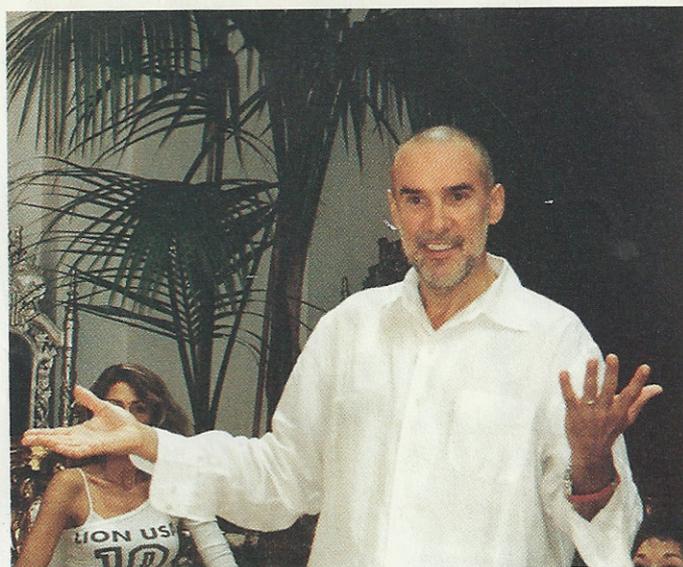


Il 30 giugno a Milano, nell'incantevole scenario dal sapore orientale del "Mybali, entertainment lounge", "Les Nouvelles Esthétiques" ha offerto alle Estetiste una giornata di incontro con Diego Dalla Palma.

Trascrizione di **Nicoletta Pretto**
Foto **Nennella Santelli**

L'imponente corridoio d'entrata, sovrastato da enormi statue, le candele, il profumo d'incenso, le piante tropicali, il suono del gong, le note di soavi musiche thailandesi, rendevano ancor più dolce e suggestivo il passaggio a un'altra dimensione. Entrando nel maestoso salone del Mybali sembrava davvero di essere trasportati in un mondo d'Oriente, non sembrava certo di trovarsi nel trafficato centro di Milano, in un'afosa giornata di fine giugno. La mente e il corpo erano predisposti all'ascolto, al dialogo, e al confronto.



Trascriviamo, riassumendo in sintesi, alcuni stralci della lunga "lezione" con Diego, anche se non è semplice esprimere in poche pagine i sentimenti, e le emozioni, vissute in un'intera giornata di dialogo e confronto con uno dei più importanti esperti d'immagine del nostro settore.

Diego Dalla Palma: «Questo incontro sarà un confronto con voi, uno scambio di esperienze, io non sono in grado di insegnarvi qualcosa, non ho fatto niente di più a livello tecnico rispetto agli altri truccatori. Da questa giornata con voi, trarrò sicuramente degli insegnamenti di vita importanti, perché dal confronto nasce l'arricchimento personale.

Dal canto mio, posso parlarvi un po' di me, di cosa ho imparato in tutti questi anni di attività, di come ho tipicizzato la mia vita, e la mia professione. Io sono qui, guardo la morte e dico sono pronto, ho avuto talmente tanto dalla vita, sono appagato, mi sento realizzato, sono sereno, pronto ad accogliere quello che la



Estetiste giunte da diverse regioni, entusiasmata dall'incontro con Diego.

L' «Actor's Studio» a Milano

► vita mi offre». «Vorrei farvi capire, ma già lo sapete, cosa c'è oltre la bella professione che fate. Voi Estetiste, siete in grado, nel rapporto che instaurate con la clientela, di esprimere voi stesse attraverso la comunicazione, e di trasmettere qualcosa alle donne che si rivolgono a voi. Da qui, l'importanza di comunicare, per voi che siete, non dimenticatelo mai, esperte e "curatrici d'immagine».

«Quando le persone entrano da voi in Istituto, prima di qualsiasi apparecchiatura, di qualsiasi prodotto cosmetico, devono percepire, trovare, la parola, la carezza, il guardarsi negli occhi. Questo è ciò che voi potete fare, attraverso la vostra professione, ed è straordinario.

Poi, in un secondo momento, dovete cercare di captare e di trasmettere la grazia della postura e del gesto. Puntate sulla spontaneità e sulla disinvoltura, aiutate le vostre clienti ad aprirsi, ad esprimersi attraverso il linguaggio non verbale, del gesto e dell'atteggiamento corporeo.

Voi Estetiste avete in mano una forza che può rendere più sicure, più serene, e far felici le persone, meglio di certi psicologi».

Linguaggio corporeo

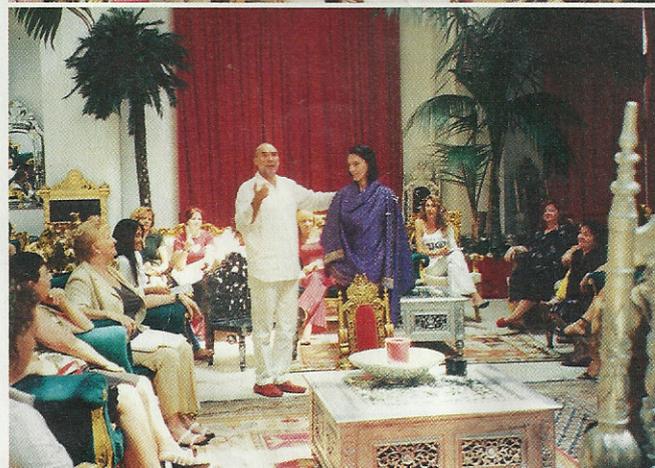
«Parliamo ora del comportamento da adottare per far sentire la cliente a proprio agio, farle percepire di essere coccolata, oltre che dalle vostre mani, anche dal rapporto di comunicazione che si instaura.

Le vostre parole vengono prima delle vostre mani, voi dovete **COMUNICARE ATTRAVERSO LA VOSTRA IMMAGINE**, ognuno deve mostrare ciò che è. Ciò che è conta per creare un rapporto di fiducia che consiste nella semplicità di raccontare voi stesse»

«...Come deve essere l'approccio con la cliente, non appena entra nel vostro Istituto?

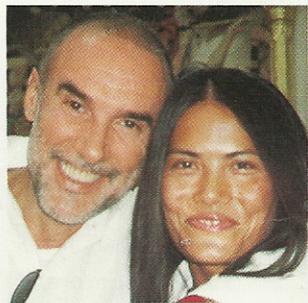
Il primo gesto fondamentale è rappresentato dalla stretta di mano, la mano è una parte molto "eccitante" del nostro corpo, e il gesto deve essere forte, protettivo, prolungato, deve esprimere un rapporto duraturo, un messaggio di positività...

Si passa poi alla parte verbale, al dialogo con le clienti. Ricordatevi, che per usare il "tu" ci vuole un grande carisma, se no sei "fottuto". «Quando si parla sono importantissime le pause, **VOI ESTETISTE SIETE DELLE ATTRICI.**



► Ci sono però, attenzione, delle parole che non si devono usare mai:

- NIENTE,
- ALLORA,
- PERÒ,
- MA, ecc...



«Ora, soffermiamoci un momento sul vostro Salone. **IL VOSTRO ISTITUTO DEVE PARLARE DI VOI,**

non dovete mai copiare le idee degli altri, ma costruirvi una vostra immagine e identità, un vostro stile.

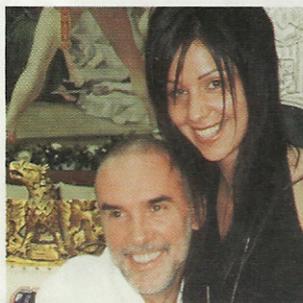
Cercate di dimostrare attraverso la "vostra casa", quello che voi siete.

Il vostro Istituto è un luogo in cui dovete dare benessere, e tutto deve contribuire ad esprimere questa idea...

Gli accessori sono elementi che distinguono, oggetti che comunicano, e fanno parte della comunicazione non verbale».



assordante delle radio private, preferite dei CD rilassanti, che infondono relax, tranquillità. Potete anche diversificare la musica, da un ambiente all'altro».



«Un'ultima cosa: no in assoluto alle piante fintel!».

«...Qual è secondo voi il luogo più importante del vostro Istituto? Sicuramente

l'ingresso: lo spazio da dove si entra e da dove si esce, è dove ci si gioca la possibilità di perdere o fidelizzare la cliente».



«Se durante il vostro percorso professionale, avete seguito particolari corsi di aggiornamento, avete partecipato ai Congressi L.N.E., dovete esporre gli attestati in Istituto. Non mettete le foto dei nipoti, non interessano a nessuno».



