



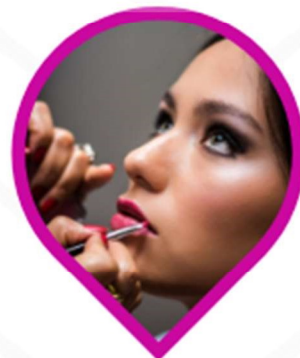
BELEZA & ESTÉTICA

Contexto

Atualmente, mulheres e homens procuram serviços de beleza e estética não somente por uma questão de vaidade e para melhorar a saúde, como também para cultivarem sensações de bem-estar e relaxamento. O segmento é vasto, compreendendo diversas possibilidades de empreendimentos e serviços, a exemplo de: cuidados com os cabelos, manicure, podologia, depilação, *design* de sobrancelha, massagens modeladoras e redutoras, limpeza de pele, dentre outros. Vale destacar, também, a possibilidade de comercializar produtos para uso doméstico que potencializem os resultados dos procedimentos realizados.

O mercado de beleza e estética é bastante desenvolvido pois, independente dos momentos de instabilidade econômica, o consumidor brasileiro, de todas as classes sociais, não abre mão dos cuidados pessoais e sempre há demanda para atender aos mais diversos segmentos de público.

Confira, neste Boletim, um retrato atual do segmento de Beleza e Estética, assim como os seus principais desafios e dicas para se tornar mais competitivo.



Retrato Atual



O Brasil é responsável por 49% do mercado de beleza e cuidados pessoais da América Latina.

(Fonte: Euromonitor, 2019)



Entre 2008 e 2017, o mercado consumidor brasileiro de HPPC (Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos) cresceu, em média, 8,2%.

(Fonte: Abhiphec, 2018)



As franquias do segmento saúde, beleza e bem-estar faturaram R\$ 31.9 bilhões em 2018, um incremento de 6,3% em relação ao ano anterior.

(Fonte: ABF, 2019)



Quando entrevistados, 60% dos brasileiros responderam que se consideram vaidosos.

(Fonte: SPC, 2016)

% de brasileiros que contratam serviços de beleza em salão / barbearia

(Fonte: SPC, 2016)

| | | | | | |
|--|--------|-------------------------|--|--------|--------------------|
| | 69,7 % | Corte de cabelo | | 32,7 % | Tingimento cabelos |
| | 67,8 % | Mechas/ luzes | | 25,7 % | Unha |
| | 57,4 % | Alisamento/ progressiva | | 21,1 % | Depilação |
| | 53,2 % | Design de sobrancelhas | | 17,9 % | Hidratação cabelos |
| | 44,5 % | Escova | | 6,2 % | Maquiagem |
| | 36,8 % | Penteados | | 5,8 % | Barba |

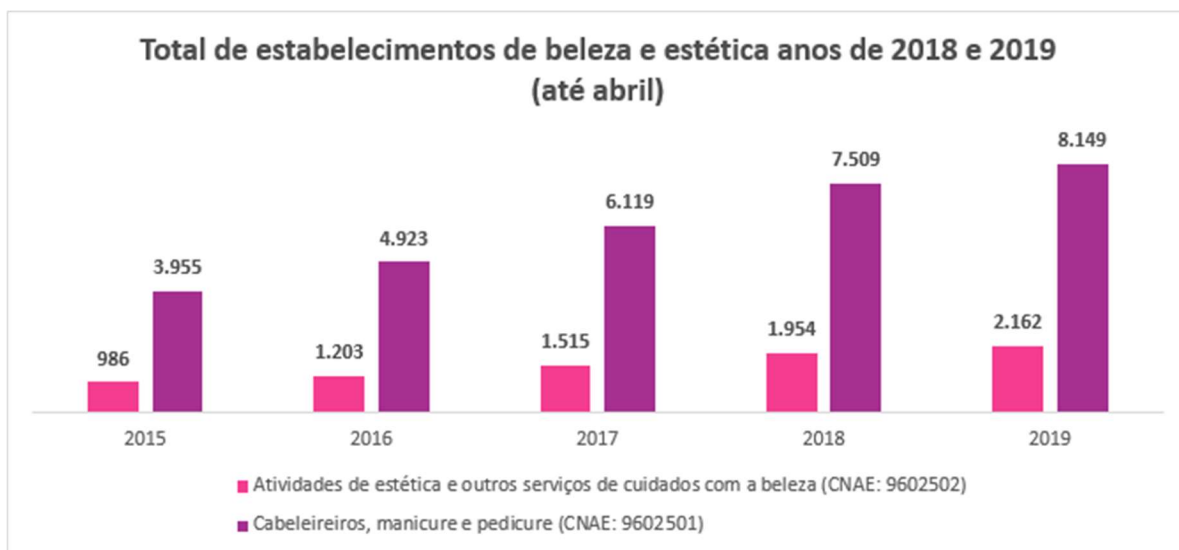
% de contratação de serviços estéticos

(Fonte: SPC, 2016)

| Serviço | Faz | Já fez | Nunca fez |
|---|------|--------|-----------|
| Limpeza de pele | 41,2 | 14,2 | 44,6 |
| Massagem emagrecedora / redutora | 6,8 | 7,0 | 86,2 |
| Tratamento para gordura localizada / celulite | 6,0 | 5,7 | 88,3 |
| Drenagem linfática | 4,8 | 6,1 | 89,1 |

Panorama Rio Grande do Norte

Entre 2015 e abril de 2019, o estado do Rio Grande do Norte passou de um total de 4.941 estabelecimentos no segmento de beleza e estética para 10.311 negócios, representando um aumento de 108,68% no período. É importante ressaltar que esse expressivo crescimento é em decorrência, inclusive, do grande número de MEIs formalizados no período.



