

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

Nombre de la peluquería:	
Nombre del responsable del salón:	
Localidad:	

En las siguientes páginas encontrará una serie de cuestiones que desde **theQhair**, y a partir de los estudios que hasta ahora hemos llevado a cabo, consideramos que son indicativas de los niveles de calidad que puede alcanzar un salón de peluquería.

La vocación inclusiva de **theQhair** ha hecho que el abanico de establecimientos que aspiran a incorporarse a la guía sea muy amplio, y es posible que muchas de las cuestiones que se proponen no sean aplicables a su salón ya sea por sus propias dimensiones como por su método de trabajo.

Aspectos como la gestión del personal, el cuidado del establecimiento o la idea de negocio que pueda Ud. tener seguramente no puedan quedar del todo reflejados en la batería de preguntas que, de forma cerrada, se formulan a continuación. Es por el hecho de que apostamos por el trabajo en red y apreciamos la participación directa del profesional en los propios estándares de calidad de **theQhair** que le invitamos, siempre que Ud. quiera y de forma abierta, a que proponga aquellos aspectos que según Ud. deberían incorporarse para una evaluación de la calidad más minuciosa.

Con la finalidad última de poder realizar una evaluación de su establecimiento respecto a los estándares de calidad que **theQhair** está manejando y poderle entregar un diagnóstico de su salón de peluquería en relación a los demás salones de su mismo tamaño y características ya adheridos a la Guía de Calidad, le solicitamos que responda a aquellos aspectos de su salón concernientes a las diferentes cuestiones que se proponen.

La parte de este formulario coloreada en gris está reservada para la realización de anotaciones por parte del técnico de **theQhair** que se desplazará a su peluquería para asesorarle y verificar sus respuestas.

Fecha:

Firma del responsable del salón

Firma del técnico **theQhair**

A. Las personas son el activo más importante de cualquier servicio orientado directamente al cliente. La forma en que se interactúa y la cuidada gestión de los recursos decide la cualificación del servicio.

El respeto, el diálogo, la responsabilidad y un entorno seguro y saludable son fundamentales para asegurar el compromiso y la participación hacia el salón de peluquería, y permiten que se desarrollen cualidades y potenciales personales.

De los colaboradores se espera motivación, compromiso con la empresa, comunicación, cumplimiento de objetivos, habilidades en el trato al cliente...

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
1.	Indique el número de personas que trabajan en su equipo (usted incluido):		
2.	Indique el número de personas que trabajan en su salón con la titulación de formación profesional de segundo grado o ciclo superior en peluquería/estética:		
3.	Indique el número de personas que trabajan en su salón con la titulación de formación profesional de primer grado o ciclo medio en peluquería/estética (excluyendo los que poseen segundo grado o ciclo superior):		
4.	¿Cuántos años de experiencia puede acreditar Ud. en el ámbito de la peluquería?:		
5.	¿Cuántas horas de formación continua o formación ocupacional en el ámbito de la peluquería/estética puede acreditar Ud. en los últimos 5 años?		
6.	¿Cuántas horas de formación en gestión, habilidades hacia el cliente, técnicas de comunicación, gestión de riesgos y resolución de conflictos puede acreditar Ud. en los últimos 5 años?		
7.	¿Cuántas horas de formación en motivación, coaching, liderazgo emocional, crecimiento personal... puede acreditar Ud. en los últimos 5 años?		
8.	Respecto a los miembros de su equipo, sume el total de años de experiencia que acumulan en el ámbito de la peluquería/estética:		
9.	Respecto a los miembros de su equipo, sume el total de horas de formación que puede acreditar en los últimos 5 años de formación continua o reciclaje de todo tipo en el ámbito de la peluquería/estética:		

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
10.	Respecto a los miembros de su equipo, sume el total de horas de formación continua o reciclaje de todo tipo que puede acreditar en los últimos 5 años en gestión del salón, atención al cliente, comunicación y gestión de riesgos:		
11.	Respecto a los miembros de su equipo, sume el total de horas de formación que puede acreditar en los últimos 5 años en motivación, coaching, liderazgo emocional, crecimiento personal...:		
12.	En mi salón he hecho una evaluación de riesgos laborales	SI NO	
13.	Durante los últimos 5 años he tenido que modificar mi horario o jornada laboral para compaginar mi vida familiar	SI NO	
14.	Durante los últimos 5 años alguno/a de los miembros de mi equipo ha hecho cambios en horario y jornada para compaginar su vida laboral y familiar	SI NO	
15.	Periódicamente hago reuniones de equipo y guardo documentalmente todo lo hablado	SI NO	
16.	Las ideas y sugerencias de los miembros de mi equipo sobre su crecimiento profesional o personal las guardo documentalmente	SI NO	
17.	Las ideas y sugerencias de los miembros de mi equipo sobre la mejora del salón en cualquier aspecto las guardo documentalmente	SI NO	
18.	La última incorporación de un miembro del equipo se ha hecho a través de un proceso de selección evaluando las habilidades, conocimientos y actitudes de cada candidato/a	SI NO	
19.	Diseño y estudio para puesto de trabajo en el salón la parcela de tareas que tiene que desarrollar dentro del equipo	SI NO	
20.	Contrasto las ventajas que en el rendimiento mi salón tiene la formación de todo tipo que recibo	SI NO	
21.	Contrasto las ventajas que en el rendimiento de mi salón tiene todo tipo de formación y crecimiento profesional en los miembros de mi equipo	SI NO	
I.	Tengo algún miembro/os de mi equipo formados/as especialmente en técnicas de gestión de la creatividad	SI NO	

B.

