

# CONDURRE UN COLLOQUIO PROFESSIONALE PER L'ASSUNZIONE AL MASSAGGIO



Copyright: [www.massagieconsigli.it](http://www.massagieconsigli.it)  
È vietata la diffusione e la riproduzione di questo ebook.  
Le violazioni saranno punite a norma di legge.

 *Massagieconsigli.it*

## INDICE

---



Ricezione e colloquio con il cliente .....	1
Stabilire un rapporto .....	4
Clienti che hanno già ricevuto un massaggio .....	5
Clienti nuovi esperti di massaggi .....	7
Determinazione del tipo di massaggio .....	9
Controindicazioni e farmaci .....	10
Richiesta di massaggio per un dolore .....	22
Spiegare il processo del massaggio per il recupero dal dolore .....	33
Scale del dolore e feedback del cliente .....	36
Applicazione della pressione .....	38
Piano di trattamento e protocollo della sessione di massaggio .....	41
Posizionamento del corpo .....	43
Copertura del cliente .....	45
Creare un ambiente favorevole al relax e al comfort del cliente .....	46
Spiegare come ricevere un massaggio .....	47
Descrivi al cliente cosa può provare dopo un massaggio .....	50
Passaggi per concludere con successo un colloquio con il cliente ...	52
Schede cliente .....	53

## **RICEZIONE E COLLOQUIO CON IL CLIENTE**

Un colloquio di successo e la creazione di un solido rapporto con un nuovo cliente rappresentano elementi fondamentali per garantire la fedeltà della clientela. Spesso, questi aspetti possono rivestire un'importanza maggiore rispetto alla qualità e all'expertise professionale del massaggiatore.

Molti professionisti tendono a sottovalutare l'importanza delle proprie competenze comunicative e relazionali. Allo stesso modo in cui l'apprendimento di una nuova tecnica di massaggio richiede dedizione e pratica, è essenziale dedicare tempo e impegno per perfezionare le abilità necessarie a condurre un colloquio efficace, che possa instaurare un legame duraturo con i clienti.

Prima dell'arrivo del cliente, è consigliabile predisporre con anticipo tutti i documenti rilevanti, disponendoli nell'ordine preferito all'interno della cartella degli appunti. È importante familiarizzare con le note precedentemente redatte, in modo da poterle consultare efficacemente durante la conversazione iniziale. Questa pratica non solo riflette un approccio professionale, ma trasmette anche al cliente l'importanza che egli riveste per il professionista.

Pur potendo apparire come un comportamento scontato, è di vitale importanza accogliere i clienti con un sorriso sincero, stabilire un contatto visivo diretto, stringere loro la mano, comunicare con tono di voce piacevole e offrire loro una seduta. Operare in un ambiente frenetico o dimostrare trascuratezza nel saluto può trasmettere un'impressione di freddezza e rischiare di compromettere la propria immagine professionale. Si raccomanda di esercitarsi nel saluto davanti allo specchio, osservando attentamente il proprio volto e il sorriso, al fine di acquisire maggiore consapevolezza e naturalezza in tale pratica.

Il contatto iniziale con un nuovo cliente riveste un'importanza fondamentale per costruire una relazione professionale solida e duratura. Questo può non solo incrementare la probabilità che il cliente continui a usufruire dei nostri servizi, ma può anche favorire la diffusione di recensioni positive che contribuiranno ad attrarre ulteriori clienti potenziali.

Nel dare il benvenuto ai clienti, si consiglia di prestare attenzione alla loro postura e al loro modo di camminare nel momento in cui si accomodano. È opportuno registrare mentalmente qualsiasi anomalia cutanea, alterazioni posturali o

manifestazioni di malessere durante il loro ingresso e l'atto di sedersi. Questi dettagli possono essere indagati durante l'intervista per essere integrati nell'analisi globale dello stato di salute del cliente. Tale osservazione acuta permetterà di rilevare possibili variazioni nella condizione del cliente al termine del massaggio.

Prima dell'avvio dell'intervista, è essenziale informare i clienti della necessità di compilare accuratamente la documentazione fornita, che è cruciale per il processo di valutazione. Si consiglia di esaminare con attenzione i documenti, che includono, ma non si limitano a:

- storia personale e medica del cliente;
- moduli di consenso informato;
- altre dichiarazioni pertinenti.

