



COSMETICA ITALIA

associazione nazionale imprese cosmetiche

MARZO 2014

**L'APPROCCIO
AI CENTRI ESTETICI
REPORT CONCLUSIVO**



I RISULTATI

DATA

TITOLO – tipologia documento - Ricerca n.

**IL VISSUTO DEL CENTRO
ESTETICO SI DECLINA
LUNGO DUE ASSI
CONTRAPPOSTI**

DOVERISTICO

**UNA NECESSITA' PER ALCUNI
TRATTAMENTI, SOPRATTUTTO DOPO
UNA CERTA ETA'**

Per me non tanto coccola e rilassamento , più “mi tocca” una necessità, la vedo più come una cosa forzata, dopo un inizio di crollo mi sento di doverlo fare, prima lo facevo per piacere adesso meno...sono obbligata, devo andare al mare, ho la cellulite, lo faccio più per necessita



LUDICO

**UNA COCCOLA, LA RICERCA DI UN
BENESSERE PSICO FISICO CHE
IMPLICA UN AMBIENTE RILASSANTE E
SERENO**

Relax coccola benessere professionalità manipolazione starbene qualità attenzione per se atmosfera massaggi... Atmosfera profumi tranquillità bellezza...Colori tenui...Luce soffusa e profumi, aromi



I MUST QUANDO CI SI RECA PRESSO UN CENTRO ESTETICO

SILENZIO E TRANQUILLITA'

mi è capitata una ragazza isterica, simpatica ma parlava a raffica...Se durante i massaggi una mi continua a parlare non mi va

GENTILEZZA E CORDIALITÀ

ATTENZIONE

DELICATEZZA

né troppo invadente né distaccata, gesti e modi

PULIZIA E SOBRIETÀ

A me è capitata ragazza straruccata, ...dove vado adesso è carinissima, semplice, dolce, mi offre la tisana,, molto pacata nel parlare e nei modi,

ASSENZA DI COMPORTAMENTI ECCESSIVAMENTE INVADENTI E COMMERCIALI

è sempre un momento tuo, qualsiasi trattamento sia, un po' come il parrucchiere...non mi piace che cerchino di venderti i prodotti, sembra quasi obbligo ,non vado più la volta dopo

TRATTAMENTI EFFETTUATI CON MAGGIORE FREQUENZA

**I TRATTAMENTI PIU' SPESSO
CITATI
RIGUARDANO**

- **IL COTE' ESTETICO-COSMETICO**

- ✓ LAMPADE
- ✓ MANICURE /RICOSTRUZIONE UNGHIE
- ✓ PEDICURE ESTETICA
- ✓ SOPRACCIGLIA
- ✓ TRATTAMENTO RIGENERANTE SENO
- ✓ TRATTAMENTO PER VISO CON ACIDO GLICOLICO

- **IL COTE' DIMAGRANTE/DRENANTE**

- ✓ MASSAGGI
- ✓ MASSAGGI LINFODRENANTI
- ✓ MACCHINETTA KUHN PER LA BUCCIA D'ARANCIA
- ✓ TRATTAMENTO ESFOLIANTE CON SALI E MASSAGGIO
- ✓ PRESSO TERAPIA

- **IL COTE' CURATIVO**

- ✓ MASSAGGI LINFODRENANTI PER VISO E COLLO, DIGITOPRESSIONE

- **IL COTE' IGENICO-SANITARIO**

- ✓ VISO
- ✓ CERETTA GAMBE E INGUINE ASCELLE, BAFFETTI
- ✓ PEDICURE CURATIVA

LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DI UN TRATTAMENTO

PER ALCUNI TRATTAMENTI



**L'EFFICACIA
E' MISURABILE IN TEMPO REALE
DOPO OGNI SINGOLO TRATTAMENTO**

QUESTA REGOLA VALE PER

- **TRATTAMENTI VISO “UNA TANTUM” COME LA PULIZIA, O TRATTAMENTI ANTI-AGE IN SINGOLA SEDUTA → SI VEDE SUBITO IL VISO PIU' LISCIO E LIMINOSO**

- **TRATTAMENTI CURATIVI O COSMETICI MENSILI → LA DURATA DELL'EFFETTO BENEFICO E' PROLUNGATA NEL TEMPO**

Io che faccio trattamenti piedi dove andavo prima dopo 2 settimane dovevo tornare adesso mi durano un mese...Anche per lo smalto si vede se dura di più,

LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DI UN TRATTAMENTO

**PER QUANTO RIGUARDA INVECE
I TRATTAMENTI CHE SI ACQUISTANO “ A
PACCHETTO”**



**LA LORO EFFICACIA COMINCIA A
ESSERE VALUTABILE.....**

-IN ALCUNI CASI FIN DALL'INIZIO DEL TRATTAMENTO (AD ESEMPIO, NEL CASO DI TRATTAMENTI DRENANTI SI PERDONO LIQUIDI ABBASTANZA RAPIDAMENTE)

Nei trattamenti drenanti si fa molta pipì in più

- ...MA NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI (DIMAGRANTI/CELLULITE/ VISO) A PARTIRE DA META' TRATTAMENTO

Dipende, quelli per ritenzione, cellulite, seno, te ne accorgi a metà , su 10 al 5° devi aver notato qualcosa

LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DI UN TRATTAMENTO

**IN CASO DI INEFFICACIA O SCARSA EFFICACIA
CI SI ASPETTA UN INTERVENTO PROATTIVO
DA PARTE DEL CENTRO ESTETICO**



- **UNA RASSICURAZIONE SULL'EFFICACIA NEL MEDIO-LUNGO TERMINE**
- **....OPPURE UN RIMBORSO PARZIALE**
- **.....OPPURE UNA PROPOSTA DI ALTERNATIVA DI TRATTAMENTO**

Durante le sedute, visti i risultati positivi mi ha consigliato di cambiare tipo di massaggio...Mi ha sostituito i massaggi mancanti con altri.... lo se a metà del trattamento si vede che non funziona dovrebbero avere onestà di dirmelo

LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DI UN TRATTAMENTO

TUTTAVIA

SPESSO L'EFFICACIA NON E' COSI' FACILE DA VALUTARE



- **POICHE' IN MOLTI CASI L'ESTETISTA SEMBRA NON VOLER PRENDERE ATTO DEL "FALLIMENTO "...**

Anche se glielo fai notare non dicono niente

- **...E/O PERCHE' QUANDO SI SPENDE MOLTO CI SI FA DOMINARE DALL'"ILLUSIONE" CHE IL TRATTAMENTO ABBIA FUNZIONATO, ANCHE SE HA DATO RISULTATI MODESTI E POCO PERCEPIBILI**

dipende, è una cosa molto psicologica...La componente psicologica c'è ma lo capisce quando una cosa non è andata..Per me è tutto un po' ingannevole

Al xxxx ho acquistato 10 trattamenti e dopo la decima ho visto che non era cambiato niente

COME AVVIENE LA SCELTA DI UN CENTRO ESTETICO



PERCHE' SI RIMANE FEDELI A UN CENTRO

**GLI ELEMENTI CHE TENDONO A
FIDELIZZARE
LE UTENTI AD UN CENTRO
ESTETICO
SONO**

- **LA PERSONALIZZAZIONE DEL CONSIGLIO, IL FATTO DI NON ESSERE CONSIDERATI UN NUMERO**

...nel centro grande sono un numero, non mi danno sicurezza, stesse cose per tutti; l'estetista sotto casa all'apparenza sembra seguirmi di più mi sembra più professionale , mi da più sicurezza

- **IL MONITORAGGIO IMPARZIALE DELL'EFFICACIA DEI TRATTAMENTI DA PARTE DELL'ESTETISTA**

Il centro dove vado adesso mi misura e mi controlla ogni mese



TRATTAMENTI CORPO

PERCHE SI RIMANE FEDELI A UN CENTRO



Vicini alle esigenze
di chi lavora

**GLI ELEMENTI CHE TENDONO A
FIDELIZZARE
LE UTENTI AD UN CENTRO
ESTETICO
SONO**

- **LA FLESSIBILITA' DEL PERSONALE,
DECLINATA SU VARI VERSANTI**

- ✓ I TEMPI DELL'APPUNTAMENTO (NON TROPPO DILATATI)
- ✓ GLI ORARI (MEGLIO SE ANCHE OLTRE GLI ORARI CANONICI)