Las instalaciones, la decoración, el ambiente, el aspecto, la higiene del local y las herramientas, la accesibilidad y los complementos al servicio son fundamentales para conseguir los objetivos que se pretenden. Estas cuestiones y la forma de gestionarlas también pueden estar ligadas al volumen de negocio y la cantidad de personas que trabajan en un establecimiento.

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
22.	Mi salón está adaptado a discapacitados	SI NO	
23.	Tengo un plan de seguridad para emergencias	SI NO	
24.	Mi salón cuida el mantenimiento de los espacios y mobiliarios con un colaborador especializado o a través de una empresa de limpieza y mantenimiento	SI NO	
25.	Mi salón se preocupa del medio-ambiente siguiendo un protocolo, manual o guía de buenas prácticas ambientales	SI NO	
26.	Alguien especializado (colaborador formado, empresa externa) controla la aparatología, herramientas y productos así como su reciclaje	SI NO	
27.	Dispongo de un programa informático especializado en la gestión informática del salón	SI NO	
28.	Guardo datos, observaciones y análisis comparativos que he realizado sobre otros salones en cuanto a sus instalaciones, limpieza, cuidado de las herramientas y su mantenimiento...	SI NO	

C. Hablemos ahora de cómo un establecimiento identifica, gestiona, mejora y desarrolla todas las tareas. La innovación y la necesidad de generar cada vez más valor para los clientes son elementos impulsores de la identificación y desarrollo de procesos. “Libros de estilo”, “fichas de producción”... son lugares donde queda reflejado lo que se hace y porqué se hace. Identificar los procesos clave para el cliente, diseñarlos, implantarlos, implementar cambios, flexibilizar, personalizar, tener abiertos permanentemente canales de comunicación con él, sin lugar a dudas es importante.

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
29.	Trabajo con un fichero de clientes con datos importantes para un servicio adecuado	SI NO	
30.	Mi salón da cita en agenda por teléfono al cliente	SI NO	
31.	Tengo buzón de sugerencias del cliente	SI NO	
32.	Dispongo de un procedimiento de quejas del cliente	SI NO	
33.	Estoy adherido a la junta arbitral de consumo de mi demarcación	SI NO	
34.	Se puede acceder a cita en agenda por internet	SI NO	
35.	Identifico, describo y documento las puntos clave de las tareas del salón de forma continua	SI NO	
36.	He podido observar resultados con las mejoras que incorporo en los puntos clave del funcionamiento del salón.	SI NO	
37.	He innovado el funcionamiento de mi salón observando lo que hacen otros salones	SI NO	
38.	He ido archivando todas las modificaciones y mejoras que hago	SI NO	
II.	He ido aplicando ideas innovadoras para crear productos propios y/o servicios o para mejorar los que ya tenía y he ido comprobando su aceptación en el cliente durante el último año	SI NO	
III.	Durante los tres últimos años he mejorado diferentes productos propios y/o servicios	SI NO	

D.

La manera en que un servicio de peluquería combina de manera eficaz sus actividades determina su éxito. La estrategia se traduce en planes, objetivos y metas medibles. La estrategia refleja lo que hace cualquier organización para implantar la modernización y la innovación. Planes de negocio, comunicación externa, colaboración con otros, compartir experiencias... son cuestiones que consideramos interesantes

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
39.	Dispongo de un plan de empresa	SI NO	
40.	Dispongo de una política de comunicación externa	SI NO	
41.	Tengo presencia en internet	SI NO	
42.	Tengo presencia en medios locales	SI NO	
43.	Tengo presencia en medios nacionales	SI NO	
44.	Tengo presencia en medios especializados	SI NO	
45.	Recojo información relativa a las necesidades y expectativas de los clientes	SI NO	
46.	Estudio el entorno en el que se encuentra mi salón a nivel de tipo de clientes, poder adquisitivo y número de clientes potenciales	SI NO	
47.	Analizo mis puntos fuertes y débiles	SI NO	
48.	Valoro mis riesgos y mis oportunidades de crecer	SI NO	
49.	Acepto propuestas para mejorar de los clientes, comerciales, distribuidores y cualquier miembro de mi equipo	SI NO	
50.	Mejoro gracias a la formación y la observación de otros salones	SI NO	
51.	Tengo identificados aspectos a mejorar en mi salón	SI NO	

		RESPUESTA	Espacio reservado para la verificación del técnico theQhair
52.	Aplico métodos y prácticas para medir la calidad de todo lo que se hace en mi salón	SI NO	
53.	Me gusta compartir conocimientos y experiencias con otros profesionales y salones	SI NO	
54.	Me gusta participar activamente a nivel social	SI NO	