È importante assicurarsi di essere prontamente disponibile per offrire assistenza e chiarimenti durante la compilazione dei moduli, qualora emergessero dubbi o quesiti. Chiedere cortesemente ai clienti di segnalare il completamento della documentazione al fine di procedere con le successive fasi del servizio offerto.

Durante il completamento della documentazione da parte del cliente, si consiglia di utilizzare il tempo a disposizione per iniziare ad elaborare un piano di trattamento per la sessione corrente. Tale piano dovrà basarsi sulle osservazioni posturali effettuate e sugli appunti relativi ai motivi che hanno spinto il cliente a fissare l'appuntamento. È importante mantenere un approccio flessibile al piano di trattamento proposto, fino a quando non si saranno valutate con attenzione tutte le informazioni, sia verbali che scritte, raccolte. Inoltre, si dovranno considerare, se attuata, i risultati di una valutazione posturale, che potrebbe fornire indicazioni significative per la personalizzazione del trattamento nella sessione odierna.

**Continua ...**

## **Estratto da: Clienti nuovi esperti di massaggio**

È probabile che tu riceva un nuovo cliente, che ha ricevuto regolarmente massaggi in passato, ma si è recentemente trasferito nella zona o il precedente massaggiatore non esercita più. Queste persone si rivolgono a te alla ricerca di un nuovo massaggiatore, ma spesso sono ancora emotivamente legate al loro ultimo massaggiatore e hanno consolidato nella loro mente e nel loro corpo i metodi di routine che esso esercitava. Questo è un motivo importante per cui è necessario chiedere informazioni sui metodi di trattamento passati perché saranno abituati a loro, il che può rendere qualsiasi nuovo protocollo di meno gradimento.

È evidente che questa risposta è una conseguenza naturale di una situazione nuova e differente. Per mitigare tale mentalità e trasferire la lealtà del cliente a noi, è essenziale rieducare il cliente, offrendo assistenza e/o accogliendo nuove richieste di trattamento. Nel caso in cui il cliente abbia avuto esperienze con diversi massaggiatori in passato, si dovrebbe chiedere alla persona di descrivere le differenze tra le sessioni di massaggio con ciascun operatore. Inoltre, è importante spiegare il formato utilizzato nei nostri trattamenti e metterlo in relazione con eventuali similitudini riscontrate con altre esperienze del cliente. Infine, incoraggiamo il cliente a essere aperto a sperimentare nuovi metodi e, al termine della sessione di massaggio, forniamo un feedback dettagliato.

È normale che i nuovi clienti, soprattutto quelli con esperienza, confrontino i tuoi massaggi con quelli del loro ex massaggiatore. Potrebbe volerci del tempo per abituarsi alla tua specifica routine. Tuttavia, se affronti apertamente questo problema con loro prima della sessione, puoi creare una mentalità che riconosca le differenze rispetto a ciò a cui sono abituati nelle loro sessioni di massaggio. Portare consapevolezza a questa nuova esperienza generalmente aprirà la mente e il corpo delle persone a una risposta positiva. Evitare di affrontare il problema, d'altra parte, potrebbe incoraggiare una risposta negativa, poiché potresti non soddisfare le aspettative che avevano con il loro precedente massaggiatore.

**Continua ...**

# Estratto da: Richieste di massaggio per un dolore

## RICHIESTA DI MASSAGGIO PER UN DOLORE

Quando la richiesta di un massaggio è per un dolore il colloquio dovrebbe risolvere tre questioni fondamentali:

1. **Gravità della condizione del paziente:** durante il colloquio, se il massaggiatore scopre che il cliente sta sperimentando sintomi acuti (come forti spasmi muscolari, compressione dei nervi periferici, emicrania, ecc.), il trattamento dovrebbe essere affrontato con grande cautela e si dovrebbe prevedere che sarà necessario più tempo per assistere il cliente. Al contrario, in caso di una condizione cronica, l'approccio al trattamento può essere più incisivo.
2. **Origine della condizione:** questa condizione è locale? È principalmente causata dal sistema nervoso? O è una combinazione di entrambi? Questo aspetto del colloquio è di fondamentale importanza. Spesso, i sintomi del cliente sono il risultato di un'irritazione minore dei nervi spinali o periferici. In tali casi, i protocolli di trattamento locali comunemente raccomandati sono inefficaci. Al massimo, il trattamento locale fornirà solo un sollievo temporaneo.

