



#wecare

Vademecum per i saloni



#wecare

QUESTI SIAMO NOI:

- #UMANITÀ
- #STAREVICINO
- #SUPPORTOECURA
- #COMMUNITY
- #SENSODIAPPARTENENZA
- #TUTTIINSIEME



Abbiamo a cuore la situazione e vogliamo che tu lo sappia.

*Abbiamo a cuore il nostro team aziendale e cerchiamo di garantire loro massima sicurezza.
Mettiamo in atto tutte le misure necessarie per coloro che stanno ancora lavorando nei reparti produttivi e nella logistica.
Tutto ciò per garantire il necessario per i saloni e per i centri benessere che possono ancora lavorare,
ed anche per essere pronti per supportare tutti i nostri partner, una volta che la situazione si sarà risolta al meglio.*

*Abbiamo a cuore anche te, che sei parte della nostra community.
Vogliamo rimanere in contatto e condividere pensieri e rituali per te e le persone che ami,
in modo che tu possa continuare a coltivare ed esprimere la tua unicità e la tua bellezza.*

*Vogliamo inoltre ringraziare di cuore, tutti gli operatori che assistono chi in questo momento ha più bisogno.
Ora più che mai ci rendiamo conto che siamo parte di una grande famiglia globale.*

*Prendetevi cura di voi stessi, abbiate pazienza e condividete con noi i vostri pensieri e le vostre sensazioni.
Questo momento ci insegnerà tanto, anche se sicuramente avremmo preferito impararlo diversamente.*



*Abbiamo pensato di condividere con te alcune idee,
nella speranza che ti possano aiutare durante questo periodo.*

*Questa guida è per te e per il tuo team, per informarti su quello che
stiamo facendo per restarti vicino e condividere con te alcune idee che
puoi intraprendere per stare vicino ai tuoi clienti.*

INDICE

<i>fai il punto della SITUAZIONE</i>	<i>stai vicino al tuo STAFF</i>	<i>stai vicino ai tuoi CLIENTI</i>	<i>preparati per la RIPARTENZA</i>
1) SII SAGGIO E DALLE AMPIE VEDUTE	1) GESTISCI IL TUO STAFF 2) COINVOLGI IL TUO STAFF 3) OFFRI FORMAZIONE DIGITALE	1) COME INFORMARE I CLIENTI 2) COINVOLGERE I CLIENTI SUI SOCIAL 3) DOVE SONO I CONTENUTI DAVINES 4) DIRETTA LIVE SUI SOCIAL 5) RACCOLTA FONDI 6) WHATSAPP BUSINESS	1) NELLA MENTE DEL CLIENTE 2) 5 BUONI PRINCIPI PER RIPARTIRE 3) PIÙ FORTI DI PRIMA!

*Fai il punto della
situazione*

*Stai vicino al tuo
staff*

*Stai vicino ai tuoi
clienti*

*Preparati per la
ripartenza*



In questo momento particolare, con le attuali misure di isolamento protettivo che hanno portato alla chiusura del salone, abbiamo riacquisito una delle cose più importanti: il tempo.

Al tempo abbiamo ridato valore, a tal punto che, una volta ripartiti, lo gestiremo e lo concederemo in un modo completamente diverso, attribuendogli tutt'altra importanza.

Oggi però è importante usufruire di questo tempo per fare il punto della situazione del tuo salone, domandandoti se tutto sta procedendo come immaginavi, oppure se qualcosa può essere migliorato.

SII SAGGIO E DALLE AMPIE VEDUTE

facciamo il punto della situazione

Raccomandiamo a tutti i proprietari dei saloni, di dedicare un po' di tempo a pensare con saggezza ed analizzare lo scenario.

