

Como incluir o cliente nos processos do salão?



Devido à preocupação com a estética, as pessoas estão procurando, cada vez mais, os salões de beleza para cuidar do visual e melhorar a autoestima. Mas, para que os serviços prestados atendam às expectativas dos usuários, é importante saber ouvi-los, a fim de identificar as suas reais necessidades.

Caso essa etapa seja negligenciada, você arrisca deixar o consumidor insatisfeito com o resultado do procedimento realizado. Neste artigo, você vai entender por que é fundamental incluir o cliente nos processos do seu salão, como fazer isso da forma certa e a importância de tomar decisões tendo como base a opinião do comprador. Continue a leitura para saber mais!

POR QUE É IMPORTANTE INCLUIR O CLIENTE NOS PROCESSOS DO SALÃO?

Quando o cliente se dirige a um estabelecimento, ele busca receber um atendimento personalizado. Para isso, é essencial ter uma equipe qualificada, que possa transmitir segurança antes, durante e depois da realização do procedimento.

Manter o usuário informado sobre os detalhes do serviço que você executará é uma maneira de deixá-lo confiante e reduzir o risco de falhas. É fundamental explicar o que será feito, como será feito, quais produtos você utilizará e assim por diante.

Além do mais, é necessário ouvir o consumidor para saber do que ele realmente precisa. Vale destacar que incentivar a participação do cliente durante todo o processo é muito importante para aumentar a sua confiabilidade e promover a sua satisfação.



O freguês é a peça-chave de qualquer negócio. Sendo assim, todos os seus esforços devem ser não só para agradá-lo, mas também para encantá-lo. Se você consegue oferecer-lhe uma experiência única e personalizada, a probabilidade de ele voltar ao seu estabelecimento é maior.

Além disso, o cliente pode indicar o seu salão de beleza aos parentes e amigos, fazendo o famoso marketing boca a boca, que ainda é uma estratégia muito eficiente.

É necessário inserir o usuário nos processos para que vocês possam trabalhar de forma alinhada. Assim, ele ficará muito feliz, se você souber identificar a sua individualidade e propor soluções exclusivas. Dessa forma, você tem mais chances de encantar e fidelizar o cliente.

COMO INSERIR O CONSUMIDOR NOS PROCESSOS DO SEU SALÃO DE BELEZA?

Antes de efetuar qualquer procedimento, é importante que o cliente esteja bem informado. Ele precisa ter a certeza de que o profissional responsável pela execução do serviço realmente sabe o que está fazendo. Confira, a seguir, algumas maneiras de estimular a participação da clientela nos processos do seu salão.



- **Orientação sobre os procedimentos realizados**

Antes de iniciar a execução do serviço, é essencial explicar ao cliente o que será feito, como e por quê. Se o usuário deseja fazer uma escova progressiva, por exemplo, é importante fornecer-lhe todas as informações necessárias sobre o procedimento, tais como: os produtos que você utilizará, os efeitos colaterais, quais são as etapas do processo, entre outras.



Também é necessário entender o histórico do consumidor para saber se ele tem alergia a alguma substância, se realizou outros procedimentos químicos recentemente, como anda a saúde dos seus cabelos, entre outras coisas.

Além do mais, você precisa compreender as expectativas do usuário e esclarecer as suas dúvidas. Vale destacar que esse momento de conversa não deve ser ignorado, pois isso pode trazer sérios prejuízos tanto para o freguês quanto para o profissional.

Porém, infelizmente, ainda vemos pessoas completamente despreparadas, que negligenciam a experiência do consumidor. Para evitar esse erro, é fundamental investir em capacitação para ter uma equipe qualificada e, assim, oferecer o melhor serviço ao cliente.

- **Desenvolvimento de experiências sensoriais**

O marketing sensorial consiste em promover o estímulo dos cinco sentidos (visão, audição, olfato, paladar e tato) para despertar a atenção e o interesse do usuário. Destaca-se que as sensações causadas proporcionam bem-estar, relaxamento, trazem boas lembranças e ativam a imaginação do cliente.

