FORMACIÓN A LA EXCELENCIA EN PELUQUERÍA

NEBRO ÉLITE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Pag. 3

DEFINICIÓN DEL PROYECTO Pag. 5

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES Pag. 9

METODOLOGÍA Pag. 12

TEMARIOS Y CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN Pag. 14

PRÁCTICAS DE FORMACIÓN Pag. 24

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN INDIVIDUAL Y EN GRUPO Pag. 28

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN Pag. 31

ESQUEMA NEBRO ÉLITE Pag. 35

INTRODUCCIÓN

Es una formación hacia la excelencia con pretensión de abrir la mente a los alumnos a un mundo lleno de oportunidades y posibilidades.

Las oportunidades están ahí para todos...pero hay que despertar la creatividad, eso unido con otros recursos internos serán las herramientas para todo lo que aún nos queda por explorar.

El objetivo de la formación es que sea global, es decir, que abarque todos los aspectos que hay que tener en cuenta en el Mercado Laboral y Empresarial actual.

Es cierto que al principio, todos los que inician una profesión, se concentran más en la parte técnica o de ejecución del proceso que en cualquier otra habilidad o competencia.

Sin embargo, la atención que hoy día han adquirido ciertas competencias, habilidades y conocimientos, se igualan en importancia a la parte técnica.

En la selección de personal de grandes empresas, dan prioridad a cualquier tipo de inteligencia antes que a la técnica, inteligencia creativa, emocional, de resolución de problemas, de toma de decisiones...

INTRODUCCIÓN

El hecho de que la educación recibida en el sistema educativo durante muchos años se haya centrado principalmente en la inteligencia técnica, hace que muy pocos se planteen la opción de emprender.

Con esta formación, además de hacer posible en la mente del alumno la posibilidad del emprendimiento como una opción más, queremos formar a los grandes peluqueros de Élite.

Lo haremos potenciando y desarrollando la parte técnica de la formación, y formando al alumno para que adquiera un conocimiento profundo de sí mismo y su sistema de pensamientos, para que comprenda la relación entre su interior y los resultados que obtiene en el exterior, y a partir de ahí pueda dar un cambio y entender que sus pensamientos o creencias están condicionadas por el pasado y que está en su mano mejorar su interior para obtener mejores resultados en el futuro.

Trabajaremos la autoconfianza y conceptos tan importantes como la responsabilidad de todo lo que pasa en nuestra vida. La importancia del control emocional, el liderazgo y su valor en el Mercado.

Enseñaremos habilidades sociales, de venta, de toma de decisiones...Y todo esto junto con los conocimientos y herramientas más importantes del marketing: marketing estratégico y operativo, comportamientos del cliente cuando compra, cómo conocer y conectar con el cliente, por qué el cliente no compra; estrategias de negocio para captar nuevos clientes, fidelizarlos y hacer que nos recomienden. Aprenderán a gestionar un salón y a su equipo. Recibirán clases de inglés técnico enfocado a la peluquería. Además de nutrición capilar, para la mejora de la salud en el cabello.

Todo esto, junto con el perfil de los profesionales que participan en la formación, las instalaciones, los productos de primera calidad, la colaboración de proveedores y expertos en las distintas materias, la organización del curso, su control, seguimiento, evaluación, control de mejoras, y objetivos, hacen posible que esta formación sea de alta calidad enfocada a la excelencia.

DEFINICIÓN DEL PROYECTO

DENOMINACIÓN DEL CURSO: NEBRO ÉLITE
DURACIÓN: 6 MESES
DÍAS: DE MARTES A VIERNES
HORARIO: DE 09:30 A 16:00
HORAS DEL CURSO: 624 HORAS
HORAS TEÓRICAS: 132 HORAS
HORAS DE PRÁCTICAS: 492 HORAS
CERTIFICADO: DIPLOMA DE HONOR EN LA EXCELENCIA

¿QUÉ ES?

Formacion de alto nivel y calidad para peluquer@s que quieran alcanzar la excelencia y convertirse en profesionales de elite, ya sea para trabajar por cuenta ajena o, para convertirse en autonom@s o emprendedor@s y montar su propio negocio.

OBJETIVOS PRINCIPALES

- Adquirir un dominio de las técnicas para que pueda llevarla a cabo con seguridad y total confianza.
- Obtener un conocimiento global que le permita convertirse en un peluquero de élite.
- Aprender a manejar herramientas de marketing y a poner en practica estrategias como la captación, fidelización y recomendación de clientes.
- Aprender a detectar oportunidades de negocios.
- Hacer posible que el emprendimiento sea una opción mas en la mente de todos.
- Decisión libre de su futuro sin condicionamientos externos e internos.

¿POR QUÉ?

- Por los pasos agigantados que se están produciendo en la sociedad.
- Gran competencia en todos los sectores.
- Nuevas tecnologías.
- Redes sociales.
- Desarrollo de las comunicaciones.
- Sistemas de gestión enfocados al cliente, etc.

Como consecuencia **cambia el perfil profesional demandado en el mercado laboral**. Lo que valía antes ya no vale ahora. Se necesitan **nuevas competencias**, **habilidades y conocimientos**. Por tanto el nuevo perfil profesional requiere una **ampliación del contenido curricular de la formación.**

¿PARA QUIÉN?

- Profesionales del sector de la peluquería que quieran avanzar y convertirse en auténticos profesionales de élite.
- Estudiantes de peluquería que hayan finalizado sus estudios y se quieran convertir en expertos profesionales.
- Cualquier persona que le apasione el mundo de la peluquería y quiera convertirse en un gran profesional (después de obtener el nivel de conocimientos exigidos para esta formación).

¿CÓMO LO HACEMOS?

- Perfeccionando la formación técnica con los mejores expertos del sector.
- Utilizando productos de alta calidad.
- Desarrollando y potenciando nuevas competencias, habilidades y conocimientos empresariales.
- Utilizando un sistema informatíco que permite un control exhaustivo del alumnado.
- Impartiendo formacion de inglés técnico para abrir caminos internacionales.

SELECCIÓN DEL ALUMNADO

Para acceder a esta formación es imprescindible tener un nivel de conocimientos que será evaluado previamente. Si el alumno no pasa las pruebas, podrá hacer un reciclaje en el curso de perfeccionamiento hasta alcanzar el nivel necesario.