Pensare è la prima cosa

È importante fare una fotografia di quello che siamo oggi come salone, domandandosi:

- *dove sono arrivato oggi?*
- *cosa va bene e cosa non va bene del mio salone?*
- *di quello che non va bene, cosa posso cambiare?*
- *di quello che posso cambiare, in che modo posso farlo?*

*Fai il punto della
situazione*

*Stai vicino al tuo
staff*

*Stai vicino ai tuoi
clienti*

*Preparati per la
ripartenza*

GESTISCI IL TUO STAFF

stai vicino al tuo staff

In base alla situazione attuale, è fondamentale:

- *essere trasparenti spiegando chiaramente la situazione attuale e fornendo informazioni reali sulla vostra attività*
- *coinvolgere il tuo team, facendolo sentire parte delle decisioni prese*
- *tenersi in contatto con il proprio staff, organizzando ogni giorno incontri virtuali e condividendo un reale e percepibile interesse nella loro vita e nella loro sicurezza.*

COINVOLGI IL TUO STAFF

stai vicino al tuo staff

Dal momento in cui il personale non può fisicamente lavorare in salone, cerca di essere un punto di riferimento per loro e cerca di coinvolgerli il più possibile. Alcune idee:

- **“Studiamo insieme”**: organizza un meeting digitale per parlare di un argomento specifico
*es. Collezione The Eternals: naviga sulla **nuova piattaforma professionale** di Davines, cliccando su questo link (<https://www.davinesprofessional.com/en/users/login>), troverai tutti i materiali e i look della nuova collezione;*
es. Training di Vendita o di Merchandising: cogli l'occasione per concentrarti con il tuo staff su questi argomenti;
- **Tutorials**: chiedi al tuo team di raccogliere i loro tutorial preferiti su Instagram o Facebook e guardateli insieme! Puoi anche utilizzare Skype o il tuo smartphone per creare un tuo tutorial da condividere e approfondire con il tuo staff.
- **Raccolta immagini**: crea una pagina comune e chiedi al tuo team di raccogliere immagini attraverso diversi canali: saranno utili per il futuro!

OFFRI FORMAZIONE DIGITALE

stai vicino al tuo staff

*Dalla sede di Davines stiamo sviluppando un programma di contenuti per coinvolgere i saloni durante questo periodo. Avremo degli **eventi LIVE** sulle nostre pagine istituzionali che vi invitiamo a promuovere e condividere. Annunceremo in anticipo ogni live streaming in modo che tu possa organizzarti e partecipare, rimani connesso con noi!*



*Davines Education Italia → iscriviti a questo gruppo, per ricevere **costanti aggiornamenti sui nuovi Eventi Live** in calendario (<https://www.facebook.com/groups/DavinesItalia/>).*



*Sito Davines Italia → controlla il nostro sito istituzionale, per avere **costanti aggiornamenti sui nuovi Eventi Live** in calendario (<https://it.davines.com/school-of-marketing-and-education>).*



*Canale Youtube → iscriviti a questo canale, per poter vedere i **video archiviati di tutte le dirette** effettuate, se non hai avuto modo di guardale (<https://it.davines.com/school-of-marketing-and-education-replay>).*

Questi alcuni degli argomenti che tratteremo: formazione tecnico/stilistica e conoscenza del prodotto; formazione marketing per il salone; come gestire il presente, preparandosi alla ripartenza.

*Fai il punto della
situazione*

*Stai vicino al tuo
staff*

*Stai vicino ai tuoi
clienti*

*Preparati per la
ripartenza*



*Sappiamo quanto sia importante stare vicino ai tuoi clienti,
continua a comunicare con loro e a coinvolgerli il più possibile.*

*Ci sono molte cose che puoi facilmente fare anche da casa.
Siamo qui per darti idee e condividere con te strumenti che potrebbero
esserti utile per comunicare sui tuoi social media.*

È adesso il momento giusto per stare vicino ai tuoi clienti.

COME INFORMARE I CLIENTI

stai vicino ai tuoi clienti

Ora che il salone è chiuso, fai in modo che virtualmente rimanga aperto. Non c'è mai stato momento più adatto per mettere in piedi azioni concrete sui social media per i vostri clienti. È importante tenerli informati che stai investendo questo tempo per migliorare te stesso ed il salone, trasmettendo messaggi di positività.

Quindi...comunica, comunica e comunica!

ORA CHE IL SALONE È CHIUSO:

- *comunica sulla vetrina del salone che sei raggiungibile online (facebook, instagram, whatsapp, telefono, sito)*
- *organizza un palinsesto di comunicazione sui tuoi social media (storie, live, post)*
- *mantieni le relazioni con i clienti, comunicando con loro (whatsapp business, chiamate)*

È il momento di essere concreti

Fai in modo che, quando passerà questo momento, sarai il primo salone a cui penseranno i clienti quando avranno bisogno di un nuovo look. Sfrutta al meglio il tuo tempo per saperne di più sull'utilizzo dei social, per guardare video su Youtube e per leggere articoli. Usa il tempo per aggiornare il profilo del tuo salone su Google.

