

MASTER

LA SCHEDA CONOSCITIVA DEL CLIENTE NELLA VENDITA DEI SERVIZI BENESSERE

MASSAGGI & LAVORO

**DAL 2009 A FIANCO DEGLI OPERATORI OLISTICI
DI BENESSERE DI TUTTA ITALIA**

**© Copyright 2016 in poi. Francesco Giuseppe Saccà,
fondatore e proprietario di
www.massaggielavoro.com**

**E' vietato riprodurre e distribuire liberamente, con
qualsiasi mezzo, questo manuale. Ciò salvo precisi
accordi presi con il fondatore o i rappresentanti
legali di massaggielavoro.com**

Questo manuale rappresenta un'esposizione chiara e semplice da capire, di uno dei tanti argomenti che ruotano intorno al mondo del "lavorare con massaggi e trattamenti di esclusivo benessere", e quindi di carattere fiscale, legale, gestionale. E' importante seguire le istruzioni contenute nella guida, ma partendo dal presupposto che il mondo delle normative olistiche è in continuo mutamento. Quindi in un futuro più o meno prossimo, alcune delle informazioni contenute, se non tutte, potrebbero cambiare. Non ci prendiamo responsabilità di questo, infatti è opportuno da parte tua sia documentarsi sempre presso il proprio commercialista di fiducia, sia rimanendo aggiornati alle nostre prossime edizioni e alle news fiscali presso il nostro sito www.massaggielavoro.com.

www.massaggielavoro.com è un progetto di:

Saccas, di Francesco Giuseppe Saccà.

P.IVA 02133760567

Via Fratelli Rosselli n.2,

Caprarola (VT) 01032

Email assistenza: info@massaggielavoro.com

Shop Manuali: <http://shop.massaggielavoro.com>

SOMMARIO

- 7 *Introduzione*
- 13 *Capitolo 1 – Che cos'è la scheda conoscitiva*
- 20 *Capitolo 2 – Scheda conoscitiva e privacy*
- 28 *Capitolo 3 – Scheda conoscitiva e marketing*
- 34 *Capitolo 4 – Scheda conoscitiva per nuovi clienti e clienti già acquisiti*
- 40 *Capitolo 5 – Come proporre la compilazione della scheda conoscitiva*
- 45 *Capitolo 6 – Scheda conoscitiva e codice deontologico*
- 51 *Capitolo 7 – Gestione dei potenziali clienti che non possono usufruire del massaggio*
- 64 *Capitolo 8 – Panoramica degli stati di salute che non consentono il massaggio*
- 74 *Capitolo 9 – Come compilare velocemente la scheda conoscitiva*
- 81 *Capitolo 10 – La catalogazione delle schede conoscitive*

89	<i>Capitolo 11 – Il ruolo della scheda conoscitiva nella gestione dei sinistri</i>
95	<i>Capitolo 12 – Esempio di scheda conoscitiva</i>
104	<i>Conclusione</i>
106	<i>Quiz di ripasso</i>
112	<i>Risposte del quiz</i>
114	<i>Risorse</i>
117	<i>Titoli in collana</i>

INTRODUZIONE

Carissimo lettore.

Siamo felici che tu sia qui a leggere questo ebook di approfondimento sulla scheda conoscitiva del cliente.

Significa che hai bisogno di capire in maniera più dettagliata la questione della tutela legale nei confronti ogni cliente che usufruisca dei servizi di massaggi di benessere. Questo manuale è una sorta di Master di approfondimento, di un argomento citato in un apposito capitolo della guida **COME APRIRE UN'ATTIVITA' DI MASSAGGI BENESSERE E TRATTAMENTI OLISTICI NEL 2016-IL MASSAGGIATORE PROFESSIONISTA**.

Ecco dunque tutto quello che andremo ad approfondire insieme:

- Che cos'è la scheda conoscitiva
- Importanza della privacy
- Come sfruttarla a livello di marketing e proporla al cliente senza essere invadente

- Ruolo della scheda conoscitiva nei sinistri.
- Codice deontologico: professionalità a discapito del guadagno
- Come compilarla velocemente
- Gestione della scheda in caso di sinistro
- Quando usarla: nuovi clienti e clienti acquisiti
- Modello completo di scheda conoscitiva
- Panoramica sulle condizioni di salute che non permettono il massaggio
- Catalogazione delle schede conoscitive
- Scheda conoscitiva e legge n.04 del 14 Gennaio 2013

Devi sapere che Massaggi & Lavoro, come realtà di riferimento nel settore fiscale e legale prettamente del mondo olistico, è stata una delle prime in Italia a divulgare il concetto di CONSENSO INFORMATO e di SCHEDA LEGALE PRE-TRATTAMENTO OLISTICO.

