



Emanuela Trazzi

L'impresa ed i suoi servizi

Il salone "Emanuela Trazzi" è diventato da alcuni anni a questa parte un punto di riferimento importante per la cura del corpo nella provincia di Ferrara. L'ambiente molto accogliente, la continua ricerca di elementi di svago e rilassatezza per rendere più piacevole l'esperienza del cliente, la grande professionalità dei soci e dei loro collaboratori hanno fino ad ora garantito risultati eccellenti, improntati ad un'ottica di "miglioramento continuo".

La convinzione che il percorso di crescita dell'impresa



debba essere incessantemente rivolto alla ricerca del miglioramento è testimoniata dallo stesso atteggiamento di Emanuela, che trascorre la

maggior parte del suo tempo libero partecipando a corsi e seminari e trasmettendo la conoscenza acquisita ai suoi collaboratori.

Lo spazio a disposizione dell'impresa è stato studiato per assicurare l'efficace erogazione di una gamma molto ampia di servizi: si va da tutto ciò che concerne le acconciature ed il trucco (le analisi tricologiche del capello, il cranial massage, la ricostruzione del capello), ai trattamenti per l'estetica (viso e corpo, diverse tecniche di massaggio, solarium, ecc.), agli aspetti legati al benessere dell'individuo (sauna, bagno turco, doccia scozzese, cromoterapia, aromaterapia, ecc.).

La struttura rispecchia la filosofia aziendale che coniuga professionalità tecnica, attenzione al cliente e apertura alle tendenze sociali e culturali: al piano terra c'è un angolo di accoglienza dove si trova una piccola biblioteca ed un computer con giochi virtuali, una sala relax, vari spazi dedicati alle opere di artisti che vogliono esporre il loro talento, mentre al piano superiore si trova il centro estetico e benessere, con un ampio spazio per i massaggi e il relax (bagno turco, sauna, doccia scozzese).

La mission e le prassi gestionali

Il salone è gestito da Emanuela (che ha rappresentato l'Italia ai campionati mondiali di acconciatura, ottenendo anche una medaglia di bronzo) in collaborazione con la madre, che opera da parecchi anni nell'ambito dei servizi alla persona. La miscela tra lo spirito innovativo della figlia e l'esperienza e conoscenza del settore della madre è assolutamente efficace.

La mission aziendale è ben diffusa in azienda e condivisa da tutti i dipendenti: lo sforzo comune è rivolto a consentire ad ogni cliente di concedersi alle cure estetiche in pieno relax. In questo senso va interpretata anche la scelta di differenziare gli orari di apertura a seconda dei giorni della settimana, per venire incontro alle esigenze dei diversi clienti.

Gli investimenti strutturali sono stati notevoli: l'ambiente è naturalmente curatissimo, esteticamente molto accogliente e le attrezzature a disposizione dell'impresa sono assolutamente all'avanguardia.

Il vero punto di forza dell'impresa è, tuttavia, rappresentato dalla giovane équipe di lavoro: si tratta di una squadra molto dinamica, estremamente coinvolta nella gestione di impresa e creativa.

Questo risultato è il frutto di un'ottima gestione delle risorse umane: ogni settimana, infatti, il gruppo si riunisce per discutere di nuove tendenze, per rendere comuni le conoscenze e le tecniche acquisite durante i numerosi corsi di formazione e di aggiornamento a cui partecipano tutti i dipendenti della ditta stessa, per condividere eventuali problemi o particolarità che si sono incontrate nell'erogazione del servizio ed individuare una soluzione ed una comune traccia di comportamento, per discutere di problematiche e di aspetti psicologici e relazionali che consentano di comprendere ancor meglio le attese del cliente allo scopo di soddisfarle sempre più efficacemente.

Questi incontri consentono di aggiornare sistematicamente **Il Metodo**, un quaderno che rappresenta un vero e proprio vademecum tecnico che aiuta a lavorare meglio ed a trasferire la conoscenza del gruppo.

Periodicamente, inoltre, viene richiesto ai dipendenti di compilare questionari relativi al loro livello di soddisfazione, i cui risultati confermano in pieno l'idea di avere a che fare con una squadra ben affiatata. Tale pratica è estesa anche ai clienti, a cui si richiede, inoltre, di indicare suggerimenti o spunti per lo sviluppo e l'eventuale miglioramento dei servizi offerti. Molti dei corsi di formazione a cui partecipano i dipendenti della



ditta, sono il frutto della collaborazione del salone con alcuni importanti gruppi a livello internazionale nell'ambito dell'acconciatura e dell'estetica.

Questo consente un continuo aggiornamento delle tecniche e della gamma dei prodotti da utilizzare per la realizzazione del servizio.

Questa ampia gamma di modalità gestionali innovative ed efficaci e coerenti con le linee strategiche da sempre perseguite, ha permesso alla ditta di entrare a far parte anche del lotto delle vincitrici dell'edizione 2003 del Repertorio Regionale Imprese Eccellenti "PRIME DONNE".



emanuela trazzi

consulente: Matteo Carion