- **Anexo 1. Solicitud de acceso.**
- **Anexo 2. Criterios para la evaluación de competencias: Imagen, actitudes, habilidades, competencias técnicas y otros conocimientos valorados.**
- **Anexo 3. Evaluación de competencias.**
- **Comunicación de la selección del alumnado.**
- **Anexo 4. Normas básicas de Nebro Élite.**

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS

- **Anexo 5. Indicadores de calidad: medición de objetivos y propuesta de nuevos.**

HORARIOS

TEÓRICA			**PRÁCTICA**
MARTES			**MIE-JUE-VIE**
09:30 A 14:00H	*14:00 A 14:30H*	*14:30 A 16:00H*	*09:30 A 16:00H*
COMPETENCIAS TECNICAS	DESCANSO	HABILIDADES Y COMPETENCIAS, NUEVOS CONOCIMIENTOS	CLASE TEÓRICO-PRÁCTICA

HUMANOS

- Estilista con más de 25 años de experiencia, con conocimientos de maquillaje, asesoría de imagen, gestión de salón (más de 15 años con salón propio, representante de Intercoiffure Andalucía).
- Experto en peluquería masculina con más de 20 años de experiencia en formación y peluquería propia.
- Profesora de peluquería con más de 20 años de experiencia en formación.
- Licenciada en Psicología y Pedadogía, con conocimientos de marketing, negocios, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, sistemas de gestión de la calidad y orientación laboral.
- Licenciada en nutrición, estética integral y experta en ventas. Integrante del departamento creativo con perfecto manejo de inglés.

MASTER CLASS

- Experta en Asesoría de Imagen y Maquillaje.
- Técnicos especialistas de grandes firmas.
- Expertos en Redes Sociales.
- Fotógrafo.
- Expertos en Relaciones públicas.
- Contables, asesores, gestores.

MATERIALES

Clase de teórica:

- Taquillas.
- Mesas con soportes.
- Cabezas de cabello natural de hombre y mujer.

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- Televisores de alta definición con sistema Apple tv con soporte para ipad y iphone.
- Dvd.
- Pizarra.
- Papelógrafo.

Salón de prácticas: 250 metros.

- 32 tocadores.
- 13 Secadores aéreos.
- 8 lavacabezas.
- Secadores de mano.
- Planchas.
- Tenazas.
- Maquinillas.

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Salón de actos para 150 personas.

Con escenario, pasarela, y 4 monitores robotizados, proyector de alta definición con pantalla de 3x3, 2 cámaras de alta definición para hacer realizaciones en directo y, contamos con la tecnología para poder retransmitir en directo a redes sociales y otros medios.

Contamos con estudio fotográfico.

METODOLOGÍA

La principal metodología empleada para impartir las competencias técnicas de la formación es la de Pivot- Point.

LEMA CENTRAL:
"Sabiendo el cómo, sólo obtienes habilidades técnicas, sabiendo el por qué tendrás libertad para crear".

Esta metodología se basa en cuatro pilares:

1. Ver :

Proporciona habilidad para observar y establecer una conexión con cualquier fuente de inspiración. Centra tu atención en el detalle del diseño.

2. Pensar :

Te conduce a la visualización y organización del plan de trabajo a través del análisis.

3. Crear :

Desarrolla las habilidades y las técnicas para ejecutar el plan. Genera resultados predecibles.

4. Adaptar :

Compone y personaliza; asegura la satisfacción de tu cliente.

Además de este método de enseñanza, utilizamos otros tipos de metodologías para desarrollar al máximo el potencial del alumno a nivel técnico y otras competencias.

Se trata de metodologías dinámicas, prácticas, constructivas, interactivas, creativas, artísticas y de aprendizaje cooperativo. De cada metodología cogeremos la parte que más se adapte a nuestra formación.

La metodología dinámica, en la que todos los elementos entran en juego para hacer del aprendizaje un ejercicio divertido, enriquecedor y constructivo.

METODOLOGÍA

La metodología constructiva, donde el alumno construye sus conocimientos a partir de la práctica.

La metodología interactiva basada en estos principios:

- Conocimiento del concepto.
- Demostración de la acción o lección.
- Repetición de dichas acciones.
- Corrección y entrenamiento para una destreza y velocidad óptima.

La metodología de aprendizaje cooperativo, el cual se basa en el trabajo conjunto de un grupo de alumnos para lograr los objetivos, para lo cual cada miembro tiene que conseguir los suyos. Consideramos que las metodologías creativas y artísticas son fundamentales en este campo de la enseñanza.

En definitiva, lo que buscamos es un aprendizaje significativo, con un enfoque globalizador, lúdico, individualizado, interdisciplinar y motivacional. Y todo ello acompañado de clases magistrales de expertos en diferentes materias.

MÓDULOS DE PELUQUERÍA

Estos módulos son de nivel avanzado. En cada uno de ellos trabajaremos la destreza, rapidez, visagismo, protocolos, productos de acabados, últimas tendencias, conocimiento exhaustivo del producto que se está utilizando, etc.

En cuanto al modulo de imagen personal se ha introducido para dar valor añadido a la formación y al servicio de peluquería.

Y por último, y no por ello menos importante, las redes sociales. Hoy día no estar en las redes sociales es como no existir.

Módulos:

- Módulo 1. Diseño cabello largo.
- Módulo 2. Diseño del corte.
- Módulo 3. Recogido y posticería.
- Módulo 4. Diseño de caballero.
- Módulo 5. Diseño del color.
- Módulo 6. Imagen personal /RRSS.

En el **salón de prácticas** con los modelos vivientes, se realizarán los protocolos relacionados con los clientes:

- Protocolos de recepción.
- Protocolos de actuación.
- Protocolos de despedida.

Y se perfeccionarán los diagnósticos capilares y una correcta elección del servicio a ofrecer al cliente.

MÓDULO DE INGLÉS

Hoy día, es de suma importancia defendernos en este idioma, para así poder abrirnos más campos profesionales en internacionales.

Por ello hemos introducido como parte de los contenidos del curso, un inglés técnico, fácil, ameno y sencillo de asimilar para poder mantener una mínima conversación en este idioma.

Se aprenderá:

- Saludar a los clientes de manera profesional.
- Hacer reservas o coger citas.
- Describir los servicios normalmente disponibles en peluquerías.
- Describir tipos de cabellos, estilos de cortes y peinados más comunes.
- Herramientas de trabajo más utilizadas.
- Dar direcciones a los clientes.
- Precios y cobros.
- Hacer cambios y devoluciones.
- Despedir a los clientes de manera profesional.

