



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



SENTANDO NA CADEIRA DO CLIENTE

Você já contou quantos salões de beleza existem na sua região?

Quantos profissionais trabalham nestes salões?

Tomemos como exemplo que na sua região existam duzentos salões e que cada um desses salões tenha uma média de cinco profissionais disponíveis. Cada vez que o cliente decide vir ao seu salão e sentar na sua cadeira, ele está abrindo mão de ser atendido por outros novecentos noventa e nove profissionais disponíveis na região.

Observe quantos clientes novos entram no seu salão todos os dias.

Já calculou qual seria o seu faturamento se todos esses clientes voltassem a lhe procurar para continuar cuidando do seu visual no seu salão?

Você já se perguntou por que a maioria desses clientes não volta?

Antes de responder a essa pergunta, e eventualmente terceirizar a culpa, “sente-se na cadeira do cliente” e observe tudo que ele tem chance de ver, inclusive através do espelho, durante aqueles “trinta ou quarenta minutos” que passa dentro do seu salão.

Se você fizer este exercício vai perceber que muita coisa tem que mudar para que o cliente deseje voltar. A fidelização de clientes é a base para o desenvolvimento dos negócios de qualquer empresa, especialmente aquelas que operam num mercado altamente competitivo, como é o caso dos salões de beleza.

Os clientes estão a cada dia mais bem informados e atentos aos detalhes. Já se foi o tempo em que o resultado do corte, da escova, da coloração, das unhas, etc... Era suficiente para garantir a satisfação dos clientes. Os clientes exigem um atendimento excelente, independentemente do valor dos produtos e/ou serviços que estejam comprando.

Preste atenção especial aos detalhes que envolvem o atendimento aos clientes.

- **A apresentação do salão:** o salão deve ser um lugar limpo, organizado e arejado. O cliente não deseja ver armários abertos, lixeiras sujas, gavetas desarrumadas, fios elétricos aparentes, cantos sujos, banheiros entupidos, torneiras vazando, produtos dentro das bacias do lavatório, etc...

- **A postura da equipe:** Os clientes desejam se sentir bem-vindos. Para isso, devem ser bem e prontamente atendidos pelos membros da equipe. Todos devem demonstrar simpatia e não apenas pela pessoa que vai fazer o serviço. Se você tem alguém na sua equipe que tem ciúmes que os colegas falem com seus clientes, apare essas arestas, sob pena de comprometer o futuro do seu negócio.

- **Apresentação da equipe:** ninguém quer se atendido por pessoas que não sabem se cuidar. Você seguiria uma dieta para emagrecer passada por um médico que pesa cento e trinta quilos?

Da mesma forma, seus clientes não desejam ser atendidos por pessoas com uma apresentação incompatível com aquilo que os salões de beleza oferecem.

- **O atendimento:** Tenha um esquema mental para fazer o atendimento sem esquecer nenhum detalhe importante, como: Cumprimento o cliente passando uma energia positiva, ouça e deixe o cliente falar sobre suas expectativas, faça algumas perguntas que facilitem o seu diagnóstico.

Concentre-se na execução dos serviços. Evite conversas paralelas com os colegas, falar de coisas negativas e nunca fale da sua vida pessoal ou de suas dificuldades. Sempre que possível, fale com o cliente sobre os benefícios que ele terá com os serviços que está realizando ou com produtos que está usando.

- **O encerramento:** Essa é uma das últimas chances para encantar o cliente. Elogie o resultado com base nas expectativas iniciais do cliente, dê conselhos sobre a manutenção e acompanhe-o até o caixa, sem ficar ali por muito tempo para evitar constranger o cliente, achando que você está esperando uma gorjeta. Não esqueça de ter troco em abundância no caixa. Uma das coisas que estressa o cliente é a demora na hora de pagar. Essa operação tem que ser fácil, rápida e segura.

Aconselhamos que o salão tenha sempre um espelho grande e de qualidade próximo ao local onde o cliente vai fazer o pagamento. Ele precisa olhar-se no espelho, ficar satisfeito com o resultado, suspirar e dizer “valeu à pena”.

Invista na satisfação dos seus clientes, sente-se periodicamente “na cadeira” deles, observe o que deve ser mudado e faça as correções necessárias.

O desenvolvimento da sua empresa será proporcional ao grau de satisfação de seus clientes.

Coloquem em prática estas dicas, e tenha ainda mais sucesso.

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