Sono aperti anche fino alle 11 di sera...con questa estetista ho creato rapporto di complicità, c'è anche il sabato mattina o orari strani che in centro grosso non trovo...A volte anche la domenica, è importante per chi ha poco tempo

- ✓ LA POSSIBILITA' DI MODIFICARE L'APPUNTAMENTO SENZA PAGARE PENALI ANCHE CON POCO PREAVVISO (E SENZA DOVER ASPETTARE SETTIMANE PER POTER AVERE UN NUOVO APPUNTAMENTO)
- ✓ LA POSSIBILITA' DI CAMBIARE IN CORSO D'OPERA TRATTAMENTI E PROGRAMMI

Voglio andare in centri medi, non marchi pazzeschi ma dove c'è flessibilità, ti ascoltano in base alla tua richiesta c'è qualcuno che può intervenire e cambiare il programma.. Come quando vai in palestra che hai personal trainer, che ti fa un programma personalizzato, ti segue e vede , modifica man mano , che cambia rotta quando vede che non funziona

PERCHE SI RIMANE FEDELI A UN CENTRO

**GLI ELEMENTI CHE TENDONO A
FIDELIZZARE
LE UTENTI AD UN CENTRO
ESTETICO
SONO**

- **UN ATTEGGIAMENTO NON SMACCATAMENTO COMMERCIALE MA PIU' ORIENTATO ALLA CONSULENZA**

Vorrei centri grandi con persona competenti ma con rapporto confidenziale come succede con piccole estetiste, che ti consigliano non solo per fare ... L'ho vista esperta e non mi voleva per forza vendere qualcosa.....sono io a chiedere, e sono persone competenti... e che non ci sia invadenza nel vendere,

- **UNA SPICCATO CURA E CAPACITA' DI VALORIZZARE LA CLIENTE (NON SI DEVE IN ALCUN MODO SOTTOLINERARE I DIFETTI)**

Consigliare strada giusta ma che non venga guardata male se non accetto, non farmi sentire sempre come se dovessi ancora farne altri per arrivare al traguardo, ...mi ha messo in angolo tisaneria, ottimo, mi sono rilassata mezz'ora e sono stata poi io a chiederle quanto costava e se lo potevo rifare



PERCHE SI RIMANE FEDELI A UN CENTRO



GLI ELEMENTI CHE TENDONO A FIDELIZZARE LE UTENTI AD UN CENTRO ESTETICO SONO

- **PERSONALE COMPETENTE E SPECIALIZZATO (MEGLIO SE PRESENTI NEL CENTRO ESTETICO ATTESTATI E PARTECIPAZIONE A CORSI DI AGGIORNAMENTO BEN VISIBILI)**

centro estetico con 5 dipendenti, la proprietaria è la classica estetista di una volta, ogni estetista ha la sua cabina, la proprietaria lavora anche lei, io posso scegliere, lei ti fa una visita e ti indirizza; ognuna è specializzata in qualcosa, magari mi manda da una che è più brava a fare una cosa.... e poi la manualità in massaggi io guardo gli attestati, gli aggiornamenti,

- **POSSIBILITA' DI ESSERE SEGUITI SEMPRE DALLA STESSA PERSONA**
- **DISCREZIONE**

la persona sa come prendermi, parliamo del tempo ma non delle mie cose personali. la persona mi ha accolto benissimo ha capito che ero timida ed è stata discreta

PERCHE' SI DIRADA LA FREQUENZA PRESSO I CENTRI ESTETICI



PERCHE' SI DIRADA LA FREQUENZA PRESSO I CENTRI ESTETICI



PERCHE' SI DIRADA LA FREQUENZA PRESSO I CENTRI ESTETICI

**NON SEMPRE C'E' LA
DOVUTA ATTENZIONE A
POSSIBILI ALLERGIE
DELLA CLIENTE**

*una ragazza che mi ha messo una
ceretta alle rose e mi sono venuti
bubboni per allergia;*

**IL PERSONALE NON
SEMPRE E' ADATTO DI
SERVIZI AL SERVIZIO
RICHIESTO**

*e l'ultima volta mi sono trovata con
ragazza che aveva mani da muratore*



**TALVOLTA C'E' SCARSA
MANUALITA' NEL
TRATTAMENTO**

*.. Ho avuto problemi con massaggi che mi
hanno rotto tutti capillari della gamba
destra, sarebbero forse usciti lo stesso,
era un grosso centro e costoso*

