



**REGLAMENTO DE IMAGEN DEL PROFESIONAL**

## Belleza y Bienestar

La imagen profesional es la impresión que proyectas como cosmetóloga o terapeuta spa. Tu apariencia, actitud, destrezas y energía crean una imagen mental en los clientes y compañeros. Esta imagen está directamente ligada a tu función como modelo para tus clientes, por lo que debes lucir lo mejor posible y elegir un estilo de vida que refleje compromiso con tu propio bienestar.

### Lineamientos particulares:

- Siempre presentables con su uniforme completo (incluye su gafete) como se menciona en el reglamento de imagen profesional de Aloe Home Spa.
- Decir siempre las 3 frases de Aloe Home Spa: **1ra. “Hola buen día, bienvenido a Aloe Home Spa”, 2da. “Siéntase en casa”, 3ra. “Aloe Home Spa lo espera pronto”**.
- Jornada laboral: **Lunes a viernes turno matutino 7:40 am a 2:30 pm, turno vespertino: 1:30 pm a 8:20 pm y sábados y domingos de 8:40 am a 6:20 pm**
- Hacer el ritual de bienvenida: Toque de aroma con frase de inicio y pasitos de osos. Al finalizar cualquier servicio se hace ritual de despedida: toque de aroma, frase final y pasitos de oso.
- Cada terapeuta es responsable de ordenar y limpiar su cabina, así como el material y/o aparatos que utilice después de cada servicio.
- Realizar el servicio completo al cliente, a menos que el cliente haya llegado tarde, en este caso, se recortará el tiempo de retraso.
- La atención al cliente por medio de llamadas y mensajes deben de ser siempre personalizada y empática, ejemplo: llamarles por su nombre, en caso de que no sepan preguntarle el nombre y partir de ahí para que se sientan con la esencia de Aloe Home Spa, preguntarles: ¿cómo se sienten el día de hoy?, posterior mencionar el nombre de quien lo está atendiendo, etc.
- Respetar los minutos que tienen para desayunar o comer dentro de la jornada los cuales son de 30 min.
- Dirigirse con respeto y cordialidad con clientes y mantener siempre clima laboral con excelencia compañeras de trabajo.
- Tener una excelente evaluación de atención al cliente, mediante métricas ejecutadas directamente hacia el paciente/cliente.

## Higiene Personal

Es el mantenimiento diario de la limpieza y la salud a través de ciertas prácticas de higiene:

- Bañarse diariamente
- Lavarse el cabello
- Cuidado de la piel
- Higiene bucal
- Uso de desodorante o antitranspirante
- Lavado constante de manos
- Uso moderado de fragancias
- Uñas cortas, limpias y puede ser acrílico, gelish o esmalte en colores nude al ras del dedo o antes y retocarlas a tiempo (prohibido uñas largas)

- Pies limpios, sin infecciones o alteraciones
- Uso obligatorio de cubrebocas y guantes durante los tratamientos sobre todo faciales



#### **Apariencia Profesional (Verse Bien)**

- Mantener una apariencia limpia, cuidada y saludable
- Seguir una dieta equilibrada, descansar adecuadamente y evitar hábitos como fumar o beber en exceso.
- La buena salud se refleja en la actitud, energía y presencia



### **Vestimenta Profesional**

- Cabello, maquillaje y ropa deben proyectar una imagen pulcra y profesional acorde al spa
- Ropa limpia, planchada y cómoda (uniforme reglamentario y mandil obligatorio en cada servicio ya que esto previene manchas en uniforme de conjunto).
- Gafete obligatorio al no estar en servicios.
- Ropa interior limpia y que no sea visible

- En temporada de frío está prohibido suéter o chamarras. Utilizar debajo del uniforme camisetas negras, azul marino, blancas, beige o gris térmicas de manga larga, ya que esto cuenta como presentación de terapeuta impecable.
- Cabello recogido, fuera de los hombros (coleta de caballo, trenza, chongo, etc.)
- Medias o calcetines en buen estado y acordes al color de uniforme
- Zapatos cerrados, limpios y con buen soporte, color negro, blanco, gris o azul marino, que no sean planos.
- Estilo natural, evitando accesorios colgantes o excesivos.



