

# EXPERTOS

en estética

nº 356

El color  
del verano

BEAUTY

y ¡mucho más!





# Las Reinas de la Belleza III

Por María Serralta

EN ESTA NUEVA ENTREGA DE NUESTRA SERIE REINAS DE LA BELLEZA, EN LA QUE HEMOS RECORRIDO ESPAÑA A TRAVÉS DE LAS PRINCIPALES FIGURAS DE LA ESTÉTICA EN NUESTRO PAÍS PARA CONOCER SU VISIÓN DEL SECTOR Y CUÁLES SON LAS CLAVES DE SU ÉXITO, CONTAMOS CON CUATRO NUEVAS PROFESIONALES DE GRAN EXPERIENCIA Y UN MERECIDO PRESTIGIO A SUS ESPALDAS. **ISABEL LOSTAO, CARMEN MONTALBÁN, MASSI MASSUMEH Y NURIA SOTERAS** SON EN ESTA OCASIÓN NUESTRAS PROTAGONISTAS.

**Apo**rtar valor al cliente, en todos los sentidos posibles, y fidelizarlo es el secreto del éxito del negocio para nuestras Reinas de la Belleza. Parece obvio y sencillo, pero... ¿cómo se consigue? Siendo muy profesional, transmitiendo pasión por el trabajo, y con una dedicación total y absoluta, y un profundo amor por la estética. Vivimos en una época en la que la estética y la imagen personal tienen un papel muy importante, y en la que las mujeres (también los hombres, aunque en menor medida) se comparan casi inconscientemente con modelos

irreales que ven reflejados en los medios; y sus expectativas, a la hora de cuidarse y obtener resultados visibles y naturales, son muy altas. Por eso es tan importante la honestidad y la seriedad: "saber hasta dónde puedes llegar y asesorar siempre al cliente de la mejor forma posible", afirma Isabel Lostao. Massi Massumeh añade lo fundamental que es la investigación continua y la renovación permanente para "a pesar de la competencia, seguir siendo líderes en el mundo de la estética y en innovación. Hay que estar al día, porque lo que hoy es actual, en tres meses puede estar desfasado".



Isabel Lostao



Carmen Montalbán



Massi Massumeh



Nuria Soteras

## LA ESTÉTICA, HOY

Aunque la mujer siempre se ha cuidado, el negocio de la estética, según Carmen Montalbán, empezó a tener más fuerza cuando la mujer se incorporó al mercado laboral: "la mujer sale de su hogar y quiere verse bien, y por otro lado, busca un lugar donde refugiarse y sentirse mimada". Considera que el tiempo que dura el tratamiento acaba siendo una cura de belleza y de espíritu, "por este motivo la estética sube cuando otros negocios del lujo han caído", añade. Isabel Lostao va un poco más allá: "a partir de los años 80 empezó a crecer en algunas esteticistas la ilusión de volverse empresarias. Hasta entonces la estética era algo complementario en peluquerías, y muy pocas nos atrevimos a montar un salón de estética". Para Nuria Soteras, el punto de inflexión fue cuando el sector pasó de ser un complemento de belleza (manicuras, masajes y depilaciones), "a un área con diferentes especialidades. Actualmente combinamos aparatología con tratamientos manuales para resultados visibles", afirma. Hoy en día, el cliente se ha vuelto muy exigente, y el "culto al mimo" está muy extendido tanto en las mujeres como en los hombres, y por eso los centros de estética son muy numerosos, y no solo en las ciudades: es muy raro no encontrar un salón

No solo el sector de la estética ha cambiado de forma radical a lo largo de las últimas décadas: también lo ha hecho su protagonista, la esteticista.

de estética incluso en los núcleos de población más pequeños, como explica Isabel Lostao.

