



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



CLIENTES NÃO SÃO TROUXAS

Hoje em dia não basta ser um bom cabeleireiro, é preciso saber atender os clientes e trabalhar com ética. Mesmo parecendo óbvia essa afirmação, ainda há muitos profissionais anti-éticos e muitos donos de salão que por comodismo e/ou para não se indispor com a equipe, fazem vista grossa para os “profissionais” que teimam em querer levar vantagem de tudo e de todos.

Sempre dão um jeitinho para cobrar um pouco mais pelos serviços realizados, adicionam a comanda pequenos serviços que não realizaram, usam produtos mais baratos dentro de embalagens de produtos mais caros, etc.

Esse é um comportamento inaceitável por parte das equipes e de empresários.

Basta passar uma tarde de sexta-feira na recepção de um salão que você vai ver e ouvir as reclamações das clientes.

Algumas recepcionistas já nem ligam mais de tanto ouvir a mesma coisa, outras, indignadas com a falta de atitude dos empresários acabam fazendo coro com as clientes.

Um vexame!

A consequência disso é a perda gradativa de clientes, a queda do faturamento e a perda de bons profissionais que não aceitam mais trabalhar nesse tipo de salão.

O pior é que quanto mais o movimento cai, mais eles tentam “passar a perna” nas poucas clientes que continuam indo ao salão, na tentativa de recuperar o faturamento que faziam com as clientes que deixaram de ir.

Os campeões de reclamações são:

Cobrar valores muito além do razoável quando a tabela indica os preços “a partir de”.

Cobrar o preço do serviço correspondente ao comprimento de cabelo médio ou longo quando o cabelo da cliente é curto ou médio.

Cobrar um lavado especial usando produtos comuns em embalagens de produtos especiais.

Cobrar uma escova, “meia boca”, em lugar de um secado.

Se você é dono ou gerente de salão, fique alerta, verifique se um desses personagens está atuando no seu salão.

Se achar algum, suma com ele antes que as clientes sumam do seu salão.

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