Prendiamo ad esempio un cliente con un evidente caso di gomito del tennista o epicondilite mediale dell'omero. Diverse fonti educative come DVD, siti web o YouTube suggeriranno l'applicazione di protocolli di massaggio locali, alcuni più efficaci di altri. Tuttavia, raramente si menziona che la presentazione clinica del gomito del tennista può essere anche scatenata da un'irritazione minore del plesso brachiale a causa della tensione dello scaleno anteriore o dei muscoli del piccolo pettorale. In questi casi, il cliente presenterà esattamente gli stessi sintomi del gomito del tennista causato da sovraccarico o trauma al gomito. Ma, il paziente non menziona mai di aver avuto episodi di lieve formicolio sulla superficie laterale dell'avambraccio. Non fa il collegamento tra il forte dolore al gomito quando solleva un oggetto e il formicolio occasionale nell'avambraccio.

Se il massaggiatore non capisce che il gomito del tennista del cliente è il risultato di un sovraccarico cronico o di un'irritazione del plesso brachiale, il trattamento locale è destinato a fallire nel lungo termine e farà soffrire il cliente degli stessi sintomi anche giorni dopo la fine del trattamento.

Un colloquio ben condotto, combinato con un una visita posturale, permette al professionista di identificare la vera causa del problema fin dall'inizio e di scegliere il protocollo di trattamento corretto.

3. **Quali sintomi sta provando il cliente nei suoi tessuti molli (pelle, fascia, muscoli scheletrici, periostio)?**: il colloquio non fornisce tutte le risposte a questa domanda, ma permette al massaggiatore di trarre conclusioni preliminari importanti, molto utili durante la valutazione posturale e palpatoria del tessuto.

Una volta che il massaggiatore ha concluso il colloquio e si appresta ad esaminare il cliente, ha un'idea di base sullo stato di salute dello stesso e quali aree dovrebbero essere esaminate e trattate. Naturalmente, in alcuni casi, la visita posturale può portare a riconsiderare le ipotesi formulate durante il colloquio, ma è proprio per questo che entrambi gli elementi sono così importanti per equilibrarsi e completarsi reciprocamente.

La valutazione dei reclami di dolore di un cliente è un processo fondamentale per elaborare un piano di trattamento efficace.

Per ottenere una comprensione completa, il massaggiatore (facendo capo alle proprie competenze di pertinenza) dovrebbe seguire una serie di passaggi:

1. **Anamnesi**: raccogliere una dettagliata anamnesi riguardante il dolore del cliente (domande da porre a seguire).
2. **Esame Obiettivo**:
  - **Analisi posturale**: valutare la postura del cliente per individuare eventuali squilibri muscolari o disallineamenti.

## **A seguire 3 di 18 domande da porre quando un cliente presenta un dolore ...**

Per l'**anamnesi**, le domande appropriate per fornire al massaggiatore le conoscenze necessarie per elaborare un piano di trattamento includono:

1. **Qual è il motivo della tua visita?** Questa è una domanda iniziale semplice per avviare la conversazione. Non stai cercando una descrizione dettagliata dei sintomi in questa fase. Il tuo obiettivo è iniziare il dialogo e ottenere dal cliente una prima

informazione molto semplice sul perché si trova lì da te. "**Ho un dolore alla spalla destra**", è una risposta che potrebbe proferire il cliente, evita qualsiasi ulteriore dettaglio in questo momento. Non dovresti miscelare queste informazioni di base con nessuna delle descrizioni dettagliate del cliente o con le sue idee o teorie. Spesso i sintomi che presenta al momento del colloquio sono secondari e lo chiarirai più avanti durante la conversazione.

**2. Da quanto tempo vivi questi sintomi?** Questa domanda ti fornisce una panoramica del caso che stai gestendo. Si tratta di un'anomalia di recente sviluppo, che è più semplice da affrontare, o di un caso cronico con una lunga storia che richiederà un trattamento più prolungato? Tutto ciò che devi sapere è la durata media durante la quale il paziente ha avuto i sintomi.

**3. Quali sintomi stai sperimentando ora?** Questa domanda ti permette di valutare lo stato attuale del cliente, ed è fondamentale se prevedi di iniziare il trattamento il giorno stesso del colloquio. In alcuni casi, il cliente potrebbe sentirsi molto peggio al mattino e migliorare nel corso della giornata, o viceversa. Comprendere la natura dei sintomi attuali ti aiuterà a determinare se dovresti adottare un approccio più o meno aggressivo nel tuo protocollo di trattamento durante la prima sessione.

**Continua ...**