

Il Beauty Center non è una prigione.

**Il principio della “delega controllata”
può dare alle Estetiste imprenditrici la libertà di...**

di **Salvatore Picucci**



Ipotizziamo che abbiate realizzato un check-up strategico preliminare all'apertura del vostro Beauty Center, che il vostro partner strategico vi abbia assistito in una consulenza operativa “on the job”, e che sia con voi per garantirvi assistenza e strumenti promozionali e di marketing operativo eccezionali.

Prima parte

Avete costruito un “team olistico”, fate fare formazione professionale ad alti livelli a tutte le operatrici del Centro, vi distinguate nell'essere coerenti, nel tempo, con i vostri obiettivi di tipo economico, funzionale e di soddisfazione del cliente.

Di conseguenza, siete persone di successo nel mondo del benessere integrato, ma pian piano s'insinua in voi una sensazione, che poi diventa sempre più concreta, tangibile, alla fine quasi un'ossessione: non avete più tempo da dedicare ad altro, né al vostro tempo libero, né all'analisi strategica che servirebbe a far crescere ulteriormente la vostra attività e neppure alla crescita professionale personale. Eppure, il vostro desiderio sarebbe esattamente quello di avere spazi di libertà personale: potrebbe essere possibile, ma...

Come me, non c'è nessuno.

Ma, parafrasando un vecchio successo di Rita Pavone, l'obiezione che tutte le Estetiste imprenditrici fanno a se stesse e ai propri consulenti è che nella loro zona di competenza non esisterebbero persone con le loro stesse capacità. Questa affermazione può essere vera, se la ricerca di tale figura professionale fondamentale avviene a caso, senza un sistema come la **delega controllata**, che può esistere solo

grazie ad una serie di strumenti di pianificazione e controllo che vanno attivati. Se le procedure vengono svolte correttamente, l'imprenditrice avrà in “dono” il suo tempo libero e la delega (che non a caso si definisce controllata) si scoprirà essere una... “non delega”, perché ci saranno metodologie di controllo che si attiveranno allo scopo di evitare al nostro “vice” di commettere errori gravi.

Gli strumenti al servizio della delega controllata.

Posto che recuperare spazio per se stessi è vitale e che si possono trovare persone in grado di sostituirci, purché la ricerca non venga lasciata alla fortuna e all'improvvisazione, sono sostanzialmente due le leve a disposizione dell'Estetista imprenditrice, per iniziare il suo cammino verso la delega controllata.

Il primo è conosciuto come **Twin Specialist**, dove il termine “twin” sta esattamente per “gemello”: l'obiettivo è duplicare una Beauty Specialist e, nello specifico, in maniera rapida e sicura tutte quelle mansioni critiche per il buon funzionamento del Beauty Center (naturalmente, il discorso vale anche per un istruttore Fitness oppure per una SPA Specialist...): lo si fa, ovviamente, con tutta una serie di accorgimenti pianificati, controllati e

sempre controllabili.

La seconda tecnica è nota con il nome di **CRM Specialist**, dove CRM sta per *Customer Relationship Management* e gli strumenti di pianificazione e controllo che riguardano tale metodo sono di due tipi, quelli che riguardano il *direct marketing* e l'*entry point marketing*, come la programmazione delle promozioni settimanali o le *raffle card* (è una sorta di cartolina utilizzata di solito durante le Golden Week, del gruppo. Compilandola ed imbucandola, si vincono prodotti Pevonia e, in alcuni casi, anche week-end in Centri di Eccellenza PI.CO Wellness. La compilazione permette di avere un'idea più precisa del target di riferimento), come pure quelli che riguardano il Piano di Power Marketing, per favorire l'organizzazione delle azioni di marketing diretto.

Tutte le procedure e gli strumenti sono parte integrante della metodologia PI.CO Wellness e le loro descrizioni fanno parte di quel bagaglio di conoscenze condivise che possono essere liberamente consultate sul sito www.picowellness.it nelle sezioni “Blog” e “Stampa”.

Parleremo invece di queste due leve, il Twin Specialist e il CRM Specialist, in maniera più approfondita nei prossimi numeri. ■