COINVOLGERE I CLIENTI CON I SOCIAL

stai vicino ai tuoi clienti

Condividi idee di intrattenimento sui tuoi canali Facebook e Instagram.

Fate attenzione perché la spinta aggressiva alle vendite, in questo momento non sono una buona strategia.

Consigliamo un mix di puro intrattenimento, condividendo le tue conoscenze e parlando di prodotti.

INTRATTENIMENTO:

- *lista di film, canzoni, libri*
- *ricette dalla cucina di casa*
- *giochi da fare a casa con i bambini*
- *organizza un aperitivo o una colazione virtuale*

COME FARE:

- *come fare una piega*
- *come fare una treccia*
- *come nascondere la ricrescita*
- *come aggiustare la frangia*

PRODOTTI:

- *i prodotti perfetti per i tuoi capelli*
- *trattamenti a casa*
- *nuovi prodotti*

Lasciati ispirare dalle idee che trovi nella pagina seguente.

COINVOLGERE I CLIENTI CON I SOCIAL

esempi

INTRATTENIMENTO

COME FARE

PRODOTTI



Classi di cucina



Eventi LIVE



Video



Consulenze



COINVOLGERE I CLIENTI CON I SOCIAL

esempi

COMUNICAZIONE

#wecare

*Mantieni la
conversazione
con i tuoi
clienti, ispirali
con dei bei
messaggi*



*Lasciati ispirare
dalla campagna*

*#iorestocasa
#restaacasa
#iostocasa*

*e interpretala a
modo tuo!*

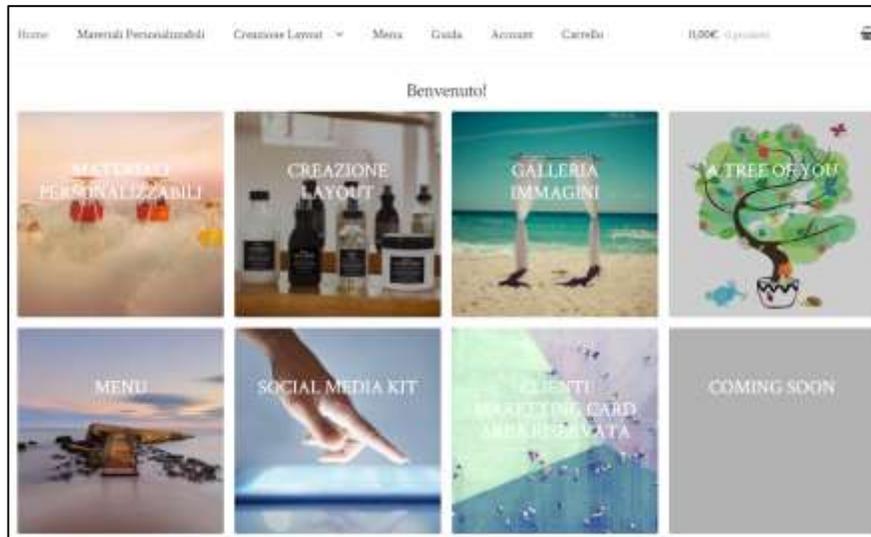
DOVE SONO I CONTENUTI DAVINES

stai vicino ai tuoi clienti

*Abbiamo creato per te dei **social media kit** già pronti che puoi utilizzare sulle tue pagine e li potrai trovare:*

- *sulla Piattaforma dei Materiali Personalizzabili (<http://materialipersonalizzabili.davines.it/>)*
- *sull'app di Amplify (esclusiva clienti marketing card ed alcuni clienti Sustainable Beauty Partner)*

Visita la piattaforma inquadrando il QR code sotto con la fotocamera del tuo smartphone



davines
sustainable beauty



Se non sei cliente marketing card, e se interessato a questa app, richiedi maggiori informazioni


#wecare

DIRETTA LIVE SUI SOCIAL

stai vicino ai tuoi clienti

Puoi organizzare alcune sessioni live su Instagram e Facebook, per chattare con loro, insegnare loro qualcosa, raccontare loro delle storie o cucinare. Puoi anche chiedere direttamente a loro di cosa vorrebbero sentirti parlare!

