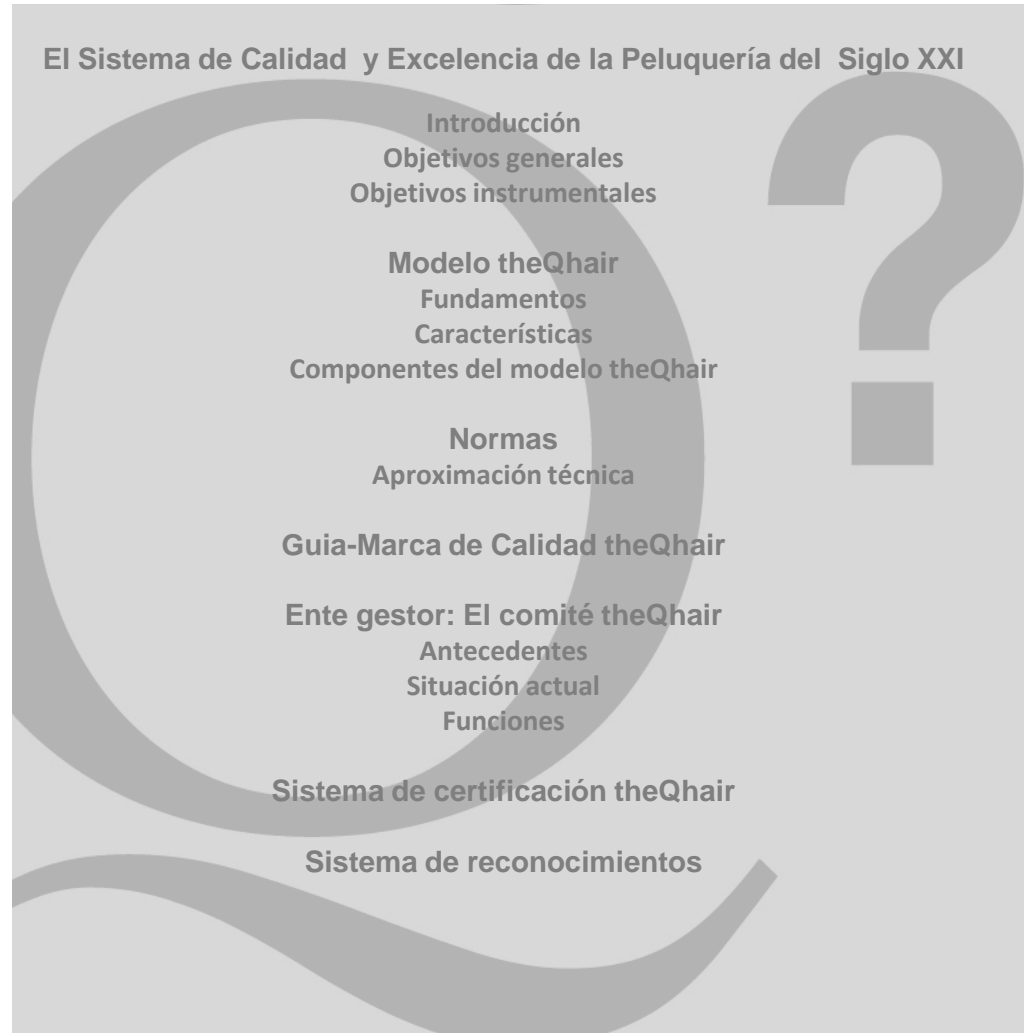


FOTOGRAFÍA DE UN SISTEMA DE JUEGO

El camino de la innovación

theQhair
GUIA DE QUALITAT
DE LA PERRUQUERIA
SEGLE XXI

CALIDAD Y EXCELENCIA EN PELUQUERÍA



Objetivos generales

Implantar una Guía-Marca de calidad gestionada por un sistema autorregulado que pueda dinamizar, innovar y prestigiar el sector.

Construir una ventaja competitiva empresarial por la aplicación de la **Calidad Total** como herramienta de negocio de los establecimientos adheridos a **theQhair**.

