

Código de Buenas Prácticas y Conducta Profesional

BLUME – Peluquería y Centro de Bienestar Consciente

Un espacio donde la calma, el cuidado y la profesionalidad se encuentran para crear experiencias de bienestar auténtico.

Finalidad y Valores Fundamentales

Finalidad y ámbito de aplicación

El presente Código de Buenas Prácticas establece las pautas de conducta profesional, comunicación y convivencia que deben regir la actividad diaria de todo el personal de Blume, con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo respetuoso, armonioso y coherente con los valores de bienestar, cuidado y profesionalidad del centro.

Su cumplimiento es obligatorio para todas las trabajadoras, con independencia de su categoría profesional, antigüedad o tipo de relación laboral.

Principios generales

El comportamiento profesional en Blume se fundamenta en los principios de respeto mutuo, discreción, buena comunicación, trabajo en equipo, profesionalidad y orientación al bienestar y satisfacción del cliente.

Valores corporativos de Blume

Las trabajadoras de Blume se comprometen a integrar en su desempeño diario los valores que definen la identidad del centro, los cuales orientan tanto la relación con los clientes como con el equipo de trabajo:

Bienestar consciente

Blume es un espacio que invita a la pausa, la atención plena y el cuidado integral de las personas, donde cada servicio está orientado a promover una sensación de bienestar y equilibrio en quien lo recibe.

Cuidado personalizado y reflexivo

La atención se basa en escuchar, observar y comprender las necesidades individuales de cada cliente, ofreciendo un trato cálido, explicativo y adaptado a sus expectativas, más allá de un resultado técnico.

Profesionalidad con sensibilidad

Se entiende la profesionalidad no solo como competencia técnica, sino también como la capacidad de acompañar con empatía, discreción y respeto a cada persona que confía en nuestros servicios.

Entorno acogedor y respetuoso

Blume aspira a que cada cliente experimente el espacio como un lugar seguro y agradable, donde la convivencia, tanto entre clientes como con el equipo, se fundamente en la armonía, la calma y la cordialidad.

Comunicación y Trato con los Clientes

Con el fin de preservar un ambiente de calma, confianza y bienestar, el personal deberá observar las siguientes pautas:

Tono y ambiente

- La comunicación se realizará siempre con un tono de voz adecuado, favoreciendo un ambiente tranquilo y respetuoso.
- La discreción será una norma esencial en todo momento, tanto en el lenguaje verbal como no verbal, y en la actitud.
- La música ambiental se utilizará como elemento de bienestar, manteniendo un volumen moderado y acorde al espacio.

Profesionalidad y neutralidad

- La relación con los clientes se basará en la discreción, neutralidad y profesionalidad, evitando trasladar al cliente cualquier información relativa a malestar interno, malestar o problemas personales, conflictos laborales u otras cuestiones organizativas que puedan incomodarle.
- Se garantizará la confidencialidad y el respeto, absteniéndose de realizar comentarios ajenos a lo estrictamente profesional, así como sobre otros clientes, compañeras de trabajo o terceras personas.

Relación profesional

- La relación personal o de amistad con un cliente no alterará su condición como tal, manteniéndose en todo momento un trato profesional e igualitario.
- La atención al cliente será prioritaria, fomentando la escucha activa, la observación y la comunicación adecuada, con el fin de ofrecer un servicio de calidad y detectar, de manera respetuosa, otros servicios que puedan resultar de su interés.

Respeto a las preferencias

Se prestará especial atención a las preferencias del cliente, respetando su deseo de conversación o de silencio, con el objetivo de garantizar su comodidad durante el tiempo que permanezca en Blume.

Convivencia y Comunicación Interna

Para favorecer un clima laboral colaborativo, el personal observará las siguientes normas:

01

Respeto mutuo

El trato entre compañeras, así como con los clientes, se basará siempre en el respeto mutuo, promoviendo un entorno de trabajo cordial y profesional.

03

Gestión discreta

Los errores o incidencias que puedan producirse en el desarrollo del trabajo se gestionarán de forma discreta y profesional, sin trasladarlos al cliente.

05

Visión de equipo

Cuando sea necesario corregir o mejorar un servicio para garantizar la satisfacción del cliente, se actuará desde una visión de equipo, priorizando la colaboración y la búsqueda de soluciones.

02

Comunicación amable

La comunicación interna se desarrollará de forma amable, educada y respetuosa, incluso en situaciones de desacuerdo o tensión.

04

Correcciones constructivas

Las correcciones o indicaciones entre compañeras se realizarán en privado y con una actitud constructiva, preservando la imagen profesional del equipo ante el cliente.

06

Imagen coherente

El equipo trabajará de manera coordinada para ofrecer una imagen coherente y profesional del centro en todo momento.

Cumplimiento y Compromiso

Imagen profesional y valores del centro

El personal deberá actuar de manera coherente con la identidad de Blume como espacio de bienestar consciente, transmitiendo calma, cuidado, profesionalidad y respeto tanto en el trato con los clientes como en la relación entre compañeras.

Cumplimiento

El presente Código forma parte de las normas internas de funcionamiento del centro y es de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras de la empresa BLUME.

Aceptación y compromiso

El presente Código será entregado a todas las trabajadoras, quienes deberán leerlo, comprenderlo y firmarlo como muestra de su recepción, comprensión y compromiso con las normas de conducta y los valores profesionales de Blume.



Firma de aceptación

En Tomelloso, a 12 de enero de 2026

Firma de la trabajadora:

Nombre y apellidos:

DNI: _____

Firma de la empresa: