piacerà ciò che sto per dirti, risulta essere una verità. Per la quantità di ore che viene lavorata dai tuoi collaboratori (quelli che valgono) e per l'impegno che viene dedicato, io non mi metterei a lavorare per lo stipendio che effettivamente prendono. Io sono a favore di un programma di crescita personale ed economica che sia di pari passo ai risultati ottenuti. Tali risultati, devono essere decisamente migliori rispetto a quello che ottieni in questo momento, bisogna crescere in maniera che una parte di questo incremento di ricavi sia destinato ai collaboratori per farli godere a pieno della loro crescita personale ed economica.

Il progetto Vendi bellezza con Whatsapp ha lo scopo di aiutarti a riflettere e convincerti del fatto che con un metodo e con un sistema migliore tutte le persone del tuo centro potranno stare meglio. Le persone per attingere al proprio potenziale devono essere motivate, per il guadagno, per la soddisfazione personale e per avere il giusto tempo libero. Ti aiuterò a

vedere all'interno del tuo centro quali cose sono da riorganizzare o da migliorare per poter ottenere risultati migliori.

### *Pillole di saggezza*

*Se fai fatica a prendere il tuo stipendio o realizzare degli utili questo non è colpa del mercato, non è colpa dei tuoi collaboratori. Hai la necessità di riprogrammare e riprogettare l'organizzazione del tuo centro in maniera tale che ogni addetto del centro benessere abbia una maggiore soddisfazione personale, più qualità, più risultati economici e più motivazione.*

### Conclusione

In questo primo capitolo sono stati evidenziati quelli che a mio modo di vedere sono i 6 problemi, o meglio le 6 situazioni da risolvere, all'interno di un centro benessere. Se ti sei ritrovata in solo uno di questi problemi probabilmente hai un ottimo centro e con piccole attenzioni volerai. Se invece sono più di 1, è chiaro che la situazione da risolvere è più importante. Se invece ti sei riconosciuta in più punti devi agire nel più breve tempo possibile. In qualsiasi situazione tu possa trovarti in questo momento, non devi assolutamente preoccuparti, perché attraverso un progetto potrai intervenire su qualsiasi di questi punti e cambiare completamente le sorti del tuo centro estetico attraverso il metodo Vendi bellezza con Whatsapp.

### **Valuta i 6 punti da 0 a 10 (dai una tua valutazione)**

Questo primo capitolo probabilmente ti ha scosso e ti ha fatto comprendere quali sono le cose su cui intervenire; **i capitoli successivi ti aiuteranno a comprendere quali sono le azioni e le attività da fare per poter migliorare la qualità, l'organizzazione e il risultato economico.**

Se vuoi ottenere dei risultati migliori è importante che tu abbia il desiderio e la voglia di seguire un percorso più approfondito. Nella mia **Wellness Mastery** le persone imparano innanzitutto a realizzare un metodo di lavoro, sia nell'ambito gestionale che in quello professionale. Apprendono un metodo che permette loro di avere più tempo libero a disposizione trasferendo facilmente i contenuti a tutte le persone che fanno parte del centro.

In 27 anni di esperienza ho potuto conoscere da vicino i punti di forza e i punti di miglioramento di un centro. Ho avuto per oltre vent'anni la gestione di due centri e quindi sono assolutamente consapevole di tutte le azioni da fare per potersi migliorare. Ho commesso negli anni iniziali errori, quindi ho fatto un'esperienza di vita. La partecipazione è il segreto di questo progetto sia nel sistema Whatsapp, sia nella Wellness Mastery e garantisce la possibilità per ciascun partecipante di evitare i problemi che io ho avuto.

In pratica desidero farti un formazione accelerata per raggiungere prima i tuoi obiettivi. La mia specializzazione, soprattutto negli ultimi 8 anni, è stata quella di accrescere la mia conoscenza attraverso la formazione con i migliori formatori al mondo quali, Anthony Robbins, T Harv Eker, Roberto Re, che mi hanno permesso di comprendere come far attingere le persone al loro potenziale e come migliorare la motivazione. Ho compreso quali sono le leve che consentono ad un'azienda di sviluppare il proprio business, i sistemi di marketing all'avanguardia e come renderli di facile attuazione.

Se sei in un momento difficile dove non hai lo slancio e il tuo entusiasmo non è ai livelli massimi, è importante che tu decida di intervenire subito.

***Le nostre decisioni determinano il nostro destino e il nostro futuro.  
(Anthony Robbins)***

Se hai la consapevolezza e ti rendi conto che c'è qualcosa che non ti piace, ad esempio **non hai gli utili che vorresti, non hai il giusto stipendio e il tuo centro non sta crescendo**, è indispensabile fare delle azioni e prendere delle decisioni che ti consentiranno di rimettere mano alla tua azienda per poter ripartire con il giusto slancio e i giusti accorgimenti. Il tuo obiettivo deve diventare quello di essere una persona soddisfatta e gratificata, perché tu metti passione nel tuo lavoro e questa deve essere



ripagata.

Il mio impegno è quello di aiutarti, con questo libro, a cambiare qualcosa nella tua vita professionale e successivamente avrai la possibilità di ricevere i video formativi che ti guideranno per un anno intero. Nel frattempo potrai comprendere se la mia **Wellness Mastery** ti potrà essere ulteriormente d'aiuto per velocizzare la tua crescita ed essere ancora più gratificata economicamente e professionalmente.

Dal prossimo capitolo potrai metterti in azione, dovrai impegnarti, seguire i video e decidere se cambiare realmente la tua vita. So per certo che questo percorso non è per tutti, ma è per quelle persone che vogliono avere di più. Siccome sei già arrivata alla fine del primo capitolo, mi auguro che tu sia una di quelle persone che decide oggi di lasciare il passato e di intraprendere un nuovo futuro.