**SUPERFICIALITA' NEL
CONSIGLIARE CERTI
MACCHINARI E TRATTAMENTI**

*Coi fanghi ho avuto una sorta di flebite, ...
quando sono entrata nel coocon sono
svenuta,*

**IN ESTREMA SINTESI I
MUST
PER UN CENTRO
ESTETICO
SONO I SEGUENTI**

- **POSSIBILITA' DI AVERE SERVIZI IMMEDIATI SENZA PRENOTARE**
- **CALORE E ACCOGLIENZA ANCHE OLTRE LE PRIME VOLTE**
- **POSSIBILITA' DI ESSERE SEGUITI DALLA STESSA PERSONA SENZA SORPRESE**

A me piacerebbe che quando ti fanno la scheda vicino scrivono anche il nome della persona che ti segue, sarebbe carino come in palestra

- **NON ECCESSIVA INSISTENZA NEL CONSIGLIARE PRODOTTI COSTOSI (DENIGRANDO QUELLI USATI DALLA CLIENTE...)**

Da fastidio anche quando ti propongono i prodotti con insistenza..Mi da fastidio che mi dicano: quello che usa lei non va beneMi sento in imbarazzo, se le mettono a disposizione e scrivono IN VENDITA a me piace; oppure che mi informino ma poi faccio come voglio



OFFERTE
PROMOZIONI
SCONTI



IN ESTREMA SINTESI
I MUST
PER UN CENTRO
ESTETICO
SONO I SEGUENTI

- PULIZIA
- ORDINE E COMPETENZA DEL PERSONALE
- QUALIFICA DEL RESPONSABILE - TITOLARE
- CONSULENZA MIRATA
- ATTEGGIAMENTO NON COMMERCIALE
- ATTENZIONE PROMOZIONALE REALE
- FLESSIBILITA' ORARI E POSSIBILITA' DI CAMBIARE APPUNTAMENTO FACILMENTE
- CONSULENZA DI UN MEDICO PER TRATTAMENTI CHE POSSONO CAUSARE DANNI ALLA SALUTE



**L'ESPERIENZA CON GROUPON ET SIMILIA
NON SEMBRA ESSERE STATA SODDISFACENTE**



- **FASCE ORARIE IMPOSSIBILI E TEMPI DI ATTESA LUNGHISSIMI**
- **SERVIZIO SCADENTE**
- **POCA CURA DELLA CLIENTE**
- **TEMPO MOLTO LIMITATO E QUALITA' DEL TRATTAMENTO INFERIORE ALLA NORMA**
- **TROPPIA GENTE**
- **IMPOSSIBILITA' DI PRENDERE APPUNTAMENTO IN TEMPI RAGIONEVOLI**
- **SENSAZIONE DI SENTIRSI TRATTATE COME PERSONE DI SERIE B**

L'altra nipote l'hanno fatta aspettare un'ora e mezzo , lo smalto m'ha detto che se lo mette meglio lei e le hanno anche detto: ma tu cosa vuoi , hai il coupon di Groupon! Ti senti cliente di serie B

L'ACQUISTO DI PRODOTTI

**LA PROPOSTA DI PRODOTTI
DA PARTE DELL'ESTETISTA
E' ACCOLTA IN GENERE CON
FASTIDIO PERCHE'....**

- **PUO' CREARE IMBARAZZO (RIFIUTARE FA SI CHE SI VENGA GUARDATE CON UN CERTO DISPREZZO PERCHE' NON SI HA LA POSSIBILITA' DI SPENDERE)**
- **LA CLIENTE PUO' SENTIRSI INTRAPPOLATA , COSTRETTA PIU' CHE CONVINTA DA MOTIVAZIONI CONVINCENTI**
- **IL LORO ACQUISTO UNA TANTUM NON IMPLICA CHE POI VENGANO RIACQUISTATI**
- *al XXX stavo facendo trattamento, mi ero informata e abbinato al ciclo mi proponeva crema da usare a casa, io ci sono cascata e l'ho comprata; Una volta finito prendi la Nivea.*



I CONCEPT EMERGENTI

DATA

TITOLO – tipologia documento - Ricerca n.

