



## 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



## QUEM GARANTE QUE OS CLIENTES VÃO VOLTAR?

No outro dia ouvi um cabeleireiro fazer uma reflexão muito interessante sobre fidelização de clientes e gostaria de compartilhá-la com vocês. "Como garantir a volta dos clientes?" Ainda que não seja possível garantir a volta dos clientes, existem algumas dicas que podem aumentar as chances disso acontecer.

### Primeira dica:

A volta do cliente depende do profissional de toda a equipe. Desde os profissionais de apoio que cuidam da segurança, manutenção, limpeza, copa, estoque, recepção e caixa, até aqueles que executam os serviços que constam da tabela de preços. A satisfação final dos clientes depende da soma das diversas satisfações que recebe cada vez que entra em contato direto ou indireto com cada serviço prestado pela empresa.

### Segunda dica:

Assegurar-se de plena satisfação de cada cliente no dia da realização dos serviços. Se o cliente não demonstrar plena satisfação, o profissional que estiver atendendo deve identificar as causas da eventual insatisfação e procurar a solução adequada. Cliente que sai insatisfeito geralmente não volta.

### Terceira dica:

Aumente a satisfação dos clientes durante os intervalos de visita. Verifique seus hábitos de vida, como eles cuidam de seus cabelos, os produtos que usam etc... Dê conselhos sobre os cuidados que devem tomar para prolongar a vida útil dos serviços que realizam no salão. Lembre-se que a decisão de voltar ao salão para renovar o corte, a cor, a escova etc. Se dará algumas semanas depois da visita ao salão e, se nesse momento os clientes percebem que seus cabelos estão com boa saúde, bom aspecto, eles lhe darão preferência. Já se acharem que seus cabelos não estão com uma boa aparência saudável, terão uma tendência de buscar um outro salão.

### Quarta dica:

Mantenha uma base de dados atualizada de cada cliente. Assim como os médicos, o cabeleireiro deve saber o que foi feito na última visita ao cliente, os produtos que foram usados, os produtos que o cliente está usando em casa e seu grau de satisfação com seus cabelos. Além de transmitir confiança aos clientes, permita que o profissional possa manter a linha de trabalho ou sugerir alguma mudança, se necessária.

### Quinta dica:

Respeite os clientes fiéis. Eles continuaram a lhe dar a preferência enquanto você os trata como se fosse a primeira vez que vem ao salão. Um dos maiores erros é dar privilégios aos clientes novos, na tentativa de encantá-los e descuidar dos antigos, que na verdade deveriam ter sempre mais privilégios que os novos clientes, pois é com eles que a empresa chegou onde chegou. Coloque em prática estas dicas, encante seus clientes e viva com sua agenda lotada.

Um forte abraço, muito sucesso e até a próxima.

Obdulio Sanchez