



Oggi al Belstay Venezia Mestre l'Evento organizzato da CNA Benessere Veneto

«IL CLIENTE AL CENTRO! BELLEZZA, IMMAGINE E GESTIONE EMOTIVA»

Un settore che, nonostante le difficoltà della pandemia, si è ripreso: in Veneto Acconciatori ed Estetiste impiegano circa 25mila addetti per un totale di 13.728 imprese, delle quali 11.964 artigiane.

Cazzola, Presidente CNA Estetiste Veneto: «Fondamentale investire in formazione per saper gestire anche l'aspetto emotivo dei nostri clienti. Corsi di aggiornamento e qualità dei prodotti hanno senso solo se finalizzati alla creazione di un rapporto di sintonia con i clienti.»

De Pizzol, Presidente CNA Acconciatori Veneto: «Siamo chiamati ad acquisire sempre nuove competenze: guardiamo ai giovani dai quali possiamo intercettare mode, trend e utilizzo dei social. Ma noi come imprenditori dobbiamo trasmettere loro la nostra esperienza.»

COMUNICATO STAMPA ex post n. 62

Mestre, 13 novembre 2023. Si è svolto oggi al Belstay di Venezia Mestre l'evento "Il cliente al centro! Bellezza, immagine e gestione emotiva", organizzato da CNA Benessere Veneto e dedicato alle imprese del settore (acconciatura ed estetica). La giornata di lavori, alla quale ha partecipato un folto numero di giovani studenti e studentesse, è stata occasione per fare il punto sulle novità ma soprattutto per delineare la attualità del settore benessere in Veneto che, nonostante il grave impasse subito con la pandemia, è in forte ripresa.

«Grazie per la vostra presenza all'incontro di oggi – ha salutato in apertura Valeria Cazzola, presidente CNA Estetiste Veneto –. È un piacere accogliere questa bella rappresentanza di studentesse e studenti, siete il nostro futuro! Il settore dell'Estetica sta vivendo un momento particolare: da un lato registriamo un aumento di richieste da parte della clientela; dall'altro ci troviamo dinanzi alla difficoltà di reperire nuovi collaboratori. Inoltre, il nostro settore subisce la concorrenza sleale da parte di chi svolge abusivamente questa attività. Come CNA stiamo monitorando queste situazioni e stiamo mettendo in campo diverse azioni per cercare soluzioni. Oggi siamo qui per formarci e per porre, come cita il titolo dell'evento, "Il Cliente al centro". Mai come ora, infatti i clienti ci chiedono un'esperienza a 360 gradi: non ci si reca più nello studio per un semplice trattamento estetico, ma si desidera sentirsi speciali. Noi del settore dobbiamo imparare a gestire questo aspetto emotivo se desideriamo continuare a lavorare con le persone. Gli aggiornamenti, i corsi di formazione e la qualità dei prodotti che utilizziamo hanno senso solo se associati ad un percorso più ampio che preveda la creazione di un rapporto di sintonia con il cliente.»

La Presidente Cazzola ha tracciato inoltre una breve panoramica sui dati veneti del settore Acconciatori ed Estetiste: **in regione sono 8.455 gli Acconciatori, dei quali il 94,59% - pari a 7.998 imprese - sono artigiani. Mentre sono 5.273 le imprese di Estetiste attive in Veneto, il 75,21% artigiane (pari a 3.966 imprese). Per quanto riguarda gli acconciatori, il 58,84% è rappresentato da imprese con la sola attività del titolare e il 40,76% è collocata nella fascia 1-10 collaboratori. Per le imprese di estetista, il 72,29% è caratterizzato**

dall'attività del solo titolare e il 27% è collocata nella fascia 1-10 collaboratori. In totale, Acconciatori ed Estetiste impiegano in regione circa 25mila addetti.

I numeri parlano chiaro: gli italiani, seppure dopo il prolungato stop legato alla pandemia, hanno ripreso a prendersi cura di sé con una nuova consapevolezza. Ragionando sui bilanci famigliari, il budget destinato al benessere cresce rispetto a molte altre spese e occupa un posto importante nella lista delle priorità. Ecco che nonostante le difficoltà, e le perdite economiche subite, il settore del benessere gode di buona salute.

