



## Obdulio Sanchez

Graduado em Engenharia Química, Sanchez trabalhou por 24 anos no grupo L'Oréal nas áreas científica, industrial, marketing e comercial. Após sair da empresa, abriu uma perfumaria, onde percebeu que o treinamento dos funcionários gerava um bom retorno. Daí surgiu a idéia de criar a Avantti, empresa especializada em consultoria



## UM POR TODOS, TODOS POR UM

Os Clientes estão cada dia mais atentos aos detalhes.

A cada dia novos concorrentes chegam ao mercado. Basta dar uma olhadinha a seu redor para se dar conta disso. A maioria propões serviços semelhantes, como , corte, coloração, relaxamento, etc, as mesmas ofertas; de segunda a terça feira - 20% de desconto. Então, o que vai fazer com o que o cliente decida vir a seu salão e não a da concorrência? Os detalhes. Seu salão tem que ser diferente, e para ele ser visto como diferente, sua equipe também tem que ser diferente, tratando o cliente de uma forma diferente.

Para o cliente, todos são importantes, pouco importantes, pouco importando se o atendimento é direto ou indireto. Todos devem atuar de forma profissional.

Só o trabalho em equipe fideliza o cliente.

Somente com o cumprimento de todos, conseguiremos clientes verdadeiramente satisfeitos. E quanto mais satisfeitos, mais serviços serão realizados no salão, preenchendo a agenda da equipe toda.

Se o cliente se irrita com o atendimento prestado por qualquer funcionário do salão, pode ser que procure outra alternativa. O que não falta são salões e ele pode acabar encontrado outra opção e não voltar mais. Nesse caso, todos perdem.

Imagine uma situação em que uma cliente freqüenta um salão apenas para cortar os cabelos com uma determinada profissional que ela admira. Esse profissional pode se sentir muito esvaecido, a ponto de se achar mais importante que a própria equipe do salão sem perceber o risco que está correndo de perder essa cliente. Pode ser que ela cuide das unhas e faça depilação, escova e maquiagem em outros estabelecimentos. Cada vez que ela vai a outro salão, pode sentir-se tentada a experimentar os serviços de corte com outro profissional. Se isto acontecer e ela ficar satisfeita, talvez não volte mais ao salão original. Para isso, é necessário muito comprometimento, organização e disciplina de toda a equipe.

Dicas para toda equipe.

- Cada um deve estar consciente de seu papel para conquistar os clientes.
- Treinar e se atualizar profissionalmente, através de leitura, participação de seminários, congressos, etc.
- Conhecer bem todos os serviços realizados no salão para prestar alguma informação aos clientes, quando necessário.
- Considerar que cada colega é um cliente interno e que sua aparência deve estar em sintonia com a qualidade dos serviços que o salão presta. Afinal, você confiaria sua saúde a medico que vive doente?
- Lembrar que os clientes estão nos observando e julgando durante todo o tempo que permanecem no salão. Portanto, a avaliação final é determinante para a sua volta e conseqüentemente, para o sucesso de todos.
- Agir sempre com educação e presteza. Nunca falar mal dos colegas, do salão, nem se queixar de qualquer cliente.
- Quando o cliente fizer uma observação ou reclamação, ouvir com muita atenção, porque esta pode ser a ultima oportunidade que ela esta lhe dando. Se não for possível, diga ao cliente que sua informação é tão importante que você gostaria que ela fosse ouvida pela gerente ou pessoa responsável. Isso vai fazer com que o cliente se sinta importante, diminuindo seu descontentamento.
- Desempenhe suas funções com perfeição e comprometimento, para fazer jus ao que recebe. O trabalho em equipe rende mais, e mais interessante, graficamente e agradável. Faça a sua parte, ajude a conquistar todos os clientes que freqüentam o salão, independentemente de estar atuando de forma direta ou indireta naquele momento. Muito sucesso a toda equipe.

Um grande abraço, muito sucesso e até a próxima.

Obdúlio Sanchez