Fino al 2009 molte scuole insegnavano il concetto di scheda di anamnesi, ma nessuno ancora si era preso carico di approfondire in maniera scrupolosa questo

argomento. Abbiamo iniziato questo lavoro dapprima con la nostra prima edizione, ovvero l'ebook **NORMATIVA FISCALE PER OPERATORI OLISTICI CON PARTITA IVA**, ebook creato nel 2011 e che abbiamo di anno in anno, ampliato a dismisura fino a renderlo molto completo nel 2016.

Ora si chiama:

COME APRIRE UN'ATTIVITA' DI MASSAGGI BENESSERE NEL 2016 – IL MASSAGGIATORE PROFESSIONISTA e lo trovi nel nostro shop.

Ti illustra tutti i principi generali di qualsiasi attività con i massaggi benessere e trattamenti olistici. Sia dal punto di vista fiscale (codici ateco, compilazione di fatture, regimi fiscali, tassazione, scadenze, spese da sostenere), sia legali (assicurazione di responsabilità civile, codice deontologico, reato di abuso della professione medica e scheda conoscitiva).

Proprio in questo manuale, che è anche cartaceo, abbiamo cominciato ad approfondire il discorso della scheda conoscitiva, e poi nel 2011 abbiamo creato questo master che è diventato un punto di riferimento per centinaia di operatori e decine di scuole di formazione in ambito olistico.

Siamo felici di questo grande contributo che abbiamo portato nel mondo olistico e anche tu, oggi stesso, potrai avere queste importantissime informazioni. Che altro dirti? Il tuo viaggio dentro questo argomento importantissimo sta per iniziare...

Prima di cominciare vogliamo spendere altre 2 parole, ma questa volta parlando di noi. Tranquillo/a non vogliamo annoiarti e quindi saranno solo brevissime righe.

Se hai avuto modo di leggere il nostro ebook gratuito sulle 9 tipologie di lavoro che puoi svolgere autonomamente con massaggi e trattamenti benessere, avrai capito da vicino chi siamo e cosa facciamo.

Massaggi & Lavoro è una realtà dal 2009, nata dalla mia mente. Io sono Francesco Saccà, un ex operatore olistico come tanti che voleva assolutamente trovare risposte definitive alle centinaia di domande che ronzano nella testa di chi si scontra con la realtà italiana: manca un albo e una regolamentazione, quindi come lavoro in questo mondo?

Da lì ho capito che la mia missione era questa: diventare il punto di riferimento che nel caos più totale mettesse ordine, reperendo più informazioni

possibili in questo mondo, fornendo aiuto a tantissimi operatori olistici di Italia!

Ora Massaggi & Lavoro è una bella squadra. Abbiamo sviluppato dal 2009 molti ebook gratuiti e a pagamento, guide specifiche che hanno aiutato e stanno aiutando moltissimi operatori.

Molti di questi erano perduti e depressi perché così si sente un operatore che ha speso centinaia di euro in formazione e non sa come agire. Conosciamo le storie di tanti operatori e sappiamo come ci si sente.

I loro problemi sono diventati il movente di quello che facciamo e grazie agli articoli del nostro blog, assistenza continua via email, guide specifiche e il gruppo Facebook che abbiamo fondato, stiamo dando da diversi anni un grande contributo!

Abbiamo risolto decine di situazioni e speriamo di poter aiutare anche te! Siamo qui per questo.

Ora ti auguriamo una buona lettura... Si parte!

CAPITOLO 1

CHE COS'E' LA SCHEDA CONOSCITIVA

La scheda conoscitiva del cliente è quel documento dal valore legale che viene fornito dall'operatore olistico ad un cliente, prima di effettuare un servizio di massaggi.

Si tratta, pertanto, di un vero e proprio questionario di valutazione, che viene firmato sia dall'operatore che dal cliente, necessario proprio per attestare che il cliente possa in effetti usufruire del servizio olistico.

Ma non solo.

La scheda conoscitiva del cliente, infatti, compone la tutela legale dell'operatore di massaggi e serve, al cliente per:

- tutelarsi come consumatore (in virtù della nuova legge N.04 del 14 Gennaio 2013),
- consapevolizzarsi che si sta sottoponendo ad un servizio di benessere e non ad un trattamento terapeutico,

– valutare se il proprio stato fisico gli permetta di essere, o meno, di essere sottoposto ad un servizio di massaggio di esclusivo benessere,

La scheda conoscitiva del cliente, è necessaria invece all'operatore olistico per:

– dichiarare espressamente al cliente che il servizio massaggi da egli/ella proposto, riguarda un trattamento esclusivamente di benessere,

– essere informato circa la situazione psico-fisica del cliente e quindi capire se questi possa usufruire di un massaggio di benessere o meno.