Per questo, i temi della Formazione e delle Competenze sono posti al centro di strategie e programmi di investimento delle imprese, mediante l'organizzazione di percorsi formativi ad alta specializzazione. Senza dimenticare la questione del lavoro irregolare e della concorrenza sleale che il settore subisce da parte degli operatori abusivi. Accanto a questi temi, innovativo è stato il coinvolgimento della psicologa **Chiara Volpicelli** per mettere a fuoco il concetto che prendersi cura di sé abbraccia una gamma molto più ampia di emozioni e stati d'animo e si riflette sulla propria autostima e sulla percezione che di sé ognuno offre agli altri nella propria quotidianità. «È un passaggio complesso – ha riferito Chiara Volpicelli –, bisogna imparare a gestire l'emotiva del cliente e tutte le sfumature che egli porta dentro. In questo momento il parrucchiere così come l'estetista ha bisogno di formarsi su quella che è anche l'emotività propria per instaurare anche se solo per un'ora, una relazione con il cliente, senza prendere nulla sul personale, e questa è una parte complicata, ma per incontrare in maniera sempre più completa le esigenze estetiche ed emotive del cliente.»

Ecco che gli argomenti trattati hanno analizzato il ben-essere della persona nella sua interezza: dalla gestione emotiva del cliente, all'importanza dell'aspetto di sé e dell'aspetto estetico. Grazie ai preziosi consigli e dinamiche pratiche di professionisti ed esperti intervenuti si è dimostrato come, attraverso emozioni e percorsi sensoriali, si possano creare esperienze di bellezza e benessere per la personalizzate su ogni singola persona.

«Ben volentieri traccio le conclusioni di una giornata così ricca di argomenti, proposte, novità e riflessioni sul nostro settore – ha aggiunto **Romeo De Pizzol Presidente CNA Acconciatori Veneto** nei suoi saluti conclusivi ringraziando i Relatori che si sono succeduti, **Chiara Volpicelli** psicologa, **Alessandra Belotti** esperta di immagine e comunicazione, **Carlo Dotti** titolare, **Sabrina Landini** formatrice responsabile stilistica Team e **Michela Picone** formatrice responsabile tecnica Team Jurvedha –. Tutti Costoro ci hanno fornito informazioni importanti per la nostra attività e ci hanno permesso di assistere ad una dimostrazione interessante: oggi abbiamo avuto conferma di come il cliente debba essere considerato nella sua interezza di persona; come sia fondamentale tener conto e gestire la sua emotività, dedicare una attenzione particolare alla gestione della sua immagine, perché - come ha riferito Alessandra Belotti - 'questo equivale a sfiorargli l'anima'. E come, attraverso emozioni e percorsi sensoriali si possano creare esperienze di bellezza e di benessere personalizzati. In chiusura mi rivolgo ai numerosi studenti e studentesse degli istituti professionali presenti: oggi si è fatta strada una nuova percezione del settore benessere che rivaluta le nostre professioni; credo abbiate appreso come siamo chiamati ad acquisire sempre nuove competenze per garantire ai clienti esperienze complete, innovative, uniche. Per noi imprenditori, inoltre è fondamentale lo scambio ed il confronto con le nuove generazioni: dalla nostra parte abbiamo gli anni e l'esperienza da insegnare e trasmettere; ma i giovani anticipano mode e trend, e possono fornirci preziosi consigli in ambiti quale quello dei social media che sono tutt'altro che superflui.»

Ha seguito e moderato i lavori della intera giornata **Gianluca Bassiato**, Responsabile CNA Benessere Veneto Evento realizzato in collaborazione con Jurvedha e con il contributo di EBAV.

Per info: Responsabile CNA Benessere Veneto Gianluca Bassiato: email bassiato@cnaveneto.it

Ufficio Stampa CNA Veneto:

Email | ufficiostampa@cnaveneto.it

Lisa De Rossi, cell. 349.7207142

Cristina Sartori, cell. 348.0051314