◆ ◆ ◆
«La scelta dei colori è importantissima, ma fate attenzione: ad esempio, il bianco raffredda, il rosso stanca e porta ad allontanarsi rapidamente dall'ambiente. Per quanto riguarda l'illuminazione, evitate assolutamente le luci al neon, perché accentuano i difetti. Altro aspetto fondamentale è curare il gusto e l'olfatto. Scegliete profumi, come il mandarino, il limone, il bergamotto, il melone, che soddisfano il gusto di tutti. Poi, coccolate le clienti, offrendo delle tisane, un thè con dei biscotti, a mezzogiorno una bella tazza di frutta con lo yogurt, dei grissini un po' speciali, un aperitivo alla sera. È un servizio fondamentale che fa sentire i clienti a casa loro». «...E poi la musica; è stata fatta una ricerca, da cui è risultato che il 30% delle persone acquista se c'è sottofondo musicale.

Vi sconsiglio di utilizzare come sottofondo la musica

«La seduzione deve partire dallo star bene con se stessi, dall'aver fiducia nelle proprie azioni, dalla disinvoltura del gesto, dal muoversi, dall'esprimersi, dall'atteggiamento posturale....Non ci sono persone brutte, ma intriganti. Non dimenticatevi mai che voi siete delle "esperte di

Diego, che è stato anche costumista e scenografo per la RAI, si è rilevato un abilissimo attore, e ha simulato tutte le situazioni possibili in Istituto. Coinvolgendo ogni Estetista nell'essere attrice con lui.



«La seduzione deve partire dallo star bene con se stessi, dall'aver fiducia nelle proprie azioni, dalla disinvoltura del gesto, dal muoversi, dall'esprimersi, dall'atteggiamento posturale....Non ci sono persone brutte, ma intriganti. Non dimenticatevi mai che voi siete delle "esperte di





filosofando con Diego

Diego Dalla Palma. Io ho seguito una giornata sulla scelta dell'orologio, e ho imparato moltissimo. Ad esempio una persona che ha le braccia e i polsi grossi, e mette un orologio piccolo, dà l'idea che la sua mano sia una parte del corpo staccata...ed enorme».

Diego inizia la lezione pratica simulando, e mimando alcune situazioni. E qui comincia l'Actor's Studio!

« Allora arriva da voi la cliente, che vuole una consulenza d'immagine; com'è il vostro approccio?

Una frase che trovo molto bella, perché da l'idea che sia davvero un onore ricevere la cliente è:

“È la prima volta che ci fa visita?”. Poi, io faccio alcune domande, per conoscere la persona che ho davanti:

- Dove ti piaci?
- Dove non ti piaci?
- Quali colori ami o detesti?
- Come è arredata la tua casa?
- Che hobby hai?
- Che musica ascolti?
- Dove vai in vacanza?

Però non chiedete mai alla cliente la sua professione, è la personalità che conta, non la professione, o il ceto sociale. Facendo queste domande, io so già un po' di cose sulla cliente».

«Poi, la faccio accomodare sulla poltrona, davanti a lei c'è lo specchio, io mi siedo così sullo sgabello, in posizione leggermente più alta rispetto alla cliente, in modo che lei mi senta come un alleato, e chiedo: “Come ti piacerebbe essere truccata? Cosa usi abitualmente? Qual è il colore che ti piace? Qual è invece il colore che non metteresti mai ?...”.

Ricordatevi, che lo specchio è uno specchio, riflette la persona indirettamente, perciò devo essere io, esperto d'immagine, a guardare direttamente la cliente, e non la sua immagine riflessa nello specchio».

«Io mi comporto in questo modo: inizio a fare una sua

immagine”». «Vorrei, a questo punto, introdurre al concetto di Total Look.

Fare Total Look significa creare delle figure armoniosamente coerenti.

Se volete arrivare a proporre delle immagini globali, iniziate ad analizzare i particolari che caratterizzano il soggetto, per poi passare a dare piccoli suggerimenti, ad esempio sull'abbigliamento, sugli accessori, sul trucco...

Potreste anche dire alle clienti che avete fatto uno stage sul “total look”, se volete potete dire che l'avete fatto con

L'importanza della comunicazione



litigato con mia moglie, devo pagare le tasse, ho un blocco, non ho proprio la testa su quello che sto facendo. Come mi devo comportare? Devo scusarmi con la cliente, e non farle pagare il trattamento...?».

