



## 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 NÃO SE COMUNICA...

A maior parte das “ dores de cabeça ” em salões de beleza tem origem nas falhas de comunicação. Estas podem ocorrer entre a chefia e sua equipe e os clientes.

Como dizia Chacrinha, o velho guerreiro, “ Quem não se comunica se trumbica ”.

A comunicação é uma via de mão-dupla por isso, para que a comunicação se processe de forma eficaz, é preciso dominar a técnica e haver interesse por parte do emissor e do receptor da informação.

Outro dia, estava num salão de beleza e presenciei uma cena em que a cliente estava indignada com o resultado do trabalho que tinha sido executado. Para ela, o profissional era incompetente para realizar o trabalho que ela desejava. Analisando melhor o problema, verifiquei que não era uma discórdia por incompetência técnica do profissional, mas sim devido a uma falha na comunicação.

Nada e pior do que fazer maravilhosamente bem aquilo que a cliente não quer.

Ao atender uma cliente, tenha consciência de que ela não tem obrigação de ser uma especialista em comunicação. Compete ao profissional que a atende a responsabilidade de identificar exatamente o que sua cliente deseja, antes de executar cada serviço.

Para evitar esse e outros desentendimentos, siga as dicas seguintes e mantenha seus clientes sempre satisfeitos.

Atuando como receptor (no caso de atendimento a clientes, por exemplo):

- Certifique-se de que sua cliente está bem acomodada.
- Sempre que possível, esteja de frente para a cliente e no mesmo plano.
- Olhe a cliente nos olhos. Mostre os motivos que trazem ao salão, sem interrompe-la.
- Tente identificar os verdadeiros motivos, necessidades ou desejos da cliente.
- Assegure-se do seu entendimento, fazendo uma síntese do que entendeu, e mostre interesse, perguntando-lhe se é exatamente isso que ela deseja.
- Caso obtenha uma resposta positiva, siga em frente.
- Caso contrário, lembre-se de que a falha de interpretação pode ter sido sua. Nesse caso, peça mais detalhes e, ao final da exposição, volte ao passo 6. Repita este procedimento quantas vezes for necessário até obter uma resposta positiva.
- Após executar o serviço valorize os resultados. Mostre que ela fez a melhor escolha. A cliente precisa se sentir segura antes de sair do salão.
- Agradeço sua vinda e tente marcar a próxima visita.

Um forte abraço, muito sucesso e até a próxima.

Obdulio Sanchez