MÓDULO DE NUTRICIÓN

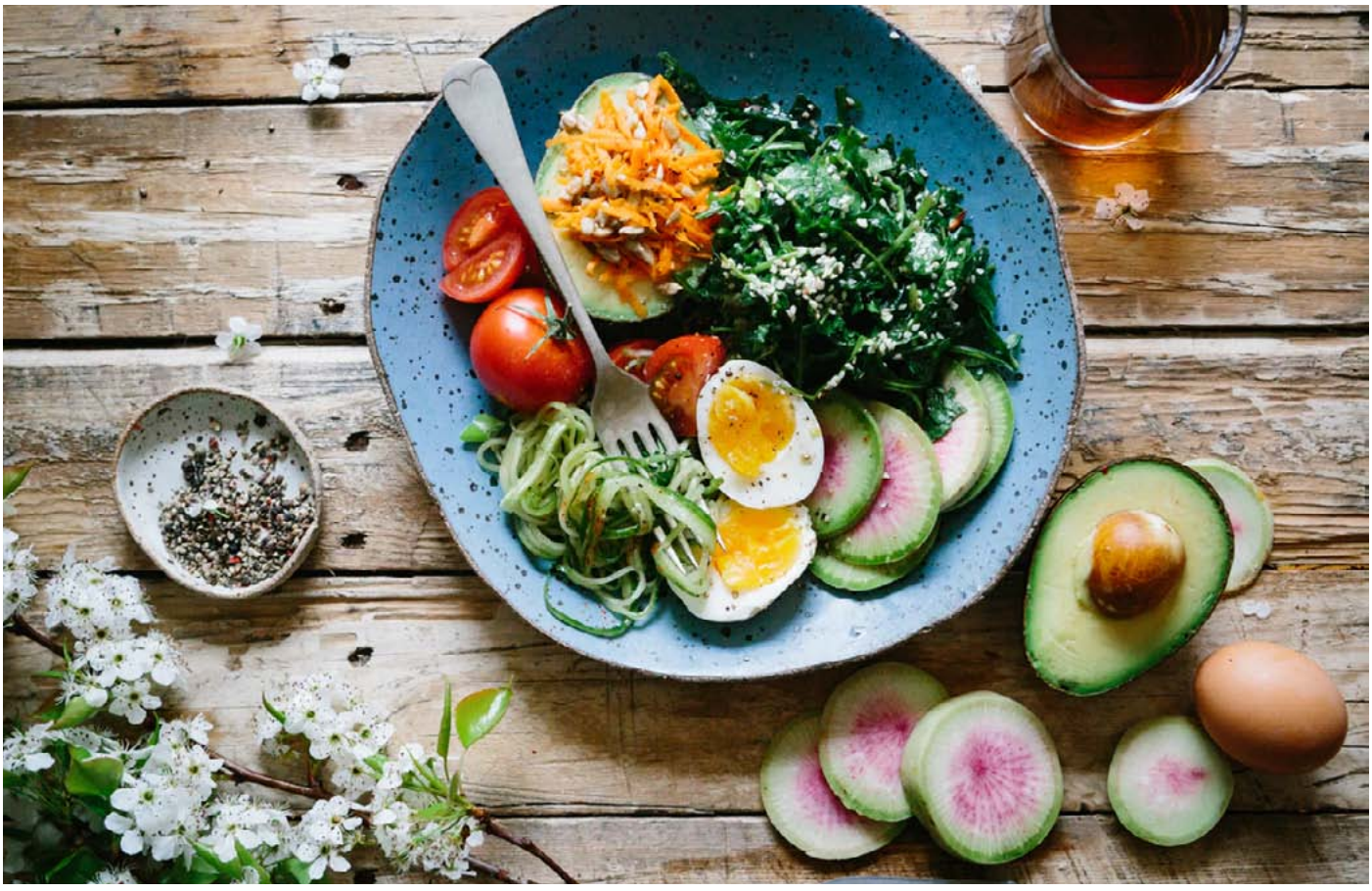
La alimentación es algo que a veces olvidamos y, sin embargo, es uno de los elementos más importantes a tener en cuenta a la hora de abordar el campo de la belleza en todas sus vertientes.

Una correcta alimentación influye directamente en el estado de salud de cualquier persona. Y no sólo eso, con una buena alimentación podemos conseguir tener unas bonitas uñas, una piel radiante y unos cabellos sanos, hermosos y brillantes..

De ahí la introducción de este modulo, puede aportar un valor añadido, no sólo a la formación, sino a las futuras clientas de nuestros alumnos y a nuestras modelos del salón.

El nombre del módulo es:

- Nutrición capilar



TEMARIO DE CRECIMIENTO PERSONAL Y EMPRESARIAL

Al igual que el mundo cambia a pasos agigantados, el mundo empresarial también.

Existe tal competencia hoy día que la única solución es ser los mejores. Y, para ser los mejores no solo se trata de sacar mejores notas o hacer mejores trabajos técnicos, ser los mejores significa adquirir un **conocimiento global**, un **conocimiento profundo de uno mismo** para saber dónde estamos, cómo hemos llegado aquí, comprendiendo que cada uno es responsable de sus resultados; y, un **conocimiento de las herramientas empresariales y habilidades sociales**, indispensables para conseguir crecimiento en los negocios. Por supuesto, todo esto no tiene sentido si no se pone en **práctica.**

Estamos en la era del conocimiento y serán las personas y su capacidad para reinventarse las que marquen la diferencia. Esto se consigue centrándose en el mundo interior antes de intentar mejorar el exterior.

Dentro de los conocimientos personales, nos vamos a centrar en:

- **Ejecución** que depende del conocimiento técnico.
- **Habilidades** de comunicación, de toma de decisiones, liderazgo, compromiso, interacción con los demás, solución de problemas, etc.
- **Mentalidad** capacidad de gestionar nuestro pensamientos y emociones. El conocimiento de este factor es el que va a permitir un cambio interno para luego experimentar el externo. Ser consciente de lo que pienso y siento y saber las consecuencias que ello implica.

Dentro de los conocimientos empresariales nos vamos a centrar en:

- **Producto o servicio.**
- **Marketing:** ciencia de entender al cliente, de saber por qué y cómo comprar para diseñar y comercializar los productos y servicios.

- **Estrategias:** saber hacia dónde se dirige la empresa y cuál es el camino para conseguirlo.
  o Definición de objetivos (qué queremos conseguir).
  o Diseño de la estrategia para lograrlo (cómo lo vamos a conseguir).

CONTENIDOS DE CRECIMIENTO PERSONAL: EL CONOCIMENTO

1. LA CONDUCTA HUMANA: ¿cómo has llegado hasta aquí?

a. Componentes de nuestro mundo interior:
Pensamientos – Emociones – Acciones (Esto da lugar a nuestros resultados externos).
a- Pensamientos o creencias limitantes (destruyen nuestra capacidad de crecimiento y evolución).
b- La mente y nuestra zona cómoda.
c- Influencia del condicionamiento en la conducta.
d- Interrelación cuerpo-mente.

2. REPROGRAMACION MENTAL:

a. Las afirmaciones (mente consciente y mente inconsciente).
b. Autoconfianza y crecimiento.
c. Pilares para apoyar el crecimiento.

3. LA RESPONSABILIDAD: tendencia a justificar y excusar nuestros resultados.

a. Nivel de confianza y su relación con el nivel de responsabilidad.
b. Responsabilidad distinto a culpabilidad.
c. El tiempo, único recurso igual para todos.

4. LOS VALORES: Herramienta de toma de decisiones.

a. Enfoque emprendedor.

- El emprendedor.
- El gestor.
- El ejecutor.

b. Colaboraciones y alianzas.

5. MENTALIDAD DE NEGOCIO: Empiezo en pequeño y pienso en grande

a. Otras áreas de importancia (recursos humanos, gestión financiera, ventas, sistemas de información, innovación, logística, calidad, administración, I+D, etc.).

b. Negocio tradicional/negocio Online.

6. LA OBSERVACION Y EL MODELAGE: herramientas al alcance de todos.

a. Características de un profesional de éxito.