Objetivos instrumentales

- ✓ Impulsar la mejora del servicio a los clientes y, consecuentemente, el nivel de satisfacción.
- ✓ Implantar la Cultura de la Calidad y la Cultura de la Mejora en el sector, impulsando el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad y excelencia dinámico, flexible y accesible a todos los establecimientos del sector.
- ✓ Mejorar y, en otros casos, dar a conocer la imagen de los establecimientos y servicios del sector a través del establecimiento de un Sistema reconocido (nacional e internacionalmente) que ofrezca un elevado nivel de garantía al cliente.
- ✓ Diseñar e implantar un sistema autorregulado del sector de la peluquería para el desarrollo de la calidad y excelencia como estrategia competitiva.

El modelo theQhair

CALIDAD Y EXCELENCIA EN PELUQUERÍA

- ✓ El Modelo está basado en un mecanismo de autorregulación sectorial complementario a la Normativa de profesionalidad, excelencia y defensa de los intereses del consumidor del siglo XXI.
- ✓ Responde a la inquietud del sector en recuperar el liderazgo como clave para la mejora de la gestión, creatividad y prestigio de los salones de peluquería.
- ✓ Se basa en la mejora de la organización y puesta en mercado de nuevas visiones del sector mediante el empleo de la tecnología de gestión del servicio.
- ✓ Se proyecta hacia el mercado mediante una estructura de aseguramiento externo y la guía-marca de calidad theQhair

El modelo theQhair

Características

- ✓ Abierto, libre y voluntario. Abierto a la incorporación cualquier establecimiento del sector que apueste libre y voluntariamente por la calidad y excelencia como visión y misión de negocio.
- ✓ Adaptado a la realidad de mercado y de gestión de cada establecimiento al que se dirige theQhair , incorporando los procesos principales de negocio, los estándares más significativos, las últimas innovaciones y la escala de expectativas y necesidades de los clientes a los que se dirige.
- ✓ Consistente con las normas técnicas y otras normativas existentes adaptándolas a la realidad del sector.

El modelo theQhair

Características

- ✓ Participativo, en cuanto a que los establecimientos pueden y deben aprender a asimilar y a actuar con las nuevas herramientas que pone a su disposición theQhair para mejorar el trabajo en equipo e individual de cada profesional del salón.
- ✓ Integral, ya que contempla las áreas de gestión principales del negocio, sin obviar ninguna que esté en directa o indirecta relación con los clientes.
- ✓ Práctico en la aplicación de enfoques, métodos y herramientas por parte de directivos, mandos y personal de base de los establecimientos que participan en el Sistema theQhair, desarrollando a tal efecto un programa de diagnóstico y asistencia técnica que facilite la comprensión y aplicación del sistema y de la mejora del sistema y gestión de la calidad y excelencia de cada establecimiento.

El modelo theQhair

Características

- ✓ Orientado a la obtención de resultados, ya que cualquier componente metodológico del sistema de adhesión y certificación responde a un objetivo establecido, dispone de una metodología asociada y es evaluable su resultado.
- ✓ Riguroso y garantizando la objetividad e independencia en el proceso de reconocimiento por parte de la Guía-Marca de Calidad.

El modelo theQhair

Componentes del Sistema de Calidad y Excelencia de la Peluquería del Siglo XXI

El Sistema de Calidad y Excelencia de la Peluquería del Siglo XXI se basa en cuatro componentes básicos:

- ✓ las Normas y criterios técnicos de calidad y excelencia Y BUENAS PRÁCTICAS
 - ✓ La guía-marca theQhair
 - ✓ Un único ente gestor: el Comité theQhair
- ✓ Un sistema de certificación riguroso, objetivo y profesionalizado .

Normas

Definición y aspectos generales

Conjunto de enfoques, políticas, objetivos, procesos y estándares de servicio a que se deben adaptar las operaciones de un salón de peluquería, estructurándose en las principales áreas de gestión de dichos salones.

- ▶ Los conocimientos empleados para la definición y revisión continua de las normas técnicas de calidad son los de los propios empresarios del sector.
- ▶ Las normas están definidas atendiendo a las expectativas y necesidades del consumidor del siglo XXI y a los cambios constantes de las mismas.