Aplicando essa estratégia, você consegue diferenciar-se da concorrência, além de proporcionar um momento único ao seu freguês. Transforme o seu salão num espaço relaxante no qual o consumidor pode ter um instante de satisfação e prazer.

Veja como aplicar essa técnica para estimular os cinco sentidos do seu cliente!



Visão

Deixe o local agradável, mantendo-o sempre limpo e organizado. Você também deve considerar a decoração do ambiente, escolhendo cores e objetos que causem sensação de tranquilidade. Além disso, evite a poluição visual, deixando em exposição apenas o que for necessário.

Audição

É essencial definir uma trilha sonora que esteja de acordo com o espaço e que desperte sensações agradáveis no cliente.

Olfato

Você pode aromatizar o ambiente com essências naturais e suaves. Mas tenha cuidado com os exageros, senão a estratégia pode causar o efeito contrário. Verifique se os produtos são hipoalergênicos, para não arriscar provocar alergias em clientes que sofrem de problemas respiratórios, por exemplo.

Paladar

Ofereça uma bebida ou um lanche ao usuário. Essa é uma forma de deixá-lo mais confortável, enquanto ele espera pela sua vez. Esse gesto faz com que o cliente se sinta especial, além de acalmar as pessoas que são um pouco mais impacientes.

Tato

Se você vende produtos no seu salão, tais como cremes para o cabelo, perfumes, maquiagens e hidratantes corporais, deixe os itens à vista do cliente e, se for possível, reserve uma amostra para testes. Também é importante estar atento se a cadeira usada para a realização do procedimento é confortável, se as toalhas oferecidas são macias etc.

- **Informar os clientes sobre os cuidados corretos**

Além de manter o consumidor informado durante a prestação do serviço, é necessário dizer os cuidados que ele deve ter em casa para manter os resultados por mais tempo.

Para isso, você pode aproveitar os benefícios do Google Meu Negócio, que é uma ferramenta gratuita disponibilizada pelo Google. Por meio dela, os clientes têm a oportunidade de avaliar a sua empresa. Além do mais, você pode manter um relacionamento direto com eles, respondendo às críticas, aos elogios ou às sugestões.

- **Produza conteúdos relevantes para o seu público**

Aproveite os canais digitais para dar dicas de cuidados com o cabelo, unhas, sobrancelhas, entre outras. Fortaleça a sua presença digital e mostre que você é um profissional qualificado.

Além disso, faça perguntas à sua audiência e peça sugestões. É fundamental estabelecer um relacionamento duradouro com o seu público. Assim, você consegue estimular a participação dos clientes nos processos do seu salão.

QUAL É A IMPORTÂNCIA DE TOMAR DECISÕES COM BASE NA OPINIÃO DOS CLIENTES?

Para que o seu salão de beleza seja um negócio bem-sucedido, é essencial entender as necessidades e os desejos do seu público. Destaca-se que o cliente é a pessoa mais importante da empresa. Desse modo, é fundamental sempre considerar a opinião dele, antes de tomar qualquer decisão.

Ao escutar o feedback do consumidor, você consegue melhorar os seus processos de maneira assertiva. Isso, com certeza, fará com que ele fique mais satisfeito e se torne fiel ao seu estabelecimento. Se o usuário confia em você e o seu serviço atende às expectativas dele, não há motivos para procurar outro profissional.



Se você considera a opinião do freguês, você consegue oferecer-lhe uma experiência personalizada e estreitar os laços, aumentando a possibilidade de agradá-lo, surpreendê-lo e fidelizá-lo.

Incluir o cliente nos processos do seu salão de beleza é uma forma excelente de aumentar a confiabilidade e proporcionar a ele um atendimento único. Também é importante mantê-lo sempre informado sobre o procedimento que você realizará.

Isso fará com que ele volte mais vezes ao seu estabelecimento e ainda o indique a outras pessoas. Assim, você consegue ampliar a sua carteira de clientes e garantir o sucesso do seu negócio.





Agora que você já sabe como inserir o consumidor nos processos do seu salão, já pode entrar em contato conosco para conferir que soluções oferecemos. Basta ligar para o telefone 0800 570 0800 !

