



**Salvador** se esfuerza en prestar a su clientela un servicio de excelencia, demostrando en todo momento que día a día nos enfocamos en superarnos a nosotros mismos y a las expectativas de quienes requieren de nuestros servicios y productos.

Te invitamos a ser una herramienta clave en nuestro objetivo de mejora continua, siendo nuestro Mystery Shopper (Cliente Misterioso), y así ayudarnos a detectar aquellos aspectos que debemos mejorar.

A fin de que cuentes con una visión más clara y objetiva de nuestras políticas y normas, a continuación te describimos algunos aspectos de nuestra Marca.

### **MISIÓN**

Exceder las expectativas de toda la familia, al proveer un servicio de belleza personalizado e integral, basado en la excelencia y a la vanguardia de las últimas innovaciones y tendencias, respaldados por recursos de calidad comprobada, los más reconocidos aliados comerciales, el más calificado, ético y responsable capital humano, con alto sentido de responsabilidad social.

### **VISIÓN**

Ser el concepto de belleza integral dirigido a toda la familia más reconocido a nivel internacional, por nuestra trayectoria, calidad de atención y excelencia profesional

### **VALORES**

- Humildad
- Innovación
- Honestidad
- Responsabilidad
- Pasión
- Profesionalismo
- Dedicación
- Constancia
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Responsabilidad Social

1. Nuestros clientes siempre deben ser recibidos con el saludo “*Bienvenido a la Excelencia*”, tanto por parte del Coordinador de la Unidad de Negocio como por los Asociados.
2. Inmediatamente a la entrada del cliente, el Coordinador de la Unidad de Negocio debe registrar el número de cedula del cliente en la tablet ubicada en el área de Caja.
3. Nuestras unidades de negocio deben respetar nuestra norma de hiper higiene, luciendo siempre limpias tanto en la zona de atención al cliente, salas sanitarias, spa, cafetín, caja, entre otras.
4. **La vestimenta de los Asociados** (Estilistas) debe ser como se muestra en la siguiente fotografía:

Damas



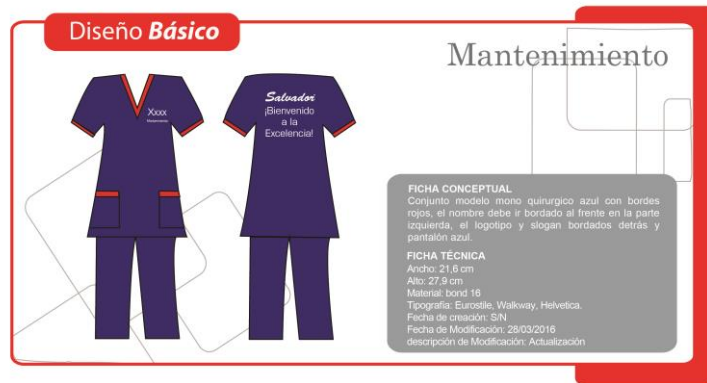
## Caballeros



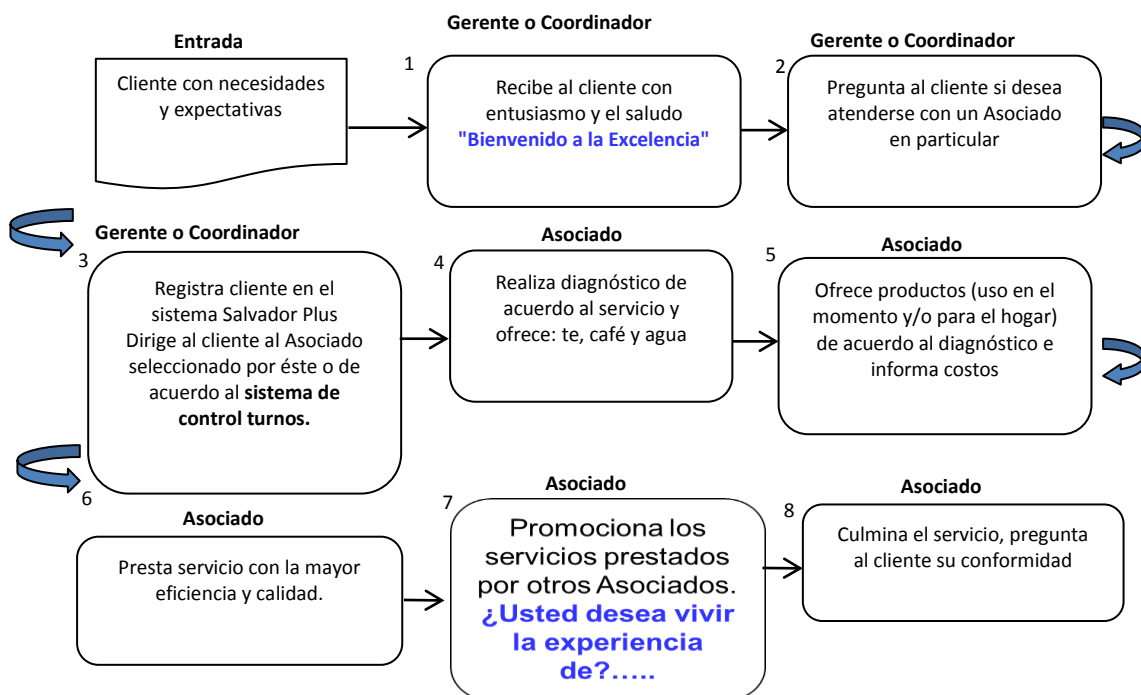
5. **El uniforme** que deben usar los (as) **Coordinadores** (as) es: camisa roja, pantalón de vestir negro, con zapatos cerrados color negro.