- **Mentalidad**
  - Autoconfianza
  - Responsabilidad
  - Compromiso
- **Habilidades**
  - Comunicación
  - Liderazgo
  - Seguimiento de instrucciones

b. Características del emprendedor, todas las anteriores y además:

- Cree en lo que hace (le apasiona y lo transmite a los demás).
- Son grandes estudiantes (saben que en el aprendizaje e innovación están las posibilidades de crecimiento).

CONTENIDOS DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL EL VALOR -GENERAR VALOR AL MERCADO-

1. MARKETING ESTRATEGICO.

a. Oportunidades y amenazas.
b. Fortalezas y debilidades.
c. Objetivos y estrategias.

2. MARKETING OPERATIVO.

3. MACROENTORNO Y MICROENTORNO.

4. LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.

a. El placer.
b. El dolor.
c. Problemas de nuestra sociedad.
d. Factores de decisión de compra.
e. Crear emociones en el cliente.
f. Observa tu entorno.

5. CREACIÓN DE SERVICIOS.

a. Diferénciate.
b. Da al mercado lo que quiere.
c. Introduce al cliente en la creación de nuevos servicios.
d. Fases de creación de servicio.

6. CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.

a. La ley del mínimo esfuerzo.
b. Grandes densidades.
c. Dime quién eres.
d. Venta adicional o descuento futuro.
e. Instrucciones de uso.

7. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

a. Aspectos demográficos.
b. Aspectos psicográficos.
c. Base de datos y su poder.
d. Simplifica y especifica (pónselo fácil al cliente).
e. Clientes satisfechos e insatisfechos.
f. Importancia del entorno.
g. Estrechar conexión con el cliente.
h. Cómo hacer que nos recomienden.

8. LA VENTA.

a. Creer en ello.
b. Crear valor.
c. Gestión emocional del vendedor.
d. La confianza.
e. Preguntar.
f. Compartir experiencias.
g. Adquirir compromiso.
h. Las objeciones ¿por qué no compra?
i. La fórmula perfecta: marketing y venta inteligente.

9. CREACIÓN DE PROCESOS. PROTOCOLOS DE TRABAJO.

a. Probado y aprobado.
b. Crear la misma experiencia.
c. Crecimiento del negocio.

10. PRINCIPIOS DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL.

a. La duplicación .
b. Tendencias.
c. Grandes precios o grandes cantidades.
d. Bien acompañado es una buena opción.

EL FUNCIONAMIENTO DE LO APRENDIDO

1. MIEDO A EL FRACASO.

a. Capacidad de acción.

2. OBJETIVOS.

a. Específico.
b. Medible.
c. Conseguible.
d. Soñador.
e. Limitado en el tiempo.

3. OBJETIVOS A LARGO PLAZO (MÁS DE UN AÑO).

a. Descripción (objetivo específico).

b. Objetivo (objetivo medible).

c. Fecha límite.

d. Medición.

e. ¿Conseguido?

4. OBJETIVOS A CORTO PLAZO

- 3 meses.
- 1 mes.
- 1 semana.

5. SISTEMAS DE AJUSTE.

a. Preguntas de control diario.

b. Preguntas de control semanal.

c. Preguntas de control mensual.

6. LA PRÁCTICA DE LO APRENDIDO.

GESTIÓN DE SALÓN

(asignatura práctica optativa)

Todos los alumnos que quieran optar por el diploma de Honor, deberán aprobar esta asignatura práctica. Es decir, deberán gestionar a un Grupo en el salón de prácticas mínimo durante un mes.

Crearemos grupo de 4 ó 5 personas, de manera que en los seis meses de formación todos tengan la oportunidad de pasar por la Gestión del Salón.

La persona encargada de gestionar el grupo será el LÍDER .

Tanto el Grupo como el Líder tendrán bien definidas sus funciones.

FUNCIONES DEL LÍDER CON EL EQUIPO

- Marcar objetivo semanal y mensual.
- Crear estrategias de grupo y animarlo a la participación de éstas.
- Supervisión diaria de su equipo (**Anexo 6. Control de salón**).
- Adjudicar tareas para cada miembro del grupo.
- Supervisar el trabajo del equipo.
- Realizar las críticas constructivas oportunas para la corrección de desviaciones.
- Evaluar el trato al cliente del equipo.
- Evaluar prácticas técnicas del equipo y ayudar a mejorarlas.
- Comunicación continua con el profesorado para coordinar la mejora del equipo.
- Motivar al equipo para crear y crecer.
- Evaluación final constructiva de cada miembro del equipo (**Anexo 3. Imagen, actitudes, habilidades, competencias técnicas y otros conocimientos valorados**).

FUNCIONES DEL LÍDER CON EL CLIENTE

- Recepción.
- Escuchar petición.
- Acomodarlo.
- Empatizar.
- Rellenar ficha personalizada.
- Recomendar servicios.
- Adjudicar la práctica a uno de sus técnicos de grupo.
- Supervisar las prácticas y el trato al cliente.
- Recomendar productos.
- Coger próxima cita.
- Delegar en un miembro del grupo cualquiera de estas funciones.

FUNCIONES DEL LÍDER EN EL SALÓN

- Responsable de los materiales, productos y limpieza de su zona de prácticas.
- Gestión de pedidos.
- Control de citas.

FUNCIONES DEL GRUPO Y EL LÍDER

- Trabajar en equipo.
- Ayudarse y apoyarse.
- Ir a por el mismo objetivo.
- Mantener una limpieza y orden en la zona de prácticas.
- Estudiar a su clientela en el aspecto demográfico y psicográfico (protección de datos).
- Creación de cuestionarios de recogida de datos.
- Diseñar estrategias de Marketing.
- Creación de carta de servicios.
- Poner en prácticas las estrategias acordadas(previamente autorizadas por un superior).
- Responsabilizarse del buen uso del producto y su economización.
- Responsabilizarse del buen uso de las instalaciones, aparatos y mobiliario.
- Aprender a pedir ayuda.
- Proponer ideas y sugerencias.

PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN DEL LÍDER Y FORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

Una vez explicadas todas las funciones, tanto de los líderes como de los grupos de trabajo, pasaremos a las elecciones de estos.

1. Todos los alumnos que quieran optar al Diploma de Honor a la excelencia se presentarán como candidatos a líder.

2. Se hará una elección con una votación anónima por parte de todos los alumnos hasta completar la asignación de líderes. Si hay 20 alumnos seleccionaremos 4 líderes y formaremos grupos de 4 más el líder (4 grupos de 5 personas).

3. Una vez seleccionado los líderes continuaremos con la formación de los grupos de trabajo.

Cada líder, por orden de elección, elegirá por turno a un integrante para su equipo hasta completarlo.

4. Los integrantes de cada grupo permanecerán en el mismo hasta finalizar el curso.

5. Los líderes rotarán mensualmente y estos segundos líderes serán elegidos por los anteriores. En caso de que en un grupo en concreto nadie quiera ser líder, continuará el mismo hasta final de curso.