E mimando, recitando diverse situazioni in studio, chiacchierando con Diego, si è giunti, senza accorgersi, verso la fine della mattinata.

Nennella Santelli: «Approfitto di questo momento, per parlare con voi delle azioni che stiamo attuando per arginare la situazione di disinformazione creatasi nel settore estetico, dopo la morte di Napoli.

Sapete che, abbiamo organizzato un incontro al Circolo della Stampa, il 24 marzo, al quale anche Diego era presente. Come già fa dal 1986, il C.D.E., Comitato Difesa Estetisti, è

scheda (nome, cognome, osservazioni, un disegno del viso, frontale e di profilo).

Il profilo è molto importante: ad esempio, se il naso presenta una gobbetta, si deve studiare una pettinatura gonfia, che attenui il difetto.

Osservate poi la silhouette, se la cliente ha le scapole in fuori, è un discorso di postura da equilibrare. Se la cliente ha le gambe magre, un po' storte, ossute, è meglio una pettinatura liscia o voluminosa? Liscia, perché il volume non farebbe altro che attirare l'attenzione sulle gambe...».

«Bisogna partire sempre dagli aspetti positivi. Non possiamo far cambiare a tutti i costi i gusti alla cliente, ma studiare un trucco, un colore di capelli, che rispecchino la sua personalità».

«A volte mi capita di avere la giornata storta, negativa, ho



entrato in azione, per correggere determinate informazioni scorrette, diffuse dai media, stampa e tv. Abbiamo poi deciso di ►►

a t t r a v e r s o l ' i m m a g i n e

► fare un incontro in Redazione, di cui vi consegnamo una breve sintesi, con presenti alcune Estetiste, e personaggi del settore estetico, e abbiamo deciso di agire.



Per prima cosa, è stata cambiata la denominazione del C.D.E., in U.N.E.P. (Unione Nazionale

Estetisti

Professionisti).

Ora, dobbiamo

inventare degli eventi continui,

positivi,

stravolgenti, che

vedano come protagonista l'Estetista, avvenimenti di cui la Stampa parli.

Mi è poi venuta un'idea: a Rai Uno Mattina, c'è una rubrica che si chiama "Rai Uno M'aiuta". È uno spazio, dedicato ad

iniziative di volontariato: i cittadini si offrono per aiutare con piccole azioni quotidiane (accompagnarle a fare la spesa, dal medico) persone bisognose, che si trovano in condizioni di difficoltà.

Voi, come Estetiste, potreste offrire un trattamento estetico (viso, massaggio) a persone malate, anziane, che

non possono uscire di casa. Ve la sentite?

Forse, aderendo a

questa iniziativa,

finalmente riusciremo

a far parlare in

televisione in maniera

positiva e costruttiva

l'Estetista. Sarà

un'impresa difficile, perché bisognerà creare una rete di Estetiste in tutta Italia, che si prestino a offrire questo servizio, ma iniziamo a pensarci, facciamoci frullare qualche idea nella testa".



Nel pomeriggio, Diego ha organizzato un altro momento interattivo e coinvolgente, che ha visto protagoniste tutte le Estetiste presenti.

Sembrava di essere agli Actor's Studios di New York: Diego, il regista, ha passato il microfono di mano in



DIEGO REGISTA, LE ESTETISTE ATTRICI,

MIMANDO ATTEGGIAMENTI, GESTUALITÀ, POSTURA.

mano, chiedendo ad ognuno di presentarsi, mentre lui analizzava gli atteggiamenti, la gestualità, la postura, e il tono della voce di ognuna.

C'era chi era emozionatissima, con la voce che tremava, ma grazie ai consigli e alle correzioni del gesto e della voce di Diego, dopo poche battute, ognuno riusciva ad immedesimarsi nel ruolo di attore davanti a una vasta platea, e a controllare la propria gestualità. Un momento di emozioni intense, che ci ha

portato alla conclusione di questa stupenda giornata con una persona davvero straordinaria, che ha trasmesso a tutti messaggi di positività.

Grazie Diego! E arrivederci al Congresso L.N.E., a Settembre.

Diego presenterà il tema:

"L'Actor's Studio al Congresso. La comunicazione attraverso l'immagine". Un momento interattivo: Estetiste attrici, Diego regista e

teacher di gestualità, tono della voce, espressione, postura, e atteggiamento corporeo.

