

# Estetica Claudia

tra professionalità  
e passione.



Nella foto da sinistra: Irene Bernardini, Claudia Magnani,  
Margherita Sidoti (in alto), Maria Giulia Secci,  
Giovannina Di Paolo (a destra).

“Sui luoghi dell’azione” l’ho dedicato oggi a Claudia Magnani. Perché questa scelta? Perché è un modello reale e ideale di imprenditorialità, professionalità a 360°, e di passione estrema. Oltre ad aver creato, a sua giusta dimensione, il “Centro Estetica Claudia”, si occupa da anni di sostenere la professione Estetista a livello sindacale, e poi fa parte, da quando è nato, del Comitato attivo dell’UNEP-Unione Nazionale Estetisti Professionisti-intervenendo con evidenti sacrifici agli incontri di Milano per esaminare e discutere gli eventi che coinvolgono il settore in cui opera. Da qualche tempo ha ricevuto un importante riconoscimento che ho ritenuto non dovesse rimanere a conoscenza solo nell’ambito regionale: il “Premio Prime Donne imprenditrici”. Ne

hanno parlato diversi giornali: “Corriere di Rimini”, “Romagna Corriere”, “Il Resto del Carlino”. Claudia ha anche scritto un interessante libro (*Belli a tutti i costi*) ed ha realizzato un filmato dedicato allo “Stone massage”, inoltre non si è dedicata alla sola gestione del Centro, ma anche all’insegnamento nelle Scuole regionali per Estetiste, come pure alla partecipazione a numerosi Convegni, nella convinzione che la spinta al miglioramento e all’innovazione nel lavoro vada continuamente accresciuta attraverso il confronto, lo scambio di esperienze, la ricerca di stimoli provenienti da ogni fonte. Un bell’esempio da seguire per tutti. In queste pagine trovate l’articolo a lei dedicato dalla giornalista Lorenza Rossini.

Nennella Santelli

## Intervista a Claudia Magnani

### L'azienda, il prodotto, il contesto competitivo.

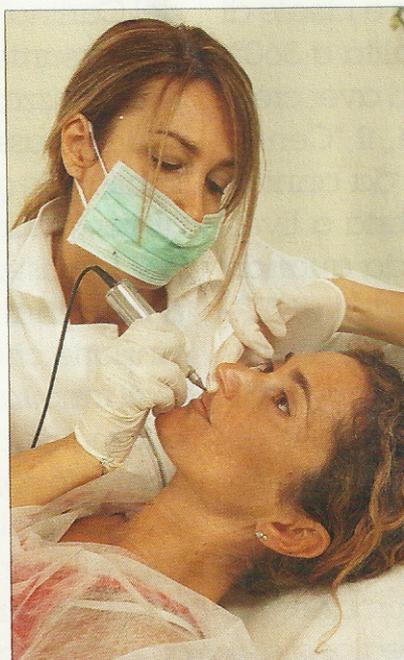
Estetica Claudia ha sede a Cattolica in una piccola palazzina di proprietà, recentemente ristrutturata, ed è gestita dalla titolare Claudia Magnani, con il supporto di quattro collaboratrici Estetiste. L'azienda offre trattamenti viso-corpo con l'ausilio di tecnologie all'avanguardia, pacchetti articolati per rispondere a specifiche esigenze (programma sposa, mamma, eventi...), e il **servizio di trucco semipermanente** eseguito dalla stessa titolare, specializzazione che l'ha resa nota anche al di fuori del contesto locale e richiama una domanda a livello nazionale. Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, l'idea del trucco semipermanente non nasce, per Claudia, da un approccio edonistico, ma dal desiderio di rispondere al bisogno della donna "comune", che non ha tempo da dedicare a sé, assorbita dal lavoro e dalla famiglia. **L'azienda si distingue anche per una serie di servizi accessori**, volti a facilitare l'accesso da parte della clientela (su richiesta baby sitter, trasporto...), nonché per l'attenzione alle nuove tendenze nel campo dell'estetica, ad esempio il "Massaggio con le pietre laviche". Estetica Claudia nasce 15 anni fa, dalla passione per l'estetica della titolare che decide di mettersi in gioco, lanciandosi da sola in un'attività ancora poco diffusa in maniera specializzata, relegata per lo più al ruolo di servizio accessorio all'interno dei negozi di acconciature. Oggi il settore è fortemente cambiato: dopo una **crescita esponenziale stimolata dai nuovi stili di vita orientati al benessere** e alla