6. Se repartirán todos los registros pertinentes a los responsables líderes de grupos.

- ANEXO 3. EVALUACION DE COMPETENCIAS.
- ANEXO 4. NORMAS BASICAS DE NEBRO ELITE.
- ANEXO 6. CONTROL DE SALÓN.
- ANEXO 7. HOJA DE PEDIDOS.
- ANEXO 8. FICHA DE CLIENTAS.
- AGENDA O PROGRAMA INFORMATICO PARA GESTION DE CITAS.
- ANEXO 9. INFORME DE NO CONFORMIDAD.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN INDIVIDUAL Y EN GRUPO

Este se llevará a cabo a través de un programa informático y a través de todos los cuestionarios de evaluación (anexos).

Control y seguimiento.

1. Daremos de alta a los alumnos en el ordenador asignándoles un código. Este código contiene: el nombre de la formación, el número de alumno matriculado y a qué grupo pertenece.

Ejemplo de codificación de alumnos:

NE siglas de la escuela o denominación del curso (Nebro Elite)
00 número de alumno matriculado en la formación
G0 número del grupo al que pertenece

NE17G4 alumno matriculado en Nebro-Elite nº 17, perteneciente al grupo nº 4.

2. Crearemos códigos y créditos para cada servicio técnico, de manera que cada práctica de los alumnos queda registrada en el ordenador con sus correspondientes créditos (puntuación) según el servicio prestado.

Ejemplos:

01.	Tinte	20 créditos
02.	Secador de Mano	10 créditos
03.	Corte	15 créditos
04.	Permanente	30 créditos
05.	Mechas	35 créditos

Etc

Si queremos, los créditos pueden tener el mismo valor (precio) que el servicio en sí, de manera que nos facilite el control de facturación de los servicios en esta formación y nos ayude a rea-

lizar posteriores estudios de rentabilidad del salón de prácticas. La diferencia radicaría en que aparecería la palabra euros en lugar de créditos.

Esto también lo podemos hacer para la realización de venta de productos. Codificaremos los productos a la venta y le asignaremos sus créditos correspondientes.
Ejemplos:

P01. Lacas	10 créditos
P02. Reparador de Puntas	15 créditos
P03. Espuma	12 créditos
P04. Champú Nutritivo	20 créditos

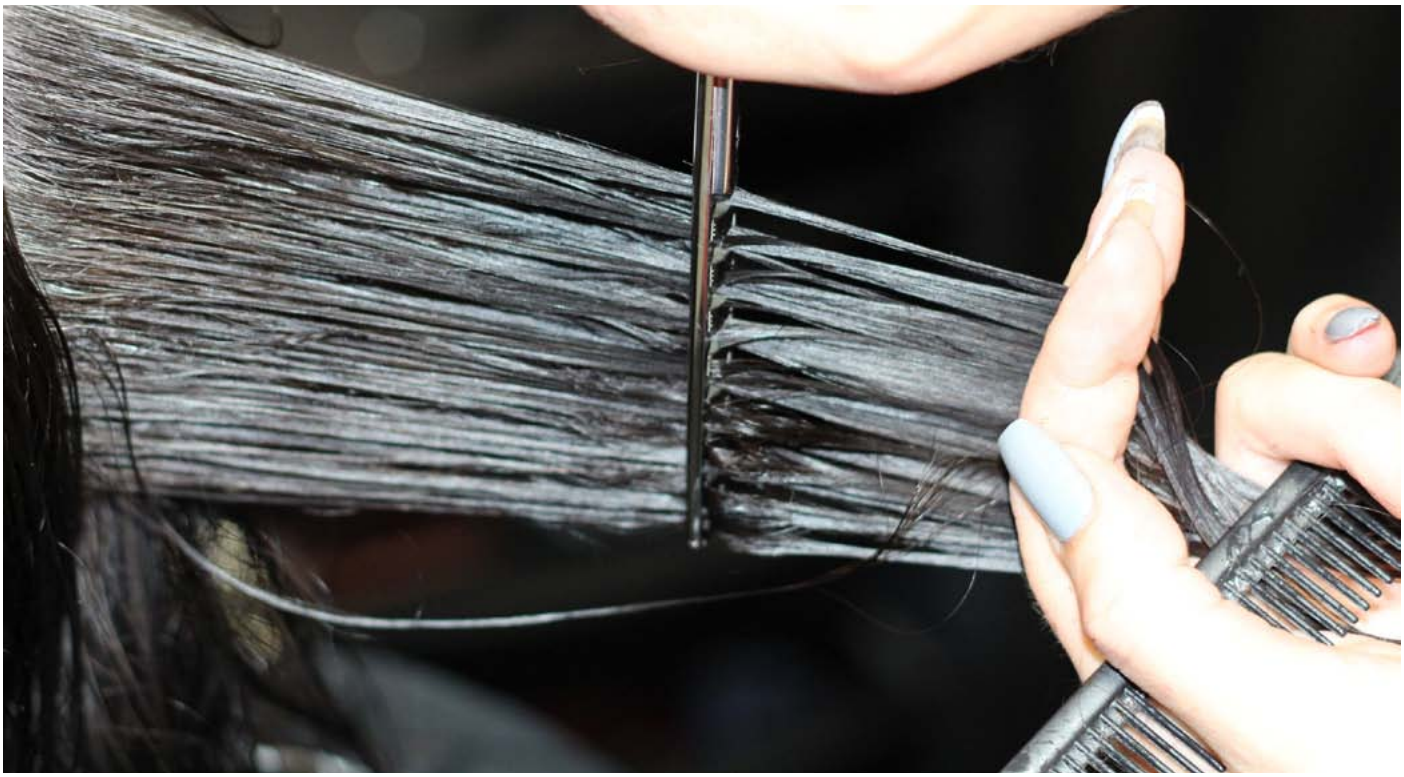
Partiendo de los datos de facturación obtenidos los primeros meses de formación, podremos comprobar la eficacia de las diferentes estrategias llevadas a cabo a través de acciones de Marketing. Estas estrategias serán diseñadas por los diferentes grupos y serán puestas en marcha cada dos semanas o cada mes .Las acciones diseñadas podrán ser para captación, fidelización o recomendación de clientes. Podremos medir cuál de las acciones obtiene mejor resultado y premiar al grupo creador de dicha estrategia con créditos extras.

3. Crearemos un sistema informático que podamos sacar datos de los alumnos individualmente y de los grupos.

a. Número de créditos del alumno.
b. Número de créditos del grupo.
c. Tipo de servicios realizados por el alumno.
d. Productos vendidos por el alumno.
e. Servicio más demandado.
f. Servicio menos demandado.
g. Producto más demandado.

4. Todos los alumnos tendrán un carnet con un código de barra que pasarán por un lector láser para la entrada y salida. Esto nos permite un control exhaustivo de faltas, horas y asistencia.

5. Para el control y seguimiento de otras competencias, habilidades y conocimientos, obtendremos los datos de los cuestionarios que evalúan dichas competencias y los compararemos con las evaluaciones anteriores (anexo 3).



EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

Con el sistema informático descrito anteriormente, podemos llevar a cabo un control de la formación de una manera continua y exhaustiva.
El mismo sistema informático nos proporciona una parte de la evaluación de las competencias técnicas, en cuanto a cantidad y tipo de prácticas se refiere. Y, por otro lado, nos proporciona datos para evaluar las habilidades de ventas adquiridas y puestas en prácticas por los alumnos.
Para poder valorar a los alumnos, debemos de crear unos criterios de evaluación claros y sencillos. Estos criterios de evaluación nos servirán tanto para la evaluación individual como para la de grupo.

Ejemplos de criterios de evaluación de las **competencias técnicas** del curso:

- Definir el nº total de créditos que debe obtener el alumno para conseguir un apto en el curso
- Definir el nº total de créditos que debe obtener el alumno para conseguir notable en el curso.
- Definir el nº total de créditos que debe obtener el alumno para conseguir sobresaliente en el curso.
- Definir el nº total de créditos que debe obtener el alumno para conseguir Diploma de Honor en la Excelencia en el curso.

Ejemplo:

- Apto 4000 créditos
- Notable 6000 créditos
- Sobresaliente 8000 créditos
- Diploma de Honor en la Excelencia 10000 créditos

Ejemplo de criterios para la evaluación de las **habilidades de ventas:**

- Apto 250 créditos
- Notable 350 créditos
- Sobresaliente 500 créditos
- Diploma de Honor en la Excelencia 1000 créditos

Otra variable evaluable y objeto de crear criterios es la cantidad de **prácticas realizadas por servicios.** Creamos criterios de evaluación tipo:
Mínimos de prácticas a lo largo de los seis meses:

- 40 tintes
- 20 mechas
- 20 cortes
- 6 moldeadores
- Etc.

También evaluaremos la **asistencia y puntualidad** creando criterios, como por ejemplo:

- No tener más de 3 faltas al mes sin justificar para la obtención de cualquier calificación.
- Tener más de 3 impuntualidades al mes sin justificar para la obtención de cualquier calificación.

Para evaluar otras **competencias, habilidades y conocimientos**, usaremos los registros creado para dicho fin y definiremos los criterios de evaluación para la obtención de diferentes calificaciones.

Así, por ejemplo podemos definir los siguientes criterios :

- Apto: alcanzar un mínimo de 2 en la valoración de las competencias
- Notable: alcanzar un mínimo de 3 en la valoración de las competencias (50%, el resto puede ser una valoración de un 2)
- Sobresaliente: alcanzar un mínimo de 3 en la valoración de las competencias. (100%)
- Diploma Honor Excelencia: alcanzar en mínimo de 4 en la valoración de las competencias (50%, el resto puede ser la valoración de 3).

Al finalizar el mes, todos los alumnos, tanto líderes como integrantes, realizarán una autoevaluación para ver si discierne mucho de las evaluaciones ajenas.

Al finalizar el mes se revisaran las evaluaciones realizadas de los líderes a los componentes de su grupo y también los componentes del grupo evaluaran, independientemente cada uno

de ellos a su líder. Todas las valoraciones o evaluaciones se realizarán siempre de una forma constructiva resaltando los avances y puntos fuertes de cada uno y exponiendo los puntos de mejora.

- Al finalizar el mes, el profesorado también hará una evaluación de cada alumno y de los grupos.
- Para las evaluaciones utilizaremos los cuestionarios de competencias.(anexo 3), y tendremos en cuenta los criterios definidos.
- Analizaremos las diferencias tanto de alumnos como de los grupos que poseen más créditos, aprovechando esto para realizar Modelajes y aprender de ellos.

Además de las evaluaciones de los alumnos y grupos, realizaremos también una valoración de la formación. Esta se realizará a través de un **cuestionario de satisfacción** donde recogeremos las expectativas de los alumnos y su grado de satisfacción alcanzado.

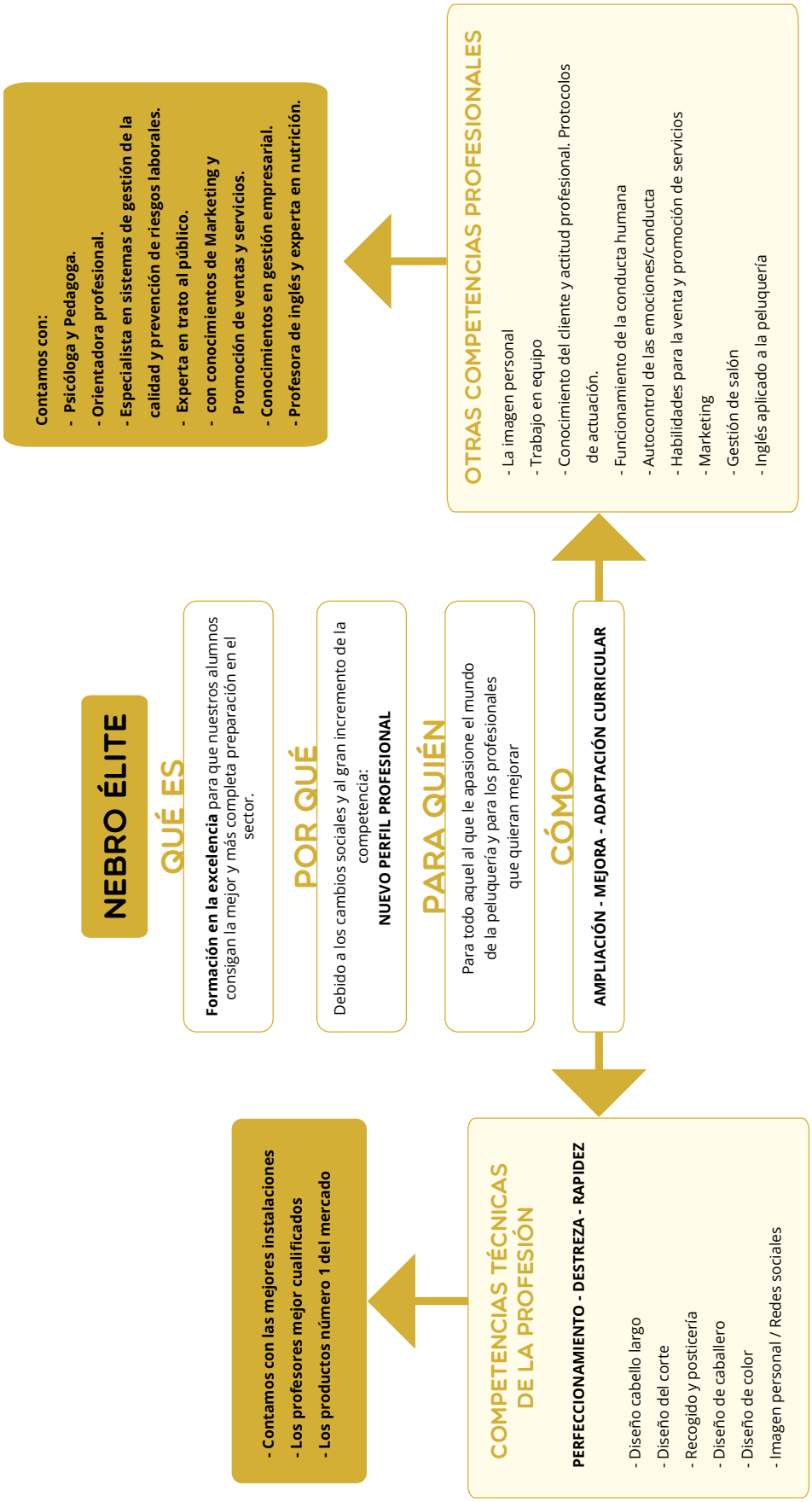
1. En la solicitud de acceso podemos recoger sus expectativas.
2. A mitad de curso pasaremos el cuestionario de satisfacción.
3. A final de curso pasaremos el cuestionario de satisfacción.

