



**Standard di sostenibilità
per le scuole e le aziende
del settore acconciatura e
bellezza**

**Certificazione
Sistema a 4 stelle**



**Funded by
the European Union**

Certificazione: sistema a 4 stelle

Autor: Stivako

Future skills for a better life in Sustainable Salons is a European project that aims to combine sustainable ideas through education and training with innovative ideas within the sector.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

The project partners and associated partners within this programme are:



© 2023 Sustainable Salon project, Erasmus+ 2020-1-NL01-KA202-064515. No part of this document may be reproduced in any form without the authorisation of Stivako (project coordinator) and the authors. Version 1.

Contact address: Stivako info@stivako.nl. Project website: www.sustainable-salon.info.

0. Introduzione

Tutela dell'ambiente significa che l'azienda considera le conseguenze per l'ambiente in ogni attività e spesa che compie. A questo scopo si usa anche il termine sostenibilità o impresa sostenibile. La tutela dell'ambiente riguarda gli effetti sull'ambiente, sia a breve che a lungo termine, per esempio, impedisce che le attività aziendali siano compromesse da barriere naturali, come l'esaurimento delle risorse e l'inaccessibilità, e genera anche dei risparmi. Si pensi ai risparmi diretti come la riduzione dei costi energetici o di approvvigionamento, ma anche a quelli indiretti, come il maggior coinvolgimento dei dipendenti, che può tradursi in un minor turnover e in minor assenteismo. Un'altro vantaggio della Sostenibilità è che offre distinzione dai competitors. Nel futuro, un buon nome nella sostenibilità, potrebbe essere un fattore distintivo. Gli Stakeholders (portatori di interesse) ritengono importante che le imprese agiscano in modo responsabile; nessuna azienda può evitare di fornire risposte alle domande del governo, dei cittadini, dei clienti o dei gruppi sociali.

Un certificato è la prova di una valutazione indipendente di un aspetto della vostra organizzazione. Il sistema di gestione ambientale per l'industria dei parrucchieri è adattato al settore e segue lo standard ISO-14001.

Il sistema di tutela ambientale sviluppato nel progetto Sustainable salon è stato creato per rendere applicabile e misurabile l'attenzione all'ambiente all'interno delle aziende. Per così dire, il sistema fornisce un coat hanger completo per incorporare pratiche aziendali sostenibili nelle attività dei saloni di parrucchieri o nelle aree di pratica delle scuole per parrucchieri. Il sistema (e i moduli di audit) indicano i requisiti che le misure e le strutture devono soddisfare; l'interpretazione concreta di questi rimane sempre una scelta dell'azienda/ scuola stessa.

1. Certificazione

Un certificato è una dichiarazione scritta, di solito intesa come prova della qualità di un'impresa, una persona, un servizio o un prodotto. Ci sono, solitamente, diversi criteri alla base del rilascio di un certificato, come ad esempio: standard, requisiti legali o regole del settore. Il rilascio di un certificato è solitamente preceduto da una verifica, come un ispezione, audit (controllo) o altre forme di verifica. In questo modo, prodotti, processi, servizi, sistemi o persone possono beneficiare di un certificato. La certificazione è quindi il processo di verifica, ad esempio, se un parrucchiere soddisfa i requisiti di sostenibilità. Questi requisiti vengono poi descritti in un cosiddetto sistema di sostenibilità in cui viene definito uno standard quando un salone soddisfa e non soddisfa i requisiti. Ciò è determinato da un'ispezione (audit) da parte di un'organizzazione esterna (organizzazione di certificazione) e se l'azienda la soddisfa, riceve un certificato o un marchio di qualità. Ciò le consente di dimostrare ai propri clienti, fornitori e altri che determinati requisiti (ad es. in termini di sostenibilità) sono stati soddisfatti.

2 Certificazione all'interno del sistema di gestione ambientale Hair and Beauty

Nell'ambito del sistema impostato all'interno del progetto, è stata scelta una certificazione a tappe.

Il sistema di gestione ambientale per il settore Hair and Beauty è stato sviluppato con un modello di crescita come punto di partenza. Ciò consente a tutti i tipi di utenti di occuparsi dell'inventario e della valutazione delle condizioni ambientali all'interno della propria azienda o scuola a modo proprio e al proprio livello. Il sistema di cura ambientale ha un totale di quattro livelli, il primo dei quali è Start: Introduzione alla tutela dell'ambiente!

