



## 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



## TÁ FRACO?

Não são raros os funcionários e gerentes que começam a se preocupar com a queda no movimento dos seus negócios. A maioria terceiriza a causa dessa retração nos negócios. Para uns, a culpa é do governo, para outros, é a globalização. Há os que acham que há salão demais para poucos clientes.

Por outro lado, vemos que o movimento em muitos salões, por todo o Brasil, não pára de crescer.

Fizemos um trabalho de avaliação desse problema e, na maioria dos casos, identificamos duas causas principais. Dificuldades de gerenciamento e falta de foco no cliente por parte da equipe.

Em geral, os funcionários dos salões em dificuldades apresentam um comportamento individualista. Uma grande parte se acha mais importante que os próprios clientes.

Já os salões que baseiam seus negócios no respeito ao cliente, com profissionais motivados realizando um trabalho de equipe, estão crescendo muito.

Nossa missão é alertar e indicar caminhos. Se o movimento está fraco, sacuda a poeira, faça uma autocrítica do seu trabalho e da sua equipe, corrija as falhas eventuais e prepare-se para ter muito sucesso. Os clientes querem ser bem atendidos.

Eles estão a cada dia mais atentos, informados e exigentes. Avaliam o estado de conservação da fachada, a arrumação da vitrine, as mensagens, a organização e limpeza, o comportamento da equipe, até a qualidade do atendimento que recebem de cada um dos funcionários com quem têm contato direto.

Uma cliente de um salão nos dizia recentemente: “Eu não entro em salão que tem muitos funcionários à-toa. Isso é sinal de que ninguém quer nada com nada. Se o movimento nesses salões está fraco, não é por culpa dos clientes, é por culpa deles.”

Com o aumento da oferta de cursos de especialização, a melhoria da qualidade dos equipamentos e produtos, o trabalho executado num salão concorrente. O que está fazendo cada vez mais a diferença no sucesso do negócio é a qualidade da prestação de serviços, que é de responsabilidade de toda a equipe.

Ninguém quer melhorar o movimento no seu salão, siga estes passos e comemore os resultados:

- A fachada do salão deve estar sempre limpa e organizada.
- Faça da vitrine um local atrativo, que desperte desejo nos clientes.
- Mantenha a área de recepção sempre livre para receber os clientes.
- Os funcionários não devem ficar desocupados na área de atendimento do salão.
- Cada profissional deve manter sua área de trabalho limpa e organizada.
- O uso de crachá facilita muito o diálogo com os clientes.
- Todos devem colaborar para ter um bom ambiente de trabalho.
- Procure manter-se atualizado com a moda e com o que acontece no mundo.
- Atenda seus clientes no horário marcado.
- Seja educado e gentil.
- Procure manter-se atualizado com a moda e com o que acontece no mundo.
- Atenda seus clientes no horário marcado.
- Seja educado e gentil.

- Ouça os clientes com atenção antes de começar qualquer trabalho.
- Mostre aos clientes o que entendeu para verificar se não houve falha de interpretação.
- Apresente suas sugestões sempre que julgar necessário. Mostre que você é especialista.
- Dedique máxima atenção aos clientes durante todo o tempo que estiver atendendo.
- Dê dicas de como cuidar do seu visual até a próxima visita.
- Recomende o uso de produtos de manutenção entre visita.
- Valorize o trabalho mostrando que os resultados esperados foram alcançados.
- Fale com entusiasmo dos outros serviços oferecidos pelo seu salão. O cliente gosta de informação.
- Evite assuntos negativos ou tristes. Isso deixa o clima pesado e ruim para os negócios.
- Não traga problemas pessoais para os clientes. Você pode ser mal-interpretado.
- Evite dar opinião sobre assuntos pessoais. Isso sempre dá errado.
- Acompanhe o cliente até a saída ou ao próximo colega, sempre que possível.
- Trabalhe o retorno do cliente agendando com ele a próxima visita.

Ler estas dicas uma vez não é suficiente. Pratique, faça uma cópia e use como guia de auto-avaliação diária do seu trabalho. Você notará a mudança na satisfação dos clientes.

Tenha cada dia mais orgulho da sua profissão, que é maravilhosa e muito importante para você, sua empresa, seus familiares e obviamente para seus clientes.

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