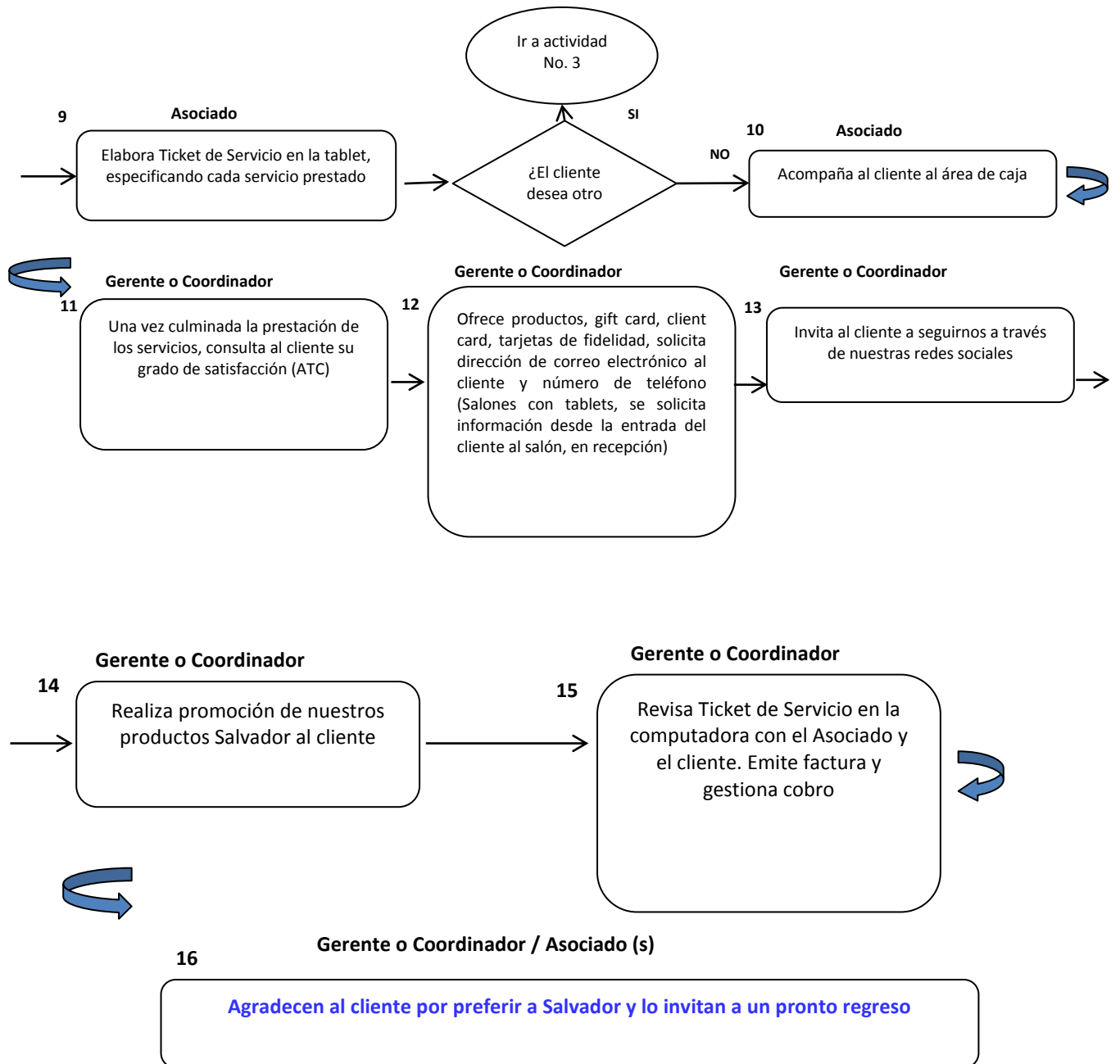


6. **El personal de Mantenimiento o Limpieza** debe usar el uniforme que a continuación mostramos:



7. A continuación presentamos el **Flujograma de Atención al Cliente**, en el cual se explica de forma detallada los pasos a seguir tanto por el Coordinador como por Asociados desde el momento de la llegada del cliente hasta su retiro de la Unidad de Negocio:





8. En el área de lava cabezas sólo deben ser exhibidos productos de marca L'Oreal Professionnel y Karastase: Esta área debe permanecer en todo momento organizada y en perfecto estado de limpieza y pulcritud:



9. Nuestras peinadoras deben:

- ✓ Estar ordenadas y limpias.
- ✓ Libres de objetos personales de nuestros Asociados.
- ✓ Sin presencia de vasos, bolsas, comida o cualquier residuo que denote desorden o suciedad.
- ✓ Los secadores y accesorios deben estar ordenados como se muestra en la foto adjunta.
- ✓ Al terminar de atender a un cliente, el Asociado (Estilista) debe limpiar y arreglar su estación de trabajo (silla y peinadora) antes de atender al próximo cliente.
- ✓ Accesorios de trabajo limpios y en buen estado.
- ✓ Tablets en funcionamiento.



10. Limpieza y pulcritud en todo momento de nuestras Unidades de Negocio (hiper higiene). Nuestras Unidades de Negocio deben ser reflejo de orden en cuanto a:
- ✓ Pisos libres de cabellos o cualquier tipo de residuo sólido o líquido.
  - ✓ Sillas alineadas en una misma dirección e igualmente limpias.
  - ✓ Peinadoras organizadas (de acuerdo a los descrito anteriormente).
  - ✓ Área de caja organizada.
  - ✓ Salas sanitarias aseadas.

**BIENVENIDO A LA EXCELENCIA**

**GRACIAS POR ACEPTAR SER NUESTRO  
MYSTERY SHOPPER**