## LA ESPECIALIZACIÓN DE LA ESTETICISTA

No solo el sector de la estética ha cambiado de forma radical a lo largo de las últimas décadas: también lo ha hecho su protagonista, la esteticista. "Antes, una esteticista era una persona que sabía dar masajes y hacer una manicura. Hoy en día la figura de la esteticista es mucho más completa, y estamos mucho más preparadas: es básico tener conocimientos globales de anatomía, biología y cosmetología", explica Carmen Montalbán. Para Isabel Lostao, la esteticista de hoy en día es "una profesional especializada, que conoce



perfectamente los cuidados y las necesidades de la piel, y en la que se confía plenamente a la hora de pedir consejo sobre cualquier aspecto relacionado con la cosmética". Nuria Soterias añade que la esteticista tiene que ser "una profesional global y transversal, experta en todas las áreas que demandan las clientas". Todo ello requiere gran inquietud por formarse, buscar marcas líderes, y, sobre todo, "realizar un trabajo excelente con resultados óptimos", concluye. Por su parte, Massi Massumeh, afirma que "los avances tecnológicos más novedosos nunca podrán reemplazar por completo la labor de una profesional de la estética", y subraya el valor añadido que supone combinarlos con la sabiduría y el conocimiento ancestrales, lo que constituye el eje de su filosofía como esteticista. Sobra decir que para todas ellas la base del buen trabajo de una esteticista pasa por tratar a cada cliente de forma individual y totalmente personalizada, y diseñar protocolos a su medida para obtener los mejores resultados.

#### RENOVARSE... O MORIR

En un sector tan amplio, con tantísima competencia y tan cambiante como es el de la estética, la formación continua es absolutamente básica. Isabel Lostao nos lo explica: "la formación necesaria de manera oficial, bajo nuestro punto de vista, quizá se quede un poco escasa. Por eso, en esta profesión en la que se producen cambios e innovaciones casi a diario, es importante formarse al máximo y de manera continuada", sentencia. Massi Massumeh está de acuerdo: "la formación académica es fundamental, y la esteticista debe estar al tanto de todas las nuevas metodologías". Cursos, seminarios y formaciones son importantísimos para mantenerse al día tanto a nivel cosmético como en tecnología y poder adelantarse a las necesidades del cliente, pero como afirma Carmen Montalbán, "la preparación que llevas a tus espaldas es la que te da el criterio para distinguir lo que es realmente interesante de lo que es solo marketing".

#### DIRIGIR UN NEGOCIO

Para Nuria Soterias la formación no debe limitarse a las áreas técnicas de la estética: la clave para dirigir un negocio de este sector es gestionarlo como una empresa, con criterios de rentabilidad, seguimiento de clientes, con un ritmo alto de gestión y una gran capacidad de liderazgo. Y todo ello, con la voluntad de seguir aprendiendo cada día, cuidando al equipo y formándolo, teniendo buena relación con las marcas y trabajando mucho la comunicación y el marketing. En esta misma línea, Massi Massumeh añade que para ser un referente del sector es fundamental supervisar y dirigir personal-

mente todos los aspectos de la empresa. Carmen Montalbán insiste en que "la clave para poder dirigir es conocer, y para ello hay que estar, y estar en todo". Sin embargo, dirige su negocio desde otro punto de vista: "Yo no soy gestora ni empresaria: soy esteticista, y para mí es importante saber delegar en personas que entiendan mi concepto". Isabel Lostao destaca la importancia del capital humano, y del respeto, el entusiasmo y el cariño tanto hacia los clientes como hacia el personal y los proveedores.

#### INVERTIR, FUNDAMENTAL

Para crear un negocio que sea todo un referente en estética, y esté a la vanguardia en cuestión de tratamientos y aparatología, está claro que hay que invertir. En formación para todo el equipo, en instalaciones, en aparatología, y también en comunicación, para conseguir que el trabajo realizado y los resultados positivos se den a conocer. Nuria Soterias tiene clara la importancia del posicionamiento: "un salón con buena imagen debe siempre invertir en cuidarla al máximo, en todos los aspectos, para lograr un buen posicionamiento y que la gente lo conozca", asegura. Isabel Lostao hace hincapié en que el éxito del negocio no reside en