La scheda conoscitiva, come avrai capito, è quindi importantissima!

Al fine di essere scrupolosi e molto, ma molto, professionali in questo lavoro, bisogna prima di tutto accettare questo concetto: il massaggio può essere effettuato solo se il cliente accetta di compilare e, soprattutto, firmare, la scheda conoscitiva e se le sue condizioni fisiche lo consentono.

Perché? Perché questo prezioso documento raccoglie innumerevoli elementi di natura legale che servono

proprio a tutelare la salute del cliente ed allo stesso tempo, il lavoro dell'operatore olistico.

Considerazioni importanti sulla scheda conoscitiva.

A questo punto sorgono delle considerazioni che dovresti assolutamente leggere:

*Nel momento in cui ambo le parti firmano la scheda, il professionista attesta che il cliente è idoneo (o meno) ad usufruire del massaggio di benessere.

E quest'ultimo è perciò tenuto a dichiarare il vero sul proprio stato di salute. Qualora, ad alcune domande, il cliente dovesse rispondere il classico non lo so, allora dovrebbe innanzi tutto entrare in gioco la coscienza (ed il tatto) del professionista, il quale deve "avere la meglio".

Spieghiamoci meglio: consideriamo ad esempio la situazione in cui non puoi esser certo se il cliente abbia problemi di pressione o circolatori. In tal caso domandati se tu, come professionista, ti prenderesti il rischio di massaggiarlo comunque.

E, ovviamente come ti sentiresti nei suoi panni.

Rischieresti?

*Ricordati anche che la firma (di ambo le parti) è l'unico strumento che l'operatore possiede al fine di rendere legalmente valido ciò che è stato scritto, e dichiarato sulla scheda conoscitiva.

E dunque è anche l'unica effettiva chiave di tutela per entrambi. Ecco perché il documento va considerato con serietà e consapevolezza, evitando risposte frettolose e poca attenzione. La necessità di acquisire un cliente in più non deve distoglierti dalla professionalità che la tua figura ricopre, e dalla fiducia che devi ispirare, perciò, ripetiamo, non sottovalutare MAI l'importanza della scheda conoscitiva!

*Vanno sempre citati nome e cognome del cliente nella scheda conoscitiva, ma anche la ragione sociale del professionista. Altrimenti il rischio è che la scheda diventi anonima, e di conseguenza non valida legalmente.

Oltretutto ciò rappresenterebbe anche un problema pratico, poiché avresti difficoltà nella catalogazione del documento, e nel ritrovarlo ogni qualvolta ti dovesse servire in futuro.

*La scheda conoscitiva va compilata per ogni cliente, è personale, e va aggiornata ogni volta che egli/ella

torna, anche se si tratta di un cliente abituale, o con il quale hai raggiunto un certo grado di confidenza.

Un consiglio è, inoltre, quello di non cestinare le schede vecchie, o quelle eventualmente risultate non idonee, poiché in futuro potrebbero tornarti utili.

Ma di questo argomento troverai approfondimenti più avanti nella guida.

*La scheda conoscitiva firmata da ambedue le parti non esonera un operatore dal doversi sottoporre ad un iter legale nel caso di un eventuale sinistro, soprattutto in casi di colpa. Tuttavia la scheda si rivela un ottimo strumento di tutela anche per l'operatore, specialmente nel caso in cui egli/ella, non abbia responsabilità sull'accaduto, perché rappresenta una prova concreta.

*Infine, la scheda conoscitiva è suggerita, anche se non obbligatoria per legge.

Noi consigliamo comunque di utilizzarla in ogni caso perché, come hai potuto saggiare dalle premesse appena affrontate, rappresenta non solo un valido strumento di lavoro e di tutela, ma anche una seria forma di professionalità, fondamentale nei rapporti professionista-consumatore.

BREVE RIEPILOGO:

1)La scheda conoscitiva è un documento legale firmato dal professionista di trattamenti benessere e massaggi olistici, e dal cliente.

2)La scheda conoscitiva tutela te come professionista mettendo per iscritto che svolgi solo ed esclusivamente servizi di benessere, non terapie o servizi estetici.

3)La scheda conoscitiva del cliente tutela ogni tuo cliente, poiché lo rende consapevole della tipologia di servizio che sta acquistando e capisce se può usufruirne o meno.

4)La scheda conoscitiva insieme all'assicurazione RC dell'operatore e il rispetto del proprio codice deontologico basato sul buonsenso, concorre alla creazione di una solida tutela legale dell'operatore professionista.

5)La scheda conoscitiva rappresenta il resoconto del rapporto professionista/cliente e non esonera un operatore professionista a svolgere un regolare processo in caso di sinistro occorso al cliente. Può quindi essere utilizzata come prova in un processo.