En el cuestionario de satisfacción habrá un apartado dónde aparezca la casilla “IDEAS PARA LA MEJORA CONTINUA”.

Todas las aportaciones e ideas de los alumnos, nos servirán para mejorar cada día la excelencia en la formación.

Además, crearemos un buzón de sugerencias donde modelos y alumnos puedan exponer ideas que les gustaría que llevásemos a cabo. El Cliente (alumno/modelo) es el que decide lo que quiere comprar, si les dejamos participar en el diseño de la formación y de los servicios con nuevas ideas y sugerencias, estaremos MEJORANDO EL PRODUCTO/SERVICIO y creando lo que él quiere, lo que el mercado quiere, y eso es dar **VALOR** a través de la **EXCELENCIA.**

ESQUEMA NEBRO ÉLITE



ANEXO 1. SOLICITUD DE ACCESO

- NOMBRE Y APELLIDOS
- EDAD
- ESTADO CIVIL
- Nº DE HIJOS
- DIRECCION
- NACIONALIDAD
- ESTUDIOS REALIZADOS
- OTRAS FORMACIONES DE INTERES
- PROFESION DEL PADRE Y LA MADRE
- HOBBIES
- TELEFONO
- CORREO ELECTRONICO
- **RESPONDE A ESTAS PREGUNTA**
- ¿QUÉ ES LO QUE ESPERAS DE ESTA FORMACIÓN?
- HAZ UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE TUS PUNTOS FUERTES Y DÉBILES EN LAS TECNICAS DE PELUQUERÍA.
- ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE APASIONA DE ESTA PROFESIÓN?
- ¿CUALES SON TUS OBJETIVOS?
- ¿HAS PENSADO ALGUNA VEZ EN EMPRENDER UN NEGOCIO?
- ¿CUALES CREES QUE SON LAS CUALIDADES QUE DEBE TENER UN PROFESIONAL DE LA PELUQUERÍA?
- DESCRIBE TRES CUALIDADES POSITIVAS TUYAS Y TRES CUALIDADES NEGATIVAS
- ¿QUE PODRÍAS HACER PARA MEJORAR LAS NEGATIVAS?
- HAZ UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE CÓMO CREES QUE ERES. COMO ES TU PERSONALIDAD.
- DESDE TU PUNTO DE VISTA, ¿QUE PUEDES APORTAR A NEBRO ELITE?

ANEXO 2. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

NEBRO ÉLITE	**CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS**	

IMAGEN, ACTITUDES Y HABILIDADES

	0	1	2	3	4
Imagen personal e higiene				x	
Ganas de aprender				x	
Auto organización			X		
Seriedad y responsabilidad en el trabajo				x	
Orden y limpieza en los procesos				x	
Habilidades con el Público			X		
Trabajo en equipo			X		
Habilidades de Venta	X				
Autonomía e iniciativa		X			
Habilidades de liderazgo	X				
Control de emociones		X			
Asertividad	X				
Empatía		X			
Autoconfianza	x				

.**COMPETENCIAS TÉCNICAS**

	0	1	2	3	4
Lavado de cabeza			X		
Secador de mano			X		
Rulos			X		
Permanente			X		
Tintes			X		
Mechas			X		
Decoloración			X		
Tratamientos Capilares			X		
Extensiones		X			
Desrizantes		X			
Recogidos		X			
Corte de señora y caballero			X		
OTROS CONOCIMIENTOS VALORADOS					
Experiencia en puestos similares	X				
Idiomas	X				
Manejo de internet y redes sociales	X				
Conocimientos empresariales	x				

Graduación del Perfil

Nivel	Significado
0 – Mínimo, Básico	No tiene (necesita) la competencia. No actúa conforme a ello.
1 – Iniciado	Conoce la importancia del tema y lo utiliza (necesita) ocasionalmente.
2 – Profesional	Normalmente demuestra (necesita) la competencia. 60 %.
3 – Especialista	Frecuentemente demuestra (necesita) la competencia. 80%.
4 – Experto	La tiene integrada en su conducta y la utiliza de forma natural (la necesita de forma constante).

Fdo. Fecha:

ANEXO 3. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

NEBRO ÉLITE	**EVALUACION DE COMPETENCIAS**	

IMAGEN, ACTITUDES Y HABILIDADES

	0	**1**	**2**	**3**	**4**
Imagen personal e higiene					
Ganas de aprender					
Auto organización					
Seriedad y responsabilidad en el trabajo					
Orden y limpieza en los procesos					
Habilidades con el Público					
Trabajo en equipo					
Habilidades de Venta					
Autonomía e iniciativa					
Habilidades de liderazgo					
Control de emociones					
Asertividad					
Empatía					
Autoconfianza					

.**COMPETENCIAS TÉCNICAS**

	0	**1**	**2**	**3**	**4**
Lavado de cabeza					
Secador de mano					
Rulos					
Permanente					
Tintes					
Mechas					
Decoloración					
Tratamientos Capilares					
Extensiones					
Desrizantes					
Recogidos					
Corte de señora y caballero					
OTROS CONOCIMIENTOS VALORADOS					
Experiencia en puestos similares					
Idiomas					
Manejo de internet y redes sociales					
Conocimientos empresariales					

Graduación del Perfil

Nivel	**Significado**
0 – Mínimo, Básico	No tiene (necesita) la competencia. No actúa conforme a ello.
1 – Iniciado	Conoce la importancia del tema y lo utiliza (necesita) ocasionalmente.
2 – Profesional	Normalmente demuestra (necesita) la competencia. 60 %.
3 – Especialista	Frecuentemente demuestra (necesita) la competencia. 80%.
4 – Experto	La tiene integrada en su conducta y la utiliza de forma natural (la necesita de forma constante).

Fdo. Fecha:

ANEXO 4. NORMAS BÁSICAS DE NEBRO ÉLITE

- GANAS DE APRENDER
- CONOCIMIENTOS BASICOS TEÓRICO/ PRÁCTICODE LA MATERIA
- BUENA RELACION ENTRE COMPAÑEROS
- PUNTUALIDAD
- SABER ESTAR
- BUEN TRATO AL PÚBLICO.
- IMAGEN PERSONAL
- HIGIENE PERSONAL Y DEL MATERIAL

CONDICIONES PARA PERMANECER EN EL SALON ELITE

EL ALUMNO QUE CUMPLA LOS REQUISITOS ARRIBA EXPUESTOS, REALIZARAN LAS PRACTICAS EN EL SALÓN NEBRO ÉTITE.