UN CENTRO TAGLIATO SULLE ESIGENZE DELLA SINGOLA CLIENTE

**UN CENTRO ESTETICO
“TAILOR MADE”**



- **ATTENZIONE SPECIALE AL CLIENTE**
 - ✓ PIANO DI CURA ULTRA PERSONALIZZATO
 - ✓ COCCOLA SU MISURA PER LA CLIENTE (PUO' SCEGLIERE IL TIPO DI MUSICA, LA PERSONA CHE DOVRA' GESTIRLA, ETC ..)
 - ✓ ATTENZIONE A PICCOLI PARTICOLARI CHE FANNO SANTIRE CURATA LA CLIENTE
 - ✓ APERTURA NEL WEEK END , FLESSIBILITA' DEGLI ORARI DI APERTURA



UN CENTRO ESTETICO-LUDICO



**NON SOLO
TRATTAMENTI ESTETICI
IN SENSO STRETTO,
MA ANCHE
OPZIONI PIU' LUDICHE**



- **UN LUOGO IN CUI POSSA ESSERE POSSIBILE EFFETTUARE ANCHE TRATTAMENTI DI MAKE UP**

- ✓ **ES TRUCCO PERMANENTE (TATUAGGI) O SEMIPERMANENTE**

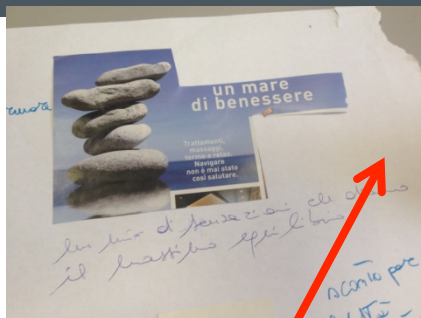
Desidererei il tatoo, vorrei farlo alla bocca, fatto bene non alla Moira Orfei, ci sono posti dove fanno solo quello, vorrei che lo facessero nel centro estetico. .mia mamma l'ha fatto per gli occhi, io lo vorrei alle labbra

- **POSSIBILMENTE CON SALA FITNESS / YOGA**

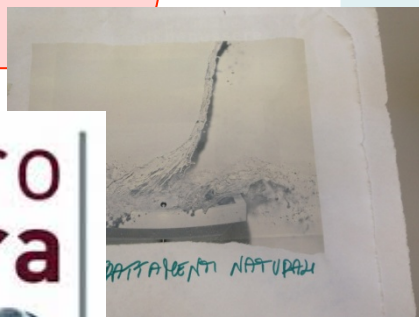
- **...E CORSI DI MAKE UP**

il sabato si organizzazno corsi di make up per tante come quelli di Castorama su faidate

UN CENTRO ESTETICO ORIENTATO AL BENESSERE GREEN



**UN CENTRO
CERTIFICATO E
GARANTITO GREEN**

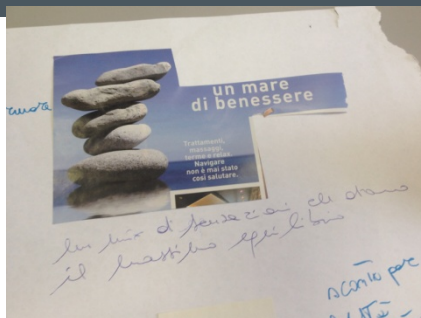


- **SOLO PRODOTTI NATURALI CERTIFICATI**
- **GRANDE CURA IN ARREDAMENTO E MISURA DEGLI SPAZI, SALE CON UN NOME, PERSONALIZZATE, ARREDAMENTO A TEMA PER OGNI STANZA**
- **UN MIX DI SENSAZIONI CHE TI DANNO MASSIMO EQUILIBRIO**
- **POSTO DOVE CI SI DEDICA TEMPO E DOVE CI SONO PERSONE CHE CI DEDICANO TEMPO**

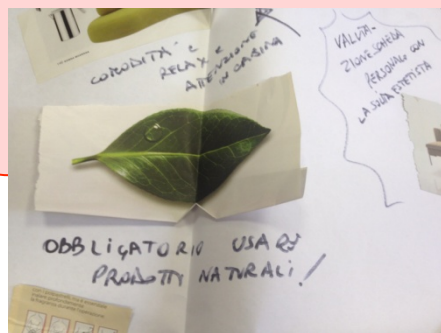
posto dove sentirsi coccolato, in relax un posto dove ti senti bello e dove ti fanno bello

Prodotti naturali, tocco finale: In cabina, spaziosa comoda e rilassante, usano prodotti naturali che ti spiegano e alla fine mi da consigli per casa, mi puoi anche proporre la crema per casa e mi dice come usarla

UN CENTRO ESTETICO ORIENTATO AL BENESSERE GREEN



**UN CENTRO
CERTIFICATO E
GARANTITO GREEN**



- **UTILIZZO DI METODOLOGIE DI CURA NEW AGE**

- ✓ **NATUROPATA**

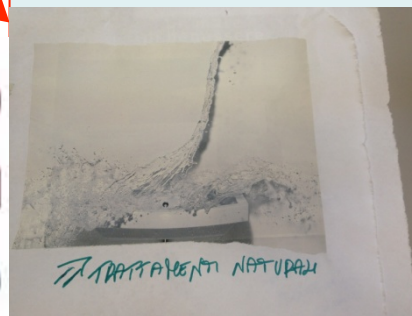
idea di poter mangiare più sano (naturopata), danno consigli di come mangiare, come muoverti e di rilassarti e stare nelle mani di qualcuno che ti fa rilassare

- ✓ **AROMATERAPIA**

- ✓ **CROMOTERAPIA**

- ✓ **MUSICOTERAPIA**

- ✓ **STONE MASSAGE**



UN CENTRO ESTETICO ALL'INSEGNA DELLA TRASPARENZA



OPERAZIONE
TRASPARENZA

UN CENTRO
ORIENTATO AL
CUSTOMER CARE
AD AMPIO RAGGIO

- TRASPARENZA DEI RISULTATI
- PROMETTERE LA VERITÀ, NON MIRACOLI
- TRASPARENZA DEI PREZZI
- SODDISFATTI O RIMBORSATI
- POSSIBILITA' DI CAMBIARE I TRATTAMENTI SE INEFFICACI (SAPENDOLO FIN DALL'INIZIO)

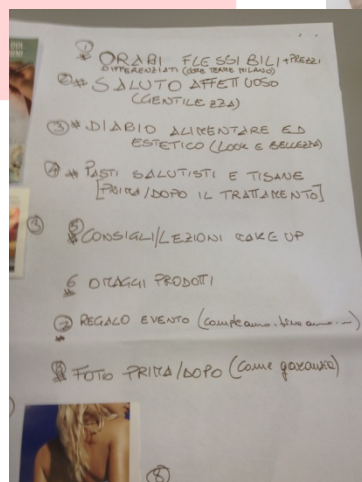
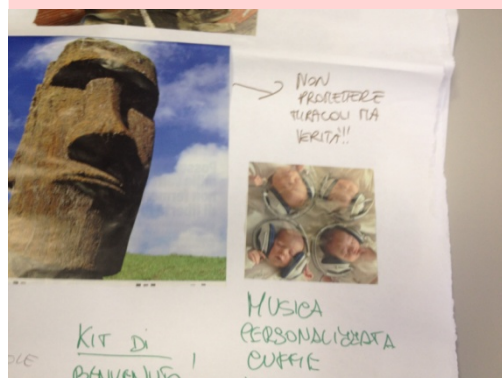


A me è capitato con macchinario e chiedo di propormi un'altra cosa

Dopo 10 volte di laser, se non sei soddisfatta, ti rimborsiamo

Con laser non avevo avuto risultato, mi ha proposto un nuovo prodotto e trattamento ma non ci ho creduto

- RISCANTO DEI RISULTATI
 - ✓ UNA FOTO ALL'INIZIO PER CORPO O VISO, PRIMA E DOPO



IL CENTRO ESTETICO TECNOLOGICO LOW COST



**UN CENTRO
CONVENIENTE E UP
TO DATE**



RISULTATO FINALE GARANTITO E STABILITO IN BASE AL TIPO DI PROBLEMA DELLA CLIENTE

*fare interesse del cliente e non del centro,
stare dalla sua parte*

- **TESSERE SCONTO,**
- **SETTIMANE CON SCONTI PARTICOLARI**
- **CO-MARKETING CON ALTRI SERVIZI LEGATI ALL'ESTETICA (ANCH'ESSI SCONTATI) COME AD ESEMPIO IL PARRUCCHIERE O UN CENTRO TERMALE**
- **COMUNICAZIONI TRAMITE SMS**
- **UNA GRANDE TV CHE MANDA IMMAGINI SUI SERVIZI E TRATTAMENTI OFFERTI**
- **INTERATTIVITA' CON LA CLIENTE**

