



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 Avanti, empresa especializada em consultoria



Revista Guia de Salões - Edição nº29

ASSEGURE O BÁSICO

Em matéria de atendimento ao cliente, muita coisa pode ser feita, mas antes de pensar em algo complicado, trabalhe para garantir que a sua equipe faça o básico, com qualidade. Parece simples, mas não é!

Primeiro é preciso entender o que isso significa para os clientes. Apresentamos a seguir as cinco coisas mais importantes, reveladas em várias pesquisas que fizemos com clientes.

1: O CLIENTE QUER SE SENTIR-SE BEM RECEBIDO.

Atenda prontamente, com educação, entusiasmo e um *sorriso convincente*.

2: O CLIENTE QUER SENTIR-SE COMPREENDIDO.

Dê atenção, fique numa posição de frente para o cliente, olhe-o nos olhos ou na direção do rosto, deixe-o falar e ouça, não o interrompa sem motivos, faça alguma pergunta que demonstre interesse no que ele está falando, e ao final, resuma para ele o que entendeu em poucas palavras.

3. O CLIENTE QUER SENTIR-SE IMPORTANTE

Trate-o pelo nome, cuidando do seu conforto e bem-estar no salão, conhecendo seu histórico, (o que fez, como, quando e com quem), fazendo propostas personalizadas, mandando uma mensagem nas datas especiais.

4.O CLIENTE QUER SENTIR-SE SEGURO

Procure entender seu estilo, dando dicas de moda, aconselhando-o sobre o que fazer, explicando os benefícios das suas propostas, e dando dicas de como manter, em casa, o visual conseguido no salão.

5. O CLIENTE QUER TRANSPARÊNCIA NO QUE FOI FEITO, USADO E COBRADO

Mantenha os produtos que usa à vista e ao alcance dos clientes, mantendo uma tabela de preços clara e à vista dos clientes, não permitindo abusos e cobranças indevidas por parte da equipe, como as secagens que viram “escovas” na hora de pagar, sem o consentimento das clientes, etc.

Analise esses pontos, reúna sua equipe, mostre a eles a importâncias desses cuidados, motive, treine seu pessoal, e bons negócios!

Até a próxima

Sanchez