Nessuno stress

“Non avere paura di mostrare il tuo volto. Chi ti guarda non è interessato alle tua capacità social o di ‘influencer’, vogliono soltanto trascorrere del tempo con te e sostenerti durante questa situazione stressante. Ricordati che è importante mantenere un approccio genuino ed essere empatici.”



Abbiamo preparato una piccola guida per fare una diretta al meglio. Dai un'occhiata!

PRIMA DEL LIVE

stai vicino ai tuoi clienti

***Decidi lo scopo** del tuo live, definendo quale sarà l'argomento della tua diretta .*

***Fai un annuncio** facendo sapere al tuo pubblico quando trasmetterai (data, ora e argomento).*

***Controlla il segnale** della tua rete wifi al fine di fornire una buona qualità del video.*

***Prepara la postazione**, che sia in un ambiente ben illuminato e aggiungi un tocco personale (es. piccola pianta sul tavolo).*

***Prepara il tuo discorso**, creando una struttura o una lista di ciò che vuoi dire, ti aiuterà a ricordarlo.*

***Preparati a rispondere ai commenti** durante il live, oppure chiedi a un'altra persona di aiutarti.*

***Prenditi il tempo giusto**, si consiglia di andare live per almeno 10 minuti e di non superare i 30 minuti.*

***Dai un nome ai tuoi live**, assicurandoti di scrivere una descrizione che catturi l'attenzione del tuo pubblico.*

DURANTE IL LIVE

stai vicino ai tuoi clienti

Controlla la tua postura, è preferibile stare seduti, evitate le braccia incrociate e le mani nelle tasche.

Dai un'occhiata a cosa indossi, l'abbigliamento è importante, la sobrietà ti consente di far emergere la tua personalità.

Non dare messaggi controversi sulla sicurezza delle persone, non negare o minimizzare il problema.

Controlla regolarmente la sezione dei commenti, prova a rispondere a quante più domande puoi.

Ricorda che hai un pubblico, cerca di coinvolgerli il più possibile facendo domande, parlando direttamente con loro.

Ringrazia i tuoi spettatori per il tempo trascorso insieme.

DOPO IL LIVE

stai vicino ai tuoi clienti

Salva il live in modo che sia accessibile anche dopo la sua conclusione.

Controlla la sezione dei commenti per rispondere ad altre domande a cui non hai avuto il tempo di rispondere live.

Raccogli nuove idee dai commenti, da mettere in pratica per le tue prossime sessioni live.

Coinvolgi il tuo pubblico chiedendogli cosa puoi migliorare per aggiungere qualità al tuo streaming.

Ascolta i tuoi clienti, chiedendogli a quali argomenti sono interessati (usa gli strumenti domande, quiz e sondaggi).

Blocca un orario e un giorno a settimana dedicati alle sessioni live, in modo da creare una routine per hi ti guarda.

RACCOLTA FONDI

stai vicino ai tuoi clienti

In base al vostro mercato e all'atteggiamento delle persone, valuta di promuovere sulle tue pagine locali una raccolta fondi ufficiale creata dai cittadini per ospedali e associazioni benefiche. Davines ha una grande comunità di persone gentili.

- *Fai una donazione ad una raccolta fondi esistente (es. <https://www.fondazionemunus.it/fondi/fondo-emergenza-coronavirus/>)*
- *Crea la tua raccolta fondi per la tua causa locale (es. <https://www.ca-crowdforldife.it/project/sosteniamo-i-nostri-ospedali/>)*

Invita le persone a unirsi e ispirale ad agire!

Assicurati che la causa sostenuta provenga da una fonte affidabile.

Piattaforma suggerita:



WHATSAPP BUSINESS

stai vicino ai tuoi clienti

WhatsApp Business è un'applicazione gratuita per Android e iPhone, pensata per i proprietari di piccole attività. Semplifica la comunicazione con i propri clienti grazie a strumenti che permettono di automatizzare, organizzare e rispondere velocemente ai messaggi.