*Visto che ormai si viaggia tanto in internet,
avvisare con newsletter per le novità i
pacchetti in promozione*

IL CENTRO ESTETICO TECNOLOGICO LOW COST



**UN CENTRO
CONVENIENTE E UP
TO DATE**



PROMOZIONI CONTINUE

✓ TESSERE SCONTI

Di solito fanno tessera per massaggi, sarebbe bello avere una tessera per tutto, ad es sconto dopo 10 pulizie viso...Promozioni: sono importanti per fidelizzare; ad esempio la 11° piega o taglio dal parrucchiere è gratis...Ad esempio se prendi il trattamento tu ne regalano uno a un'amica che questo mese fa il compleanno...Ogni 10/20 euro che spendo ho una cartellino con lo sconto

✓ AUGURI E REGALO AL COMPLEANNO

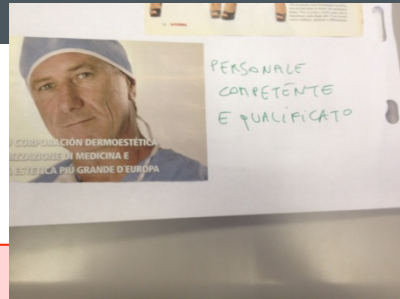
...Anche per il compleanno ti fanno auguri o a volte un piccolo regalo, un piccolo trattamento in omaggio fa sempre piacere. ...regali..come un paio di occhiali, un pareo, non la solita scematina..

✓ SCONTI SETTIMANALI SU ALCUNI SERVIZI

il mio estetista cambia spesso promo, la settimana della faccia, quella delle unghie, fa il mese della cellulite, stimola le persone....

IL CENTRO ESTETICO-MEDICO

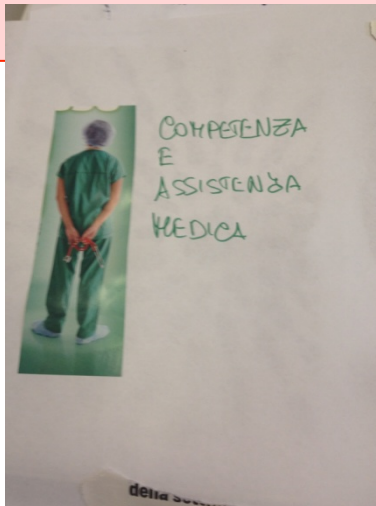
**UN CENTRO CUI
RIVOLGERSI SE SI
VOGLIONO AFFRONTARE
IN MODO SERIO E
QUALIFICATO
I PROBLEMI ESTETICI
(SENZA SORPRESE**



- **PRESENZA DI FIGURE PROFESSIONALI QUALIFICATE CHE POSSANO SEGUIRE I TRATTAMENTI PIU' DELICATI (NUTRIZIONISTA, FISIOTERAPEUTA)**
- **POSSIBILITA' DI EFFETTUARE ANCHE PICCOLI INTERVENTI DI MEDICINA ESTETICA**

Il nutrizionista di solito non c'è , è una figura specializzata, ti danno consigli ma non a livello del nutrizionista...

Spiegazioni per dieta e nutrizione magari abbinate a trattamenti per cellulite



UN CENTRO SEMPRE APERTO SENZA APPUNTAMENTI

**UN CENTRO
FULL OPEN**

- **APERTURA 24 ORE SU 24**
- **ENTRO E ACQUISTO UN SERVIZIO SENZA PRENDERE APPUNTAMENTO**

se ci fosse sempre una persona disponibile per chi va senza appuntamento? Anche aspettando un momento in più. Per me conta, sapere che se una è occupata e l'altra è libera mi stimola ad andare una volta in più. Io con 3 bambini a volte ho imprevisti, per chi ha famiglia imprevisto è sempre in agguato

OPEN
24 Hours