



## 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



## VOCÊ AGREGA VALOR À SUA FUNÇÃO?

Mais do que nunca os clientes estão atentos a tudo e a todos. Cada detalhe é importante para conseguir a sua satisfação.

Os profissionais que agregam valor à sua função primária trabalham com suas agendas mais cheias. Chamamos de função primária aquela que está ligada diretamente aos serviços anunciados na tabela de preços, como: cortar, escovar, depilar, relaxar, colorir...

Qualquer que seja a função primária que você exerça no salão, existem “um algo mais” que pode ser feito para encantar e fidelizar seus clientes.

Se você é um profissional que valoriza seu tempo e deseja trabalhar com agenda cheia, convido-o a fazer as seguintes reflexões:

Qual é o seu diferencial competitivo?

Qual é o diferencial entre dois profissionais que se equiparam tecnicamente?

Observe as dicas a seguir, coloque em prática aquilo que julgar interessante e sinta a diferença na satisfação dos seus clientes, na sua agenda e no seu bolso.

### DESENVOLVA O SEU LADO COMPORTAMENTAL

- Mostra interesse, educação e simpatia aos clientes e colegas de trabalho.
- Seja pontual, os clientes não têm tempo a perder.
- Mantenha sua área de trabalho sempre limpa e organizada, principalmente suas “ferramentas”, que devem ser limpas após cada trabalho.
- Mantenha uma postura profissional, evite envolver-se emocionalmente com clientes e colegas de trabalho.
- Evite fazer comentários pessoais e particulares de fofocas.

### DESENVOLVA O SEU LADO TÉCNICO/COMERCIAL

- Aperfeiçoe sua capacidade de comunicação para identificar melhor as necessidades e desejos de seus clientes.
- Faça, simplesmente, um diagnóstico preciso das condições dos cabelos, antes de começar qualquer trabalho, para aconselhar as melhores opções.
- Estude, participe dos treinamentos técnicos, conheça bem os produtos disponíveis no seu salão, assim como as respectivas técnicas de utilização. Eles são suas ferramentas na conquista de um bom resultado.
- Valorize os resultados após a realização de cada serviço. Transmita confiança aos clientes, mostre que os resultados esperados foram alcançados.
- Dê dicas para prolongar a duração do trabalho realizado.
- Recomende o uso de produtos adequados para manutenção dos cabelos entre visitas.
- Mostre os benefícios de agendar a próxima visita, na saída do salão.

Se você quer se destacar na sua profissão, siga estas dicas, agregue valor aos seu trabalho e encante suas clientes.

Um forte abraço, muito sucesso e até a próxima.

Obdulio Sanchez