cura della persona, il comparto dell'estetica ha raggiunto una certa stabilità. Questa evoluzione ha visto il sorgere, da un lato, di grandi strutture multiservizi (fitness, solarium, massaggi...), dall'altro di piccoli Centri artigianali formati spesso dalla sola titolare, delineando un contesto sempre più competitivo e caratterizzato da livelli di servizio e strutture gestionali molto differenti. In questo contesto, Estetica Claudia è cresciuta, orientandosi verso **la scelta di un difficile equilibrio tra dimensione "familiare" e gestione manageriale**, sostenuta da una strategia di continui investimenti in risorse umane, macchinari, e servizi. La paura di non farcela che ha accompagnato ogni passo importante, è stata superata dalla voglia di innovare; non solo perché lo richiedeva il mercato, ma anche per avere nuovo slancio e soddisfazione nel lavoro.

### La chiave del successo

Le ragioni del successo di Estetica Claudia sono individuabili nella capacità della titolare di porre al centro i bisogni del cliente e saper costruire, su questa base, elementi di servizio distintivi, nonché (e non da meno) la sua **capacità di coinvolgere le risorse umane nel raggiungimento di questo obiettivo**, promuovendone la partecipazione, la motivazione, e la crescita professionale, attraverso una capacità di *leadership* non comune.



### L'attenzione al cliente

L'orientamento al cliente trova, nei servizi offerti, la prima forma di espressione importante. Alla base c'è la pratica di partire dai bisogni della clientela, per rilevare i quali l'azienda utilizza

## “Tra professionalità e passione”

procedure formali e informali, dall'ascolto diretto del cliente, all'impiego di schede sulla soddisfazione. Che si tratti di piccole o grandi richieste, l'azienda cerca di dare segnali concreti e di recepire i suggerimenti forniti: ne sono un esempio l'offerta di tisane alla fine dei trattamenti, e l'attenzione alle musiche di sottofondo.

### Da un punto di vista operativo,

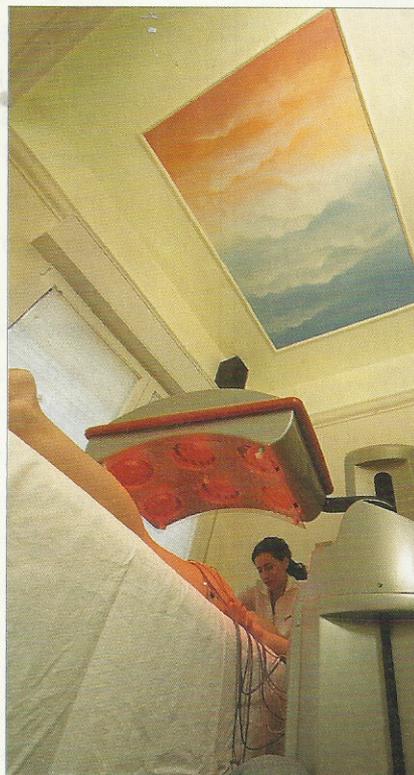
per offrire un servizio in grado di soddisfare la clientela, l'azienda si è dotata di un grado di informatizzazione inusuale per una piccola impresa, che va dai procedimenti scritti relativi alle modalità di erogazione del servizio, all'impiego di una risorsa dedicata per la segreteria (che offre un prezioso supporto occupandosi della gestione del database clienti, della prenotazione e organizzazione degli appuntamenti, del monitoraggio dei costi e dei risultati aziendali, non così diffuso a livello di piccoli Centri). L'obiettivo è di **garantire al cliente un servizio di qualità elevata e costante**, in tutte le sue fasi e qualunque sia l'Estetista che effettua il trattamento, e di garantire alle operatrici stesse una traccia di riferimento sicura su come eseguire il lavoro, anche in assenza della titolare.

### Il coinvolgimento delle risorse umane

La gestione è impostata in modo da porre le risorse umane che vi operano nella migliore condizione per lavorare e trovare soddisfazione dalla



professione che svolgono. Tutte ex-alunne della titolare, le operatrici concorrono attivamente alla definizione degli obiettivi aziendali e alle scelte



sui nuovi servizi o prodotti, con una forte responsabilizzazione, ma anche con la possibilità di frequentare corsi di formazione e godere di incentivi appropriati.