Normas

Estructura general

Las normas contienen el conjunto de requisitos de servicio a cumplir y se estructuran en áreas principales de gestión y servicio.

Esta estructuración permite organizar la implantación de las normas en las áreas funcionales del salón de peluquería.

Normas

Estructura específica

- ✓ Objeto: Define los objetivos y propósitos de la norma correspondiente
 - ▶▶ Alcance: Especifica los servicios concretos y ámbitos del establecimiento a los que se refiere la norma.
 - ▶▶ Responsabilidades: Para cada tarea o actividad relacionadas con los servicios a que se refiere la norma se definen las diferentes responsabilidades de ejecución y supervisión.
 - ▶▶ Requisitos de servicio: Determinan todas aquellas condiciones, requisitos o similares que deben cumplir los establecimientos en cada uno de los servicios que se normalizan.
 - ▶▶ Mecanismos de control: Se especifican todas las actividades de control interno que deben realizar los responsables de los respectivos servicios.
 - ▶▶ Anexos: Incluyen aspectos complementarios a lo anteriormente indicado.

Normas

Mecanismos de evaluación

- ✓ Autoevaluación (interno): permite a la dirección del establecimiento apreciar el nivel de cumplimiento respecto a las normas de calidad.
- ✓ Diagnóstico (externo): permite la evaluación independiente y objetiva realizada por el personal técnico del Comité theQhair , de acuerdo con los reglamentos y parámetros que se adecuen a cada momento.

Ambos mecanismos permiten verificar el cumplimiento de las normas de calidad mediante una escala de valoración cuyos puntos totales se reparten entre los diferentes servicios en función de unos criterios de ponderación

La marca theQhair

- ✓ **Prestigiosa:** perquè demostra el compromís empresarial per assolir la plena satisfacció del client, tot oferint-li un servei excel·lent.
- ✓ **Diferenciadora:** perquè únicament poden obtenir-la aquells establiments que assegurin uns nivells mínims de servei.
 - ✓ **Fiable:** perquè els mecanismes utilitzats per avaluar el compliment o no dels requisits sol·licitats per la Guia-Marca són independents del propi sector i estan dissenyats d'acord amb la normativa intersectorial i conceptes totalment objectius
- ✓ **Rigorosa:** perquè per obtenir-la és imprescindible superar unes proves de caràcter objectiu establertes en els Reglaments i Normes
 - ✓ Promoción
 - ✓ Innovación

Ente gestor

El comité theQhair con la gestión de Imatge Integral Consultors. Creado en 2009 para desarrollar el proyecto.

El comité theQhair

Gestión de una Marca Común para el sector de la Peluquería.

Procedimiento de evaluación y diagnóstico.

Diagnóstico de seguimiento en años alternos

Miembros del comité theQhair

- ✓ Ramon Caro
- ✓ Albert Catalán
- ✓ Josep Ma Figuera

- ✓ 1 Profesional rotatorio de prestigio
- ✓ 1 Consumidor rotatorio

- ✓ Equipo técnico y de gestión de Imatge Integral
Consultors,S.L.

Sistema de certificación

- ✓ Diagnóstico del establecimiento realizado por el equipo técnico supervisado por el Comité theQhair.
- ✓ Comité de Certificación autónomo compuesto por el Comité theQhair más un profesional de reconocido prestigio y un consumidor, elegidos de manera rotatoria.
- ✓ Un comité de honor compuesto por personalidades de reconocido prestigio procedentes del ámbito técnico, universitario, empresarial, institucional y de los consumidores.?????

El Comité de certificación theQhair

- ▶ Neutral, soberano y representativo.
 - ▶ Expertos sectoriales
- ▶ Equipo técnico de apoyo y gestión.
- ▶ Realiza indicaciones de Normalización.
 - ▶ Reuniones bimensuales.
 - ▶ Certificación por 2 años

Situación actual: febrero de 2012

✓ Establecimientos evaluados:

68

✓ Establecimientos pendientes de
evaluación:

44

El sistema de reconocimientos

La **Q** como marca distintivo de los establecimientos certificados unida a un sistema de tres premios estrellas

*.
.

El sistema de reconocimientos

- * A la profesionalidad
- * A la innovación
- * A la creatividad