Livello 1: una stella: Consapevolezza

In questo livello l'azienda/ scuola ha iniziato ad implementare la tutela dell'ambiente. Loro hanno completato o completeranno l'auto-scansione per avere un'idea della loro posizione sulla tutela dell'ambiente a livello generale e si documenteranno utilizzando i vari documenti sviluppati nell'ambito del progetto Sustainable Salon e altre informazioni.

Livello 2: due stelle: Determinazione della posizione

Utilizzando i moduli per l'audit interno Practice and System e la cartella di lavoro, determineranno la loro posizione, stabiliranno le priorità e svilupperanno il piano d'azione.

Livello 3: tre stelle: Implementazione della tutela ambientale

Il piano d'azione è stato attuato e le azioni da intraprendere a livello pratico e di sistema sono state realizzate. Si è svolto un audit interno per verificarlo. Oppure si è fatto eseguire un audit da un revisore esterno, che lo ha certificato.

Livello 4: quattro stelle: Continuo miglioramento

Dopo l'implementazione e l'audit, l'azienda/ organizzazione continua a migliorare l'ambiente introducendo un miglioramento continuo. Comunica anche esternamente la sua sostenibilità e gli aspetti ambientali ai suoi stakeholder: clienti, governo (comune), fornitori, dipendenti, ecc.

Standard ISO-14001	Non presente	* Avvio dell'implementazione Tutela ambientale Consapevolezza	** Livello centrale Determinazione della posizione	*** Implemento della tutela ambientale Completamente implementato	**** Continuo miglioramento Ciclo di miglioramento presente in azienda
		Completamento del self-scan	Compilazione dei moduli di audit interno prassi e sistema	Piano d'azione: azioni derivanti dai moduli di audit della pratica e del sistema	Implementare il miglioramento continuo
ambiente ed energia sul posto di lavoro (Standard 8)		Extended self assessment scan: la vostra azienda/scuola è sostenibile?	Audit form Hair and Beauty: Practice audit ISO 14001	Azioni di implementazione piano d'azione (sistema e pratica)	Best Available Techniques Obiettivi SMART Raccomandazione supplementare: Comunicare all'esterno (immagine di marketing)
sensibilizzazione all'ambiente e all'energia (Standard 7)		awareness scan salons: https://zelfscan.eu/awareness_salons			
organizzazione per l'ambiente e l'energia (Standard 4-5-6-9-10)		Scansione del contesto organizzativo di un salone sostenibile (solo in inglese)	descrizione del sistema (sustainable-salon.info)		
informazioni di base rilevanti	<ul style="list-style-type: none"> • Manuale • Materiale didattico • Progetto adesivi • Progetto Magazine • Altre informazioni 				

2 Continuo miglioramento

Il miglioramento continuo è un approccio in cui i dipendenti a tutti i livelli di un'azienda lavorano insieme in modo proattivo per ottenere miglioramenti regolari e incrementali. Il risultato, e anche il beneficio, è una maggiore soddisfazione sul lavoro e un maggiore impegno, e questo in modo continuativo.

Il cuore del miglioramento continuo, ad esempio per quanto riguarda la tutela ambientale, è che non si lavora più duramente, ma in modo più intelligente. Questo metodo, nato in Giappone, si concentra specificamente sul luogo di lavoro e sulla stimolazione delle iniziative dei dipendenti.

Si impara facendo, che è l'essenza del miglioramento continuo. Inoltre, dà molta energia quando ai colleghi piace migliorare e si sentono ispirati. Le prestazioni aumentano, il cliente viene servito meglio, c'è più soddisfazione e impegno sul lavoro. Questo metodo ha un impatto positivo sullo sviluppo del team, perché la maggior parte dei suggerimenti proviene direttamente dalla fabbrica.

Come affrontate concretamente il miglioramento come squadra?

Un metodo comunemente usato è Pianificare, Fare, Controllare, Agire (PDCA). In questo ciclo, un team lavora in modo strutturato e graduale verso una soluzione. Qui, il manager ha il ruolo di allenatore. Per un tale ciclo di successo, il coinvolgimento manageriale è quindi essenziale. Fare errori è permesso, purché tutti imparino da loro e poi si passi al ciclo successivo. Un ciclo PDCA può assomigliare a questo:

- Definire con precisione il problema
- Raccogliere i fatti
- Analizzare i fatti
- Creare soluzioni
- Implementare/attuare
- Monitoraggio e sicurezza, apprendimento

Nei team che lavorano in modo soddisfacente il miglioramento continuo fa parte delle attività quotidiane. Non richiede funzioni o competenze speciali nell'organizzazione. I dipendenti si affidano invece alle proprie conoscenze, al buon senso e alla logica. Le conoscenze, l'esperienza e le competenze combinate del team sono più che sufficienti per il successo. Anche gli errori fanno parte di questo. Una cultura del miglioramento continuo ha una possibilità di successo solo se le persone si sentono sicure di sbagliare così che possano imparare dai loro sbagli.

Miglioramento continuo: principi di base

Quindi il miglioramento continuo può essere applicato ovunque e da chiunque. Potrebbe sembrare una ricetta per il caos: ovunque e da chiunque. Per evitarlo, sono stati definiti 5 principi fondamentali all'interno di questo pensiero;

1. Lavorare a piccoli passi: i miglioramenti vengono realizzati in piccoli passi che possono essere implementati in un tempo relativamente breve (formulare obiettivi raggiungibili).
2. Contributo da parte di tutti: indipendentemente da chi deve implementare un miglioramento, tutti nell'azienda/organizzazione sono in grado di contribuire ai possibili miglioramenti.

3. Proprietà: la responsabilità del miglioramento è dei dipendenti, non della leadership/direzione. I dipendenti sono autorizzati a implementare i miglioramenti in modo indipendente e in base alle proprie intuizioni e capacità.
4. Comunicazione: la necessità di cambiamento e miglioramento viene comunicata chiaramente. Questo garantisce che tutti sappiano cosa sta succedendo.
5. Analisi: i miglioramenti vengono analizzati per verificare se l'effetto desiderato è stato raggiunto.

3 Best Available Techniques (BAT)

Il termine Migliori Tecniche Disponibili (BAT) indica i metodi più efficaci, tecnicamente ed economicamente fattibili, per prevenire le emissioni e altri effetti negativi sull'ambiente di un'azienda. Queste vengono applicate se sono tecnicamente ed economicamente fattibili per il settore Hair and Beauty. In base al sistema ISO 14001 e alla legislazione, quando vengono sviluppate le Migliori Tecniche Disponibili siete obbligati ad applicarle all'interno della vostra azienda.

Per chiarire il concetto di Best Available Techniques, si utilizza la seguente interpretazione dei tre elementi:

1. "Best" (migliore) significa "migliore per l'ambiente nel suo complesso", soppesando l'impatto della tecnica considerata sui vari aspetti ambientali (aria, acqua, suolo, rifiuti);
2. "Available"(disponibile) indica che si riferisce a qualcosa di disponibile sul mercato e con un costo ragionevole. Si tratta quindi di tecniche che non sono più in fase sperimentale ma che hanno effettivamente dimostrato il loro valore nella pratica aziendale. Il costo è considerato ragionevole se è fattibile per un'azienda "media" del settore e non sproporzionato rispetto al risultato ambientale ottenuto;
3. "Techniques" (tecniche) sono tecnologie e misure organizzative. Esse riguardano sia l'adeguamento dei processi, sia l'utilizzo di materie prime meno inquinanti, sia le misure di fine ciclo (si tratta di misure adottate per migliorare l'ambiente dopo che i rifiuti sono già stati scaricati), sia le buone pratiche commerciali.

4 Formulazione di obiettivi

Gli obiettivi SMART rendono concreti e misurabili desideri vaghi. Cosa sono gli obiettivi SMART? SMART sta per:

- Specifico, nominate i dettagli e chiarite cosa avete in mente. Rendete specifico il vostro obiettivo descrivendo ciò che volete ottenere in termini concreti. Non utilizzate parole che possono essere interpretate in modi diversi.
- Misurabile, collegate i numeri ai vostri obiettivi. Pensate al fatturato, al numero di transazioni, ai tempi di consegna o alla soddisfazione dei vostri clienti. Esprimete queste cifre in percentuale o in numeri fissi. Assicuratevi inoltre di poter misurare queste cifre.
- Accettabili, tutti i soggetti coinvolti devono essere d'accordo. Senza il sostegno di tutti, i vostri obiettivi non avranno molto successo. Coinvolgete i colleghi e basatevi sulle esperienze passate. Gli obiettivi saranno accettabili solo quando voi e gli altri li sosterrete.
- Realistici, rendere gli obiettivi raggiungibili. Il trucco è non renderli troppo facili, ma nemmeno irraggiungibili. Se l'obiettivo è troppo facile, non c'è bisogno di fare sforzi supplementari. E sapere che non si raggiungerà comunque l'obiettivo può essere demotivante. Un obiettivo realistico è una sfida ambiziosa per la quale si è felici di impegnarsi.
- Con un limite di tempo, mettete nero su bianco l'inizio e la fine delle attività. Una scadenza facilita la pianificazione.