En un sector tan amplio,  
con tantísima competencia  
y tan cambiante como es el de la  
estética, la formación continua  
es absolutamente básica.

montar un centro con cabinas bonitas, sino en hacer una inversión a nivel global: "el coste es elevadísimo, teniendo en cuenta que la formación académica de nivel (que para nuestro caso debe recibir todo el equipo) es cara, y que la tecnología y la cosmética de vanguardia tienen también precios elevados". Carmen Montalbán añade que "la inversión inicial tiene que ser fuerte y estar respaldada por un buen profesional. No se debe escatimar en nada: es tan importante contar con la última tecnología como con unas instalaciones elegantes y armónicas".

#### ACERTAR EN EL DIAGNÓSTICO

Conseguir unos resultados a la altura de las expectativas del cliente, y hacer así que quede completamente satisfecho y que vuelva tiene un secreto: un diagnóstico perfecto. Y para obtenerlo, podemos hablar de tres principios fundamentales, la confianza, la escucha y el conocimiento. Isabel Lostao lo resume a la perfección: "el conocimiento total del inestetismo que queremos tratar, la cosmética y la aparatología que vamos a utilizar, y los efectos reales que podemos conseguir". Carmen Montalbán añade que "hay que respetar lo que al cliente le preocupa y orientarle si es necesario. En función de esto, y del contacto con su piel, podremos decidir qué tratamiento será el más adecuado para cada caso".





## Isabel Lostao

A punto de cumplir medio siglo en el negocio, Centro de Estética Lostao es el resultado del trabajo y el saber hacer de Isabel Lostao, su fundadora, y de Ana P. Lostao, su hija, que trabaja con ella desde hace décadas. A lo largo de su dilatada trayectoria, Centro de Estética Lostao ha procurado acercar a sus clientes lo último en cosmética de alta gama y en tratamientos estéticos. Toda una institución en Zaragoza, cuentan entre sus clientes con hasta cuatro generaciones de las mismas familias. Su objetivo desde su fundación en 1968 fue siempre crear algo más que un centro de belleza: un espacio donde asesorar de manera global, primando la atención personalizada hacia el cliente, tutelando su evolución sin abandonar el mimo y la relajación, que consideran indispensables para obtener los mejores resultados.

### LOS PILARES DEL ADN DE CENTRO DE ESTÉTICA LOSTAO

Formación e innovación, unidas a la honestidad y el respeto. Saber hasta dónde puedes llegar, y asesorar siempre al cliente de la mejor forma posible, dándole confianza y la seguridad de que se va a hacer todo lo posible por ayudarle.

"La estética es mi vida, todavía conservo la ilusión del primer día. Creo que el conocimiento crece cuando se comparte, y he intentado aportarlo tanto a mi hija como a todo mi equipo".



## Carmen Montalbán

Con 25 años de experiencia a sus espaldas, Carmen Montalbán se ha ganado el reconocimiento tanto de clientes como de expertos en estética por mérito propio. Se describe como una persona muy sencilla que ama profundamente lo que hace y ha creado su propio universo de belleza, con el que se siente plenamente feliz. Sus clientes la llaman "la levanta pómulos", y afirma que el secreto radica en el amor que pone tanto en su centro como en su profesión. Hace diez años fundó el centro médico estético que lleva su nombre, y desde entonces le dedica su vida y esfuerzo, siempre en busca de la excelencia y con la idea de que el concepto de belleza va mucho más allá de lo estético, y de que renovarse y revitalizar tanto al equipo como el mismo centro es muy importante e impulsa el crecimiento y el éxito.

### EL ADN DE CENTRO MÉDICO-ESTÉTICO CARMEN MONTALBÁN

Eficacia, delicadeza, saber hacer, honestidad y excelencia. Lo más importante es que los clientes salgan satisfechos, y para ello les dan lo que piden, sin engaños.

"No vendemos a la clienta castillos en el aire para llenar la caja. El amor que ponemos en todo lo que hacemos, la cercanía y el respeto hacen de nuestro centro un espacio donde el cliente se siente seguro y tranquilo".