



## 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



### O QUE TRAZ SEU CLIENTE AO SALÃO?

Quantas vezes você já deve ter se perguntado: por que todos os dias entram alguns clientes novos, alguns voltam, às vezes somem e depois voltam, e outros desaparecem?

Achar a resposta para essas perguntas pode ser fundamental para direcionar suas ações e desenvolver o faturamento do salão.

A maioria dos clientes que entra pela primeira vez no seu salão vem em busca de algo novo, e às vezes não voltam porque não encontraram esse “algo novo”.

Alguns clientes, às vezes somem e depois voltam, porque estão procurando algo novo em outros salões, e ainda não acharam o que justifique uma mudança definitiva.

Outros desaparecem porque acharam algo melhor e não voltam mais ao seu salão.

A maioria dos salões não tem um diferencial claramente percebido pelos clientes.

O que você e sua equipe estão fazendo para definir um diferencial que faça um cliente potencial entrar pela primeira vez no seu salão, voltar e se tornar o seu cliente fiel?

A volta do cliente depende de um trabalho de equipe, com foco claro na sua satisfação.

Quando entrevistamos clientes que deixaram de frequentar um salão, eles nos falam com mais frequência de aspectos relacionados a sensações.

As pessoas não fundamentam suas decisões em que o corte não ficou bom, a cor desbotou, ou o cabelo caiu. Falam-nos de suas “experiências de compra”.

Toda experiência de compras deve ser prazerosa.

Para isso a equipe tem que demonstrar a cada cliente que ele ou ela são especiais.

Além de ser bem recebidos, precisam não ter a sensação de ser explorados, como dizem quando fazem uma coloração e lhes cobramos, “à parte”, o lavado e secado, como se esses complementos fossem essenciais para a cliente possa curtir um bom resultado ao sair do salão.

Da mesma forma, quando uma cliente faz um penteado ou um corte mais audacioso e lhe cobramos à parte um pouco de spray, mousse, gel ou cera, para finalizar o look.

Isso parece mesquinha aos olhos da cliente que vem regularmente ao salão e sabem quanto gasta todos os meses.

De nada serve investir num salão bonito, moderno, com boas instalações, bem localizado, com uma equipe com uma boa qualificação técnica, se não investirmos da mesma forma em entender o que traz o cliente ao salão e o que o faz voltar.

Um cliente se ganha e se perde nos detalhes. E por falar nisso, administre bem o caixa do salão para nunca ficar sem troco para atender seus clientes.

Cuide de cada detalhe e invista em proporcional boas sensações a seus clientes durante todo o tempo que estiverem no salão, e às vezes, mesmo quando estão em casa usando e curtindo os bons produtos que seu cabeleireiro lhe recomendou.

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