Quando il vostro obiettivo SMART raggiunge il punto finale, è il momento di valutare. Si analizza ciò che è andato bene e ciò che potrebbe essere migliorato. In base a ciò, si stabiliscono nuovi obiettivi SMART.

Quando si stabiliscono gli obiettivi con questo metodo, essi diventano chiari e concreti. Lavorate insieme? Allora è chiaro a tutti a cosa state lavorando. Se invece lavorate da soli, gli obiettivi SMART vi terranno concentrati. Il metodo SMART funziona per tutti i tipi di obiettivi. Rendendo chiaro l'obiettivo che si vuole raggiungere, si ha sempre un'idea chiara dello scopo per cui lo si sta facendo. Fate solo attenzione che questi schemi non limitino la vostra creatività e la vostra libertà.

5. Immagine (miglioramento)

Un'immagine sostenibile sta diventando sempre più importante e tale importanza non potrà che crescere con le nuove generazioni di clienti. La sostenibilità fa sentire le persone positive e impegnate. Siete sostenibili? Allora avete a cuore la natura e il contributo della vostra azienda/scuola ad essa. Un'immagine sostenibile è preziosa, ma non è facile da ottenere e mantenere.

Cos'è un'immagine?

L'immagine è l'immagine che esiste di una persona, di un'istituzione o di un'azienda. Se un'immagine è ampiamente conosciuta da un gruppo target, da un pubblico o da una relazione, può avere conseguenze sia positive che negative. L'immagine è determinata da diversi fattori. Ad esempio, le opinioni di altre persone possono determinare l'immagine di una persona, di un'istituzione o di un'azienda. Anche le prestazioni giocano un ruolo importante: se i servizi sono forniti come ci si aspetta, ciò sarà positivo, ma se si verificano deviazioni, ciò può danneggiare l'immagine.

Creare immagini sostenibili

La sostenibilità e la cura per l'ambiente sono diventate indispensabili in qualsiasi settore. Se non ci state lavorando voi stessi, i clienti, i partner commerciali o i media potrebbero bussare alla vostra porta chiedendovi spiegazioni. Sostenibilità è un termine che ricorre sempre più spesso e con cui ogni persona si confronta prima o poi. Anche come titolare di un salone di acconciatura ed estetica o di una scuola con un salone interno.

Questo sistema di gestione ambientale è stato sviluppato appositamente per il vostro settore e si basa sul sistema ISO 14001. La ISO 14001 è uno standard internazionale per i sistemi di gestione ambientale. Nel campo dell'ambiente, è lo standard più applicato. Con l'introduzione della ISO 14001, la politica ambientale viene attuata in tutta l'organizzazione. Lo standard si concentra sul miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e sulla protezione dell'ambiente.

Canali che modellano l'immagine

- Online: motore di ricerca, sito web, social media, altri siti web e annunci, recensioni e valutazioni
- Clienti che usano il passaparola
- Edilizia e interior design
- Articoli di stampa: riviste specializzate, giornali, ecc.
- Volantini, opuscoli, firme, adesivi, ecc.
- ecc.

Influenzare l'immagine

Con un sistema di tutela dell'ambiente in atto, potete fare un'impressione positiva agli stakeholder. Per influenzare l'immagine, potete utilizzare il piano in 4 fasi.

Step 1. Elencare e analizzare

Il primo passo è quello di fare un inventario di ciò che può attualmente essere trovato sulla società su Internet e offline. Quindi si può analizzare quali immagini online/ offline si hanno attualmente.

Step 2. Stabilire l'immagine desiderata

Dopo l'inventario, potete determinare quale dovrebbe essere l'immagine della vostra azienda e ciò che l'azienda vuole proiettare al suo ambiente. Una volta che è stato stabilito, si determina cosa e come l'immagine può essere cambiata.

Step 3 Rimuovere, modificare e adattare

Il passo successivo è quello di rimuovere tutte le informazioni trovate (online) o modificarle in modo tale da soddisfare l'immagine desiderata. Le recensioni, ovviamente, non possono essere cambiate. A volte, tuttavia, dovrai affrontare informazioni che sono più difficili da rimuovere. In questi casi, dovrai rivolgerti a un proprietario/amministratore/moderatore per farlo. Di solito lo faranno, a condizione che tu presenti una richiesta ben scritta e ben argomentata.

Step 4 Controllo

L'ultimo e più importante passo è quello di controllare continuamente l'immagine. Per fare questo in modo ottimale, è necessario continuare a fare tre cose: il monitoraggio (mantenere la scansione di ciò che le informazioni appaiono online e offline), tenere il passo, e stare attenti (in costante miglioramento e soprattutto rimanere consapevoli dell'immagine che si desidera costruire).