SE CONSIDERAN **NO CONFORMIDADES LEVES** A LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- LLEGAR TARDE
- MALA IMAGEN PERSONAL
- MALA IMAGEN DEL MATERIAL O UNIFORME SUCIO
- FALTAR SIN JUSTIFICAR
- OLVIDAR EL MATERIAL
- OLVIDAR EL UNIFORME

EL ALUMNO QUE TENGA TRES NO CONFORMIDADES LEVES, REALIZARA LAS PRACTICAS EN EL SALON BASICO.

SE CONSIDERAN **NO CONFORMIDADES GRAVES** A LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

- LEVANTAR LA VOZ O GRITAR
- FALTAR EL RESPETO A UN COMPAÑERO O PROFESOR Ó CLIENTE (PERDER LOS PAPELES).
- PELEARSE CON UN COMPAÑERO, PROFESOR O CLIENTE.
- UTILIZACION DE UN LENGUAJE O GESTO CLARAMENTE OFENSIVO.

EL ALUMNO QUE TENGA UNA NO CONFORMIDAD GRAVE, REALIZARA LAS PRACTICAS EN EL SALON BASICO.

PARA QUE EL ALUMNO PUEDA REINCORPORARSE AL SALON NEBRO ELITE, DEBERA NO TENER CONFORMIDAD GRAVE NI TRES LEVES EN EL SALON BASICO UN MINIMO DE 15 DIAS.

ANEXO 5. INDICADORES DE CALIDAD

OBJETIVOS - INDICADORES DE CALIDAD

Objetivo de calidad	Valor Objetivo	Planificación y Recursos	Periodicidad Seguimiento	Responsable y personal afectado	Seguimiento y Consecución
AUMENTAR EL Nº DE MODELOS X ALUMNO UN	10%	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	MENSUAL	RBLE. CALIDAD Y PROFESORADO	
APRENDENDER A DIAGNOSTICAR, SELECCIONAR SERVICIO IDEAL Y RECOMENDAR	60% DE ALUMNO	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	TRIMESTRAL	PROFESORADO	
NUMERO DE NO CONFORMIDADES	3 POR GRUPO	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	MENSUAL	RBLE. CALIDAD Y PROFESORA	
CONSEGUIR CLIENTES/MODELOS NUEVOS,CON LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING	10%	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	MENSUAL	PROFESORADO	
I INDICE DE APROBADOS DEL CURSOO	85%	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	SEMESTRAL	RBLE DE CALIDAD Y PROFESORES	
INDICE DE OBTENCIONES DE DIPLOMAS DE HONOR EN LA EXCELENCIA	20%	RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS	SEMESTRAL	RBLE DE CALIDAD Y PROFESORES	
CONSEGUIR EMPRENDIMIENTOS EN LOS ALUMNOS	20%	RECURSOS HUMANOS	ANUAL	PROFESORADO	
COLOCACION	25%	RECURSOS HUMANOS	ANUAL	RECURSOS HUMANOS	

ETC.....

ANEXO 6. CONTROL DE SALÓN

CONTRO DE SALON LIDER
Responsable de grupo: _____ Fecha: _____

ALUMNAS					
Asistencia					
Puntualidad					
Higiene Personal					
Imagen					
PRACTICAS: Trabajos Técnicos					
Trabajo en Equipo					
Economización					
Higiene Laboral					
Trato al Público: Acogida					
Interacción					
Despedida					
Ventas					

NOTA: El Lider del grupo se encargará de repartir las prácticas. Firma del Lider:

ANEXO 7. HOJA DE PEDIDOS

HOJA DE PEDIDOS

GRUPO **FECHA**

PRODUCTO	**REFERENCIA**	**CANTIDAD**

FIRMA LIDER DE GRUPO

ANEXO 8. FICHA DE CLIENTAS

FICHA DE CLIENTES

Nombre y Apellidos **F. Nacimiento:**

Domicilio:

Población: **Código Postal:**

Hobby **Teléfono:**

Tipo de Cabello y cuero cabelludo: **Alergias:**

Observaciones

Fecha	Servicio técnico	Cosméticos	Recomendación	Ventas

ANEXO 9. INFORME DE NO CONFORMIDAD

ACCIÓN CORRECTIVA - PREVENTIVA

Nº

Descripción:

Detectado por: (Firma y fecha)

Análisis de Causa:

Tipo: **Interna** ☐ **Externa** ☐ **Profesor** ☐ **Proveedor** ☐

Acción propuesta: **Inmediata** ☐ **Correctiva** ☐ **Preventiva** ☐

Acción	*Fecha prevista*	*Responsable*

Seguimiento y Comprobación de eficacia

Cierre: (Nombre, firma, fecha)
DE CALIDAD.

REVISADO POR EL DEPARTAMENTO
FIRMA RSP. CALIDAD

ANEXO 11. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Fecha:

Instrucciones:

Se marcará con un círculo el número que más se acerque a la opinión que se tiene sobre la pregunta planteada. Cada número corresponde:

0 – Muy bajo **2 – Regular** **4 – Bien**

1 – Bajo **3 – Normal** **5 – Muy bien**

a) ¿El curso se ajusta a aquello que esperaba de él?

0 1 2 3 4 5

b) ¿Disponen de los medios y el material para el buen funcionamiento?

0 1 2 3 4 5

c) ¿Los contenidos de la materia dada se ajustan a los objetivos del curso?

0 1 2 3 4 5

d) ¿Quedan claros los objetivos en cada sesión?

0 1 2 3 4 5

e) ¿Se concretan los aspectos teóricos en aplicaciones prácticas?

0 1 2 3 4 5

f) ¿Qué opinión te merece el ambiente del curso?

0 1 2 3 4 5

g) Si has estudiado en algún otro centro anteriormente, ¿Consideras que la formación que recibes es una formación de Calidad respecto a otros centros?

0 1 2 3 4 5

h) ¿Consideras que recibes una formación correcta en relación a las técnicas existentes en la actualidad y las tendencias del mercado?

0 1 2 3 4 5

ANEXO 11. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Profesor: INDICAR NOMBRES:

1 –
2 –
3 –

i) ¿El profesor comprueba siempre que se hayan adquirido los conocimientos en cada sesión?

Profesor 1 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 2 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 3 - 0 1 2 3 4 5

j) ¿El profesor se expresa con claridad?

Profesor 1 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 2 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 3 - 0 1 2 3 4 5

k) ¿El profesor plantea las sesiones de trabajo de manera variada y amena?

Profesor 1 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 2 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 3 - 0 1 2 3 4 5

l) ¿Se mantiene el interés por el curso?

Profesor 1 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 2 - 0 1 2 3 4 5
Profesor 3 - 0 1 2 3 4 5

m) Comentarios y sugerencias:

IDEAS PARA LA MEJORA CONTINUA

www.gruponebro.com