### **Presentación Física**

La postura, forma de caminar y movimientos deben reflejar confianza y salud:

- Mantener espalda recta, hombros relajados, abdomen contraído
- Al estar de pie: cuello estirado, rodillas ligeramente flexionadas
- Al sentarse: espalda recta, pies apoyados, sin cruzar piernas (No pisar muebles de Spa)

### **Comportamiento Profesional**

Tu conducta es parte esencial de tu imagen:

**Actitud:**

- Diplomacia, estabilidad emocional, receptividad
- Empatía, sensibilidad, escucha activa
- Confidencialidad y establecimiento de límites

**Ética de Trabajo:**

- Ser honesta, puntual, respetuosa, trabajadora y comprometida
- Aceptar críticas constructivas y aprender de los errores
- Mantener una actitud de servicio y superación constante
- Cuidar de manera estricta, muebles, productos, desechables, agua, luz e instalaciones.

**Trabajo en Equipo:**

- Colaborar con compañeros y apoyar al equipo para lograr objetivos comunes
- Compartir responsabilidades y contribuir a un ambiente libre de tensiones

**Resolución de Conflictos:**

- Mantener la calma y evitar reacciones impulsivas
- Escuchar otras opiniones y evitar críticas innecesarias o bullying así como radiopasillos.
- Consultar con superiores en situaciones que lo requieran

**Ética Profesional:**

- Conocer tus límites y actuar con responsabilidad
- Proteger la confidencialidad del cliente
- Mantenerse actualizada y capacitada
- Ser honesta, objetiva y respetuosa en tus recomendaciones

**Destrezas Vitales y Principios de Éxito:**

- Construye autoestima y visualiza el éxito
- Refuerza tus fortalezas y practica nuevos hábitos
- Separa la vida personal de la laboral
- Mantén energía, respeto y productividad constante

## **Lineamientos generales para todas la colaboradoras:**

- No se puede tener ninguna aplicación o software descargada en sus celulares particulares/tablets, que contenga información de los clientes.
- Queda prohibido sustraer datos personales de los clientes, sacar información de ellos o de la empresa, y/o tener comunicación por fuera directamente con los clientes. Así mismo, recomendar servicios independientes o de otro spa.
- Como se menciona en el RIT de cada sucursal, tienen 10 minutos de tolerancia para llegar a su jornada laboral, mismos 10 minutos que se podrán quedar después de su turno de ser necesarios por temas operativos, atención al cliente, etc.
- Cuando el checador **NO** esté funcionando o se trabe por alguna razón, mandar captura de pantalla a Recursos Humanos directamente para comprobar dicho acto.
- Al momento de solicitar vacaciones, **NO** se podrá ir más de 1 colaboradora de la misma sucursal/departamento dentro de las mismas fechas que se están solicitando.
- El teléfono celular **NO** se puede utilizar dentro de cabinas y mucho menos estando en servicio o cuando estén pacientes presentes en recepción. Uso del teléfono celular solo en hora de comida y/o en alguna urgencia personal.
- **NO** se puede comer alimentos de cualquier tipo dentro de cabinas, ni en recepción, en caso de tomar su tiempo de desayuno/comida se debe de tomar en la cocina.
- Prohibido acostarse en camillas o sentarse con los pies arriba de los muebles o sentarse en el suelo.
- Prohibido fumar tabaco/cigarro electrónico antes y durante el horario laboral.
- La música en recepción (eco) debe de estar en la playlist Aloe Ambiental, máximo en el **volumen número 4** para poder escuchar bien a los clientes internos y externos.
- La música dentro de cabina (eco) debe de estar en playlist acorde al servicio y entre el **volumen 5 y 7** para poder realizar los servicios con comodidad. En caso de que el cliente prefiera un cierto volumen en cabina, se respetará el que haga mención.

**Nota:** si alguna colaboradora no cumple con los lineamientos, en automático será acreedora de una sanción como lo marca el RIT (Reglamento Interior de Trabajo).

### **Además de lo anterior, ¿De qué otra manera son acreedoras a una sanción?**

- A. Falta injustificadamente a sus labores.
- B. Llegada tarde a su trabajo (retardos).
- C. Incumplido las órdenes e instrucciones de sus superiores en atención al trabajo para el que fueron contratados.
- D. Perdido la compostura y disciplina dentro de las horas de trabajo.
- E. Realizado actos que pongan en peligro su seguridad, la de sus compañeros o la de los bienes de la empresa.
- F. No portar el uniforme completo o cambiar de rol.
- G. Emplear las instalaciones, herramientas, documentación y equipos que les proporcione la Empresa a la cual está asignado, para cosas personales.
- H. Rayar, romper, grafitear o dar mal uso a las herramientas de trabajo, uniformes, etc.