Sarah Cossu

È esperta di comunicazione e vendita nel settore beauty & wellness, professional coach e trainer di ventennale esperienza. Managing director di We! Wellness, con la sua squadra opera per primarie aziende farmaceutiche e cosmetiche in progetti innovativi di trade marketing e nella formazione di reti di trainer e agenti. Da oltre 15 anni è al fianco dei farmacisti in laboratori di formazione e coaching mirati alla competitività. È direttore e Master trainer dei progetti pharmacybeautycoach.it

Partire dalla barriera per potenziare la performance

Il consiglio in autunno, che passa dalla resilienza della barriera cutanea, moltiplica i risultati per te e per la cliente

È arrivato un appuntamento chiave con le tue clienti in reparto. Finita l'estate e svanita l'abbronzatura dorata, tornano da te determinate a ricevere la nuova ricetta anti-age.
Per te è una fase cruciale: si apre l'ultimo trimestre dell'anno in cui puoi dare un booster importante verso gli obiettivi annuali, ma anche seminare "continuità" ed espansione della consulenza per il futuro.
E allora voglio condividere alcuni spunti che ti aiutano a centrare al meglio gli obiettivi delle clienti nella stagione segnata dal ritorno a retinoidi, esfolianti, acidi e trattamenti schiarenti a partire da un approccio healthy beauty che ti contraddistingue e che porta loro veri risultati.
Per le clienti che arrivano pronte ad affidare a te l'aggiornamento stagionale della loro routine, ma anche per quelle che chiedono direttamente un prodotto anti-age specifico con piglio sicuro, il tuo ruolo consulenziale si fa spazio e crea valore a partire da uno step fondamentale: **riparazione e resilienza della barriera cutanea**.
L'efficacia dei trattamenti anti-age intensivi, lo sai, non può prescindere dallo stato di benessere della barriera cutanea da cui dipendono tollerabilità e risposta. E l'estate lascia un segno non trascurabile sulla pelle di molte clienti, sul viso e sul corpo.

Ed ecco che questa attenzione può essere protagonista:

- In ogni **vendita consulenziale, ogni giorno**, che la cliente chieda solo di cambiare la crema estiva con una più corposa, o sia aperta a seguirti in un aggiornamento completo della sua routine. Come spesso dico: ***se prima di parlare di prodotto fai parlare la pelle della cliente e stimoli i suoi desideri… la sua recettività cambia***.

- In un appuntamento ***Skin Barrier Check Up Day*** post estate, che è il buon pretesto per attivare l'attenzione delle clienti, richiamare con un invito quelle che non sono ancora tornate da te e dedicare loro un momento consulenziale "ad alta conversione", che porta il valore di un approccio healthy funzionale e facilita la motivazione della cliente.
  La valutazione del benessere della barriera cutanea, con poche domande chiave e la tua osservazione esperta, diventa in questo modo la prima mossa per rivedere detergente e prodotti utilizzati, definire la priorità e disegnare il trattamento su misura che ripara la pelle dove utile, la prepara ai cambiamenti climatici e ambientali della stagione fredda e aiuta così le tue clienti a ottenere i migliori risultati dai trattamenti cosmetici anti-age mirati.

Naturalmente un moltiplicatore di valore, per te e per lei, è dare continuità **fissando subito il follow up**.
Quindi il tuo mantra adesso è: **ripara, proteggi, potenzia**.

Le domande che devi avere in mente:

- "Come sta la pelle della cliente dopo l'estate?"
- "È preparata a mantenere l'equilibrio nella stagione fredda che arriva?"
- "È nelle condizioni migliori per ripartire con un programma anti-age?"

RIPARA
Come sta la pelle della cliente dopo l'estate?
Come beauty coach sai che molte clienti adesso hanno la pelle provata dal "fattore estate": radiazioni UV, caldo, sudorazione, cloro e salsedine, detergenza più frequente, aria condizionata, variazioni della routine…
Tra i segnali che vedi e cogli durante il confronto con loro: maggiore sensazione di pelle che tira, disidratazione, pelle meno luminosa, ruvidità, desquamazione, maggiore reattività.
Se la pelle appare fragile o reattiva il giusto consiglio è **ridurre le aggressioni, detergere delicatamente, idratare, reintegrare la componente lipidica, proteggere e solo successivamente aumentare la complessità della routine**.
Ma qui ricordo anche un'ulteriore opportunità che ti apre il benessere della barriera cutanea: **estendere il consiglio anche al corpo**.

La percezione di *pelle provata e discomfort* ti aiuta nell'aggancio ad una visione total body e al consiglio su:

- **una detersione delicata**, con un olio, una crema detergente o un syndet poco schiumogeno, evitando detergenti molto sgrassanti e docce troppo calde;
- **una crema restitutiva** che ripara e dona comfort perché idrata, reintegra i lipidi, limita la perdita d'acqua e protegge;
- **un'esfoliazione purché delicata**.

