



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



SERVIÇOS OU SATISFAÇÃO?

Sua equipe oferece serviços ou satisfação a seus clientes?

Com o aumento da disponibilidade de cursos, palestras, workshops, etc. os profissionais de salões estão executando os serviços com mais qualidade. Mas isso não tem sido suficiente para garantir bons resultados para esses profissionais ou para seus empresários.

Os melhores resultados estão sendo colhidos pelas equipes que compreenderam que os clientes não vêm ao salão comprar o que é oferecido nas tabelas de preços dos salões.

Sim, ninguém vem ao salão apenas para cortar, colorir, escovar, etc. seu cabelo.

Pesquisas nos mostraram que, em condições aceitáveis de resultados de serviços, é a satisfação com a qualidade do atendimento e o comprometimento dos profissionais com o resultado entre visitas o que tem feito com que os clientes elejam um determinado salão para se cuidar.

Fatores como proximidade, preço e condições de pagamento são relevantes, mas nada supera a satisfação.

A dificuldade para conseguir bons níveis de satisfação é que toda a equipe tem que estar bem treinada e motivada para fazer o que deve ser feito sem alguém fique pedindo por isso o tempo todo.

Temos constatado que isso é mais fácil de conseguir nas equipes que apresentam melhor nível cultural.

Essa é uma das razões pelas quais os salões estão dando preferência para contratar “boas pessoas” e não apenas “bons profissionais”.

Se você deseja se desenvolver acima da média do mercado, faça um balanço da sua situação atual da sua equipe, substitua os elementos negativos por pessoas que desejem trabalhar e que demonstrem estar comprometidas com a satisfação dos seus clientes e crie um programa de treinamento permanente.

Pense nisso, invista numa equipe mais comprometida com seus clientes e colha melhores resultados. Seus clientes esperam isso de você. Afinal, quem trabalhou duro para chegar até aqui, como você, merece um futuro melhor.

**Um forte abraço e até a próxima,
Obdulio Sanchez**