### Una leadership d'eccezione

La voglia di innovare, per trovare nuovo slancio e soddisfazione nel lavoro, ha sempre caratterizzato la titolare nel suo impegno professionale, sin da quando ha dato vita al Centro. “La spinta di fondo è stata la voglia di avere qualcosa di mio” - afferma Claudia, una persona che difficilmente avrebbe potuto essere qualcosa di diverso da un imprenditore. Per lo stesso motivo, l'attività di Claudia Magnani si è estesa all'insegnamento presso la Scuola per Estetiste, alla partecipazione a numerosi convegni e a tutte le iniziative che possano dare nuova linfa al settore dell'Estetica, nonché a un libro che esplorasse i confini tra cura e bellezza, **nella convinzione che la spinta al miglioramento e al lavoro vada continuamente alimentata attraverso la ricerca di stimoli all'esterno delle “mura” dell'impresa**. Nelle aziende di piccole dimensioni c'è sempre una forte identificazione tra la direzione e l'attività stessa, e anche in questo caso le caratteristiche personali di Claudia hanno dato un'impronta determinante al modo di essere di questo Centro estetico. Paradossalmente ▶▶



La tecnologia della  
ricostruzione unghie  
avanza

provate i nostri gel:  
non tornerete indietro!

In esclusiva dagli USA  
i gel UV di Robynails®:  
-non richiedono limatura  
-non contengono acidi  
-autolivellanti  
-facili e veloci da usare  
-lunga durata e lucentezza



Corsi personalizzati  
Assistenza professionale  
Acquisti on-line



il kit Deluxe

#### Rivenditori Robynails®:

Torino: Drago - tel. 011-9588153  
Novara: F.lli Villa - tel. 0321-30286  
Genova: Dafra Europe - tel. 010-5531721  
Verona: Ondafri - tel. 045-6103730  
Viareggio: Co.Ma. - tel. 0584-47590  
Roma: Siar - tel. 06-52270086  
Pescara: Fanestetica - tel. 347-1587381  
Napoli: Natural Progress - tel. 081-8630769  
Sassari: Danidore - tel. 079-2590034

## sui luoghi dell'azione

▶▶ però, il risultato "più eccellente" è stato proprio quello di aver saputo slegare Estetica Claudia dalla persona della titolare, creando nelle modalità di gestione delle stesse, i presupposti per mettere l'attività in condizione di funzionare anche in sua assenza, facendone una piccola azienda "industriale".

## Conclusioni

Nel futuro di Estetica Claudia l'obiettivo è di restare piccola, e migliorare ulteriormente le pratiche gestionali. Da un lato, c'è la consapevolezza che crescere significherebbe modificare radicalmente la struttura d'impresa e l'ambiente di lavoro, che rimane comunque familiare; dall'altro, si affianca la volontà di utilizzare i risultati di una gestione più efficiente per mantenere, e se possibile, migliorare l'equilibrio tra la dimensione lavorativa, che la titolare ama definire "la sua parte più maschile", e quella personale. **"Avere del tempo per sé significa anche far meglio il proprio lavoro**, specie nel nostro settore dove il servizio erogato assorbe molte energie ed è importante trovare il modo di rigenerarle". Ma ancora una volta, Claudia non pensa solo per sé: non a caso è stato da poco esteso l'orario di apertura del Centro, attraverso l'inserimento di una nuova risorsa e l'organizzazione in turni delle collaboratrici, in modo da consentire a clienti e dipendenti una migliore gestione del loro tempo. Per far questo, l'azienda dovrà migliorare ulteriormente i processi organizzativi e alimentare la capacità di proporre sempre nuovi servizi, sulla base delle esigenze della clientela, affinando il monitoraggio dei risultati aziendali. Questo percorso, che l'azienda si trova a dovere compiere, può trarre dalla strumentazione di *benchmarking* (confronto) un supporto capace di mostrare, sul campo, le modalità attuate e i risultati ottenuti da altre imprese simili per dimensione e problematiche riscontrate.

**Claudia Magnani nel suo Centro estetico ha scelto come preziosi partners queste case cosmetiche**

**Matis, Paul Scerri,  
Integréé, GTS, Dibi,  
Make up Forever, Sixtus,  
Microcolor, Beauty Boden.**