Alcune delle funzioni:

- permette di fornire tutte le informazioni dell'attività (indirizzo, email, orari, sito web)*
- ci sono delle statistiche, per vedere quanti messaggi sono stati inviati, ricevuti e letti*
- puoi creare liste broadcast per spedire messaggi a diversi contatti contemporaneamente*
- un'eventuale risposta di un destinatario non verrà inviata agli altri destinatari presenti nella lista broadcast*

Le persone riceveranno i messaggi sulla loro app di WhatsApp Messenger, già installata sullo smartphone. Il destinatario però dovrà avere il numero di cellulare salvato in rubrica.

*Salvati in **numero di Davines**, per avere aggiornamenti sempre a portata di mano: **342 3291084***



*Fai il punto della
situazione*

*Stai vicino al tuo
staff*

*Stai vicino ai tuoi
clienti*

*Preparati per la
ripartenza*



I saloni saranno un pilastro della ripartenza.

*Consapevoli che difficilmente tutto tornerà come prima,
bisogna vivere questo momento di cambiamento con l'azione.*

Nel futuro vedremo cambiare alcuni scenari:

- *probabilmente aumenteranno i servizi a domicilio;*
- *il salone si avvicinerà sempre più al concetto di casa;*
- *le persone andranno alla ricerca di maggiore sicurezza;*
- *ci saranno grandi esigenze di assicurazioni;*
- *ed in questo contesto la comunicazione sarà determinante!*

NELLA MENTE DEL CLIENTE

preparati per la ripartenza

*Pensa alla creazione di **nuovi protocolli igienici** da applicare in futuro nel tuo salone.*

Rimarrà sicuramente una tematica cara a tutti ed il cliente valuterà i saloni anche in base alla qualità dell'igiene.

Pensa quindi ad un nuovo approccio con il cliente:

- *metti all'ingresso il gel igienizzante mani*
- *igienizza le spazzole e le forbici*
- *igienizza il lavatesta e la postazione tra ogni cliente*
- *sii pronto ad utilizzare guanti e mascherine*
- *fai in modo che venga rispettata la distanza di sicurezza*
- *non accettare troppe persone contemporaneamente*
- *lavora solo su appuntamento in modo da non sovraffollare il salone*

Fai in modo che queste novità arrivino ai tuoi clienti. Comunicale in vetrina, sui social e parlane a voce. I clienti si sentiranno rassicurati dalle vostre nuove policy igieniche.

5 BUONI PRINCIPI PER RIPARTIRE

preparati per la ripartenza

1. Entra in contatto con i tuoi clienti

Utilizzare Whatsapp Business per raggiungere tutti i tuoi clienti e comunicare loro che sei nuovamente operativo.

2. Tieniti pronto a prolungare l'orario di lavoro

Tieniti pronto ad offrire orari di apertura prolungati o di mantenere il salone aperto anche durante i giorni di chiusura.

3. Sii personale e più intimo

Evita troppe persone nel salone allo stesso tempo, garantendo il giusto spazio e sicurezza per i tuoi clienti.

4. Progetto «trasparenza» con i clienti

Da domani, non solo essere ma sembrare e comunicare (vetrina, social, a voce), per dare rassicurazioni ai tuoi clienti.

5. Crea un nuovo trattamento #wecare

Preparati ad effettuare un nuovo trattamento igienizzante di accoglienza #wecare, da offrire a tutti i clienti.

PIÙ FORTI DI PRIMA!

preparati per la ripartenza

La ripartenza è assicurata, dovremo solo essere pronti ad accontentare tutte le richieste che le nostre clienti avranno alla ripartenza: intervenire sulla ricrescita, voglia di cambiamento con nuovi colori, tantissimi tagli da fare!

Alla ripresa sarà importante anche la rivendita per poter riassortire le scorte di prodotto che durante questo periodo sono terminate.

Ci teniamo a metterti al corrente che abbiamo a cuore il tuo business e che stiamo definendo il modo migliore per sostenerti quando sarà il momento di riaprire il tuo salone.

Stiamo progettando nuove promozioni che vi aiuteranno a proporre servizi e spingere la rivendita, in modo da darvi un ulteriore aiuto per aumentare le vostre entrate.

Stiamo lavorando per te...vi terremo aggiornati!



#wecare

Vademecum per i saloni