



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



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: A CHAVE DO ENCANTAMENTO.

Sempre que um cliente fala bem de um salão, descreve algum detalhe ligado a prestação de serviços.

Durante muitos anos, as empresas se preocuparam com a qualidade do atendimento, focando principalmente a educação e a gentileza de seus funcionários. Ter uma equipe educada e gentil tornou-se obrigatório. Ninguém quer ser atendido por uma pessoa mal-educada e grosseira. Nesse momento, as maiores empresas do mercado estão mostrando um novo caminho: a prestação de serviços.

A prestação de serviços propõe um passo além do que propunha o conceito de qualidade no atendimento. Chamadas de prestação de serviços a tudo de bom que é oferecido aos clientes, sem que tenham que pagar separadamente por isso. Hoje existem muitos salões investindo pesado na prestação de serviços e conseguindo excelente resultado, através do encantamento e da fidelidade de seus clientes.

Para ilustrar essa questão, vamos mostrar como seria o dialogo entre uma recepcionista e uma cliente de um salão de beleza que trabalha com duas tabelas de preços. Uma para os serviços e outra para a prestação de serviços.

recepcionista: *Bom dia. Como vai a senhora?* **cliente:** *não muito bem, estou com tantos problemas que quero mudar completamente o meu visual.*

Recepcionista: *Ainda bem que a senhora veio ao nosso salão. A senhora quer ser atendida por um profissional que saiba ouvi-la e entenda de visagismo para oferecer-lhe as melhores opções ou prefere ser atendida por um profissional que faça apenas o que a senhora pedir a ele que faça?*

Clientes: *prefiro que saiba um diagnostico e me de alguns conselhos.*

Recepcionista: *Muito bem, mas isso tem um acréscimo de R\$ 2,00.*

Cliente: *não tem problema, eu prefiro pagar por um profissional mais competente.*

Recepcionista: *A senhora que ser atendida no horário ou esperaram pouco, enquanto o profissional que vai atendê-la fuma um cigarrinho.?*

Cliente: *Faço questão de ser atendido no horário.*

Recepcionista: *Ótimo, mas devo informar que, no horário, tem um acréscimo de R\$ 2,50.*

Clientes: *Tudo bem. Hoje eu não posso me atrasar.*

Recepcionista: *A senhora quer que usemos toalhas limpas e esterilizadas ou se concentra com toalhas recicladas?*

Cliente: *Esterilizadas, é obvio.*

Recepcionista: *logo se vê que a senhora e uma pessoa exigente. Por falar nisso, a senhora prefere ser atendida por um profissional simpático ou mal humorado?*

Cliente: *Simpático e claro, ainda mais hoje.*

Recepcionista: *alem de exigente, a senhora é uma cliente de sorte. Simpatia está em promoção até amanhã por apenas R\$ 1.20. Desculpe, já ia me esquecendo. A senhora gostaria de ser chamada pelo seu próprio nome por apenas R\$ 0.20 a mais?*

Você deve estar rindo e achando esse dialogo um absurdo, mas, mas na prática poderia ser útil a muitos funcionários que só se movem uma palha se percebem que o cliente esta pagando por isso. Limitam seu trabalho aos serviços que constam na tabela de serviços, sem perceber que o custo da prestação de serviços já esta embutido nos preços cobrados aos clientes.

Trabalhar com educação, mostrar interesse, respeitar os horários, atender prontamente e com simpatia, investir em cultura, conhecer os produtos com que trabalha, saber fazer um diagnostico, fazer propostas, cuidar da sua própria higiene e apresentação pessoal, manter seu local de trabalho limpo e organizado, respeitar todos os clientes e colegas para ter um bom ambiente de trabalho, não fazer nem dar ouvidos as fofocas, não falar mal etc. são detalhes essenciais para aqueles que querem ser chamados de profissionais, que querem encantar seus clientes, manter suas agendas cheias e lotadas, ganhar mais dinheiro e serem mais felizes.

Em todos os salões cortam cabelos; em poucos encantam clientes. Invista na prestação de serviços encante a seus clientes e tenha uma vida melhor.

Um forte abraço, muito sucesso e até a próxima.

Obdúlio Sanchez