Questo, sapendo di ricorrere a prodotti specialistici dermatologici in caso di desquamazione o fissurazioni in alcune zone.
L'approccio globale "skincare 360° tutto l'anno", come sai, è uno dei capisaldi del metodo pratico *Pharmacy Beauty Coach* e ti posso garantire che spesso quello che manca alla cliente è solo lo stimolo tempestivo, un obiettivo motivante, una proposta ben calibrata su di lei.

PROTEGGI
"È una pelle preparata a mantenere l'equilibrio nella stagione fredda che arriva?"
Freddo, bassa umidità e aria riscaldata indoor aumenteranno il carico sulla barriera, riducendo idratazione corneocitaria e resilienza agli irritanti.
Se a questo si aggiungono stress e sonno inadeguato che rallentano la riparazione, ecco che la pelle in autunno-inverno è meno pronta a compensare i microdanni quotidiani causati da detersione, vento, frizione, lavaggi frequenti o attivi irritanti.
Non dimentichiamo poi che la cliente con pelle delicata, xerosi, storia atopica, dermatiti, rosacea e altre condizioni di cute fragile, è particolarmente sensibile alle variazioni ripetute di temperatura e umidità che caratterizzano questa stagione di transizione. La sua pelle richiede un'attenzione tempestiva che consenta di **preservare il benessere adesso in previsione dell'inverno**.

POTENZIA
"Come posso mettere la pelle della cliente nelle condizioni migliori per ripartire con un programma anti-age?"
Una barriera cutanea integra e funzionale è pronta a ricevere e ottenere i migliori risultati dai trattamenti.
In questa condizione infatti, ristabilita una buona tollerabilità, potrai aggiungere attivi e passare a trattamenti intensivi e articolati.
Quello che la cliente percepisce è che non stai semplicemente proponendo la novità anti-age

Non dimenticare di fornire qualche semplice consiglio pratico per proteggere la barriera cutanea e preservarne il benessere ogni giorno

dell'autunno, ma che **hai costruito per lei il percorso giusto per ottenere veri risultati!**
È ciò che spesso fai, lo so.
Ma so anche che un reminder in questo momento ti aiuta a sposare questo approccio in modo costante, anche quando sembra che non ci sia spazio.

I vantaggi in fondo sono concreti e consistenti.

1. **Ti differenzi** da quello che tante clienti potrebbero fare senza una guida esperta
2. **Ti muovi in modo coerente ad un approccio healthy beauty** che ti appartiene
3. **Vendi di più**: se parti da un'attenzione allo stato della barriera cutanea, spieghi in modo semplice e chiaro alla cliente il razionale dei due step (riparazione/preparazione + protocollo anti-age performante), **si amplia il rituale** mentre si alza la percezione di valore della cliente, dai uno **spazio di attenzione anche a detergenti e creme idratanti** (referenze che a volte rimangono indietro nelle rotazioni del tuo assortimento) e in molti casi **riesci ad aprire il consiglio al corpo.**

E per completare il tuo consiglio da vera beauty coach allenatrice della pelle e delle abitudini cosmetiche della cliente, non dimenticare di fornire qualche semplice consiglio pratico per proteggere la barriera cutanea a preservarne il benessere ogni giorno. ■

Sarah Cossu

CONSIGLI UTILI PER PRESERVARE LA BARRIERA CUTANEA NELLA STAGIONE CHE ARRIVA

Il consiglio	Perché
Utilizzare acqua tiepida e non calda per detergere viso, mani e corpo e preferire docce brevi	L'acqua molto calda e il contatto prolungato favoriscono la rimozione dei lipidi superficiali e aumentano la secchezza
Asciugare la pelle tamponando e non strofinando	Lo sfregamento aggiunge uno stress meccanico alla pelle, soprattutto se è già secca o sensibilizzata
Applicare il trattamento idratante quando la pelle è ancora leggermente umida	Aiuta a trattenere parte dell'acqua presente nello strato corneo e a limitarne l'evaporazione, soprattutto se la formula contiene sostanze emollienti o occlusive
Con l'accensione dei riscaldamenti, quando necessario, valutare un umidificatore	Una bassa umidità ambientale aumenta il gradiente di evaporazione dell'acqua dalla pelle e favorisce xerosi e sensazione di pelle che tira
Usare sempre guanti per le attività che comportano immersione delle mani in acqua e contatto con detergenti aggressivi	Acqua, tensioattivi e detergenti a contatto con la pelle alterano i lipidi dello strato corneo e aumentano irritazione e secchezza

WE WELLNESS
BY WE PROJECT Srl
Via Wildt, 19/3
20131 Milano
segreteria@we-wellness.com
www.we-wellness.com
www.pharmacybeautycoach.it