8,96%

Taxa média de crescimento do segmento de 2018 para 2019 (até abril)

848

Novos estabelecimentos abertos nos primeiros 4 meses de 2019

(Fonte: Plataforma Prospecta, 2019)





Principais Desafios



Velocidade dos lançamentos: O mercado de beleza e estética é extremamente dinâmico, com o lançamento constante de novas tecnologias e técnicas que podem provocar a substituição de serviços. O empresário precisa estar sempre informado para se antecipar às inovações e avaliar a necessidade de adequar/alterar o seu portfólio de serviços.



Materiais: é fundamental selecionar fornecedores de cosméticos e equipamentos de qualidade e que tenham os registros necessários. É importante atentar, também, para o controle de estoque, para garantir os produtos necessários para a venda de tratamentos e procedimentos. Funcionários devem ser treinados para a correta utilização dos materiais.



Atendimento: o resultado do serviço contratado e a satisfação do cliente estão diretamente relacionados com o acolhimento, habilidade e nível de conhecimento do profissional de beleza e estética. Por isso, é fundamental ofertar capacitações e atualizações rotineiramente, compartilhando informações sobre tendências de estilo e novas técnicas. Além disso, engajar toda a equipe para atentar à segurança, conforto e bem-estar do cliente.



Retenção do cliente: garantir o retorno do cliente para manutenção ou realização de novos procedimentos requer consistência no bom atendimento, criatividade e esforço. Ofertar pacotes, planos ou assinaturas facilita a fidelização e incentiva o cliente a aderir a novos tratamentos.

Tendências para seu negócio



Identidade única: os consumidores reconhecem a sua própria unicidade e querem que suas características e excentricidades sejam respeitadas. Cuidados específicos para os diversos tipos de cabelo, respeito a todos os corpos: o consumidor espera uma postura de valorização das diferenças e não de padronização.



Bem-estar: cresce o entendimento que cuidar da si melhora o bem-estar, saúde e a autoestima. Alinhado a esse movimento, os salões de beleza, SPAs e clínicas de estética podem criar uma experiência que promove a sensação de acolhimento, relaxamento e cuidado, além de oferecer produtos e tratamentos focados em proteção e conforto.



Consumidor Consciente: os clientes estão mais atentos e interessados em novas tecnologias e materiais, além de preocupados com o custo/benefício dos procedimentos. Isso se reflete na busca por produtos diferenciados, com ingredientes naturais ou orgânicos, por tratamentos estéticos preventivos e pela demanda de serviços de “consultoria” dos profissionais de beleza e estética.



Focalização: também chamado de hiperfoco, é quando a empresa se posiciona para satisfazer plenamente um mercado-alvo particular e suas necessidades específicas. Exemplos: Crianças, cabelos cacheados, gestantes, diabéticos, dentre outros.



Mercado de beleza masculino: os homens estão preocupados com a aparência e investem cada vez mais em cuidados pessoais. Desde a atenção com os cabelos e barba, com produtos e espaços específicos, até cuidados com as unhas, o corpo e a pele, o *men's grooming* é a oferta de serviços apropriados para o público masculino.



Fique atento

Normas sanitárias: problemas relacionados à higienização e esterilização de utensílios; validade e manuseio de cosméticos e substâncias; correto descarte de resíduos; uso e manutenção dos equipamentos; dentre outros; podem causar a interdição de estabelecimentos de beleza e estética. É fundamental estar sempre atento aos parâmetros e exigências dos órgãos fiscalizadores e manter os devidos registros comprobatórios.

Incentivo tributário: com as inovações trazidas pelo Projeto Crescer sem Medo (LC 155/2016), salões optantes do Simples não são tributados por receitas geradas por profissionais parceiros formalizados como MEI (exemplos: cabeleiros, esteticistas, manicures, depiladores, maquiadores, dentre outros). Isso possibilita a divisão de custos tributários entre o salão e o MEI, desde que os requisitos de formalização da parceria sejam seguidos.

ABNT: a Associação Brasileira de Normas Técnicas possui normas específicas para salões de beleza (NBR 16283; NBR 16383; NBR 16483) que visam estruturar procedimentos. Existe, também, a norma de competência, que estabelece o preparo mínimo necessário para os profissionais que trabalham nos salões de beleza. Além de ser um diferencial competitivo para o negócio, as diretrizes garantem a segurança dos clientes e colaboradores.

Franqueados: franquias e microfranquias, formato que exige um investimento inicial mais baixo, devem ficar atentos às regras e condições do franqueador, além de conhecer e fazer uso dos benefícios deste modelo de negócio, a exemplo de suporte na implantação, operação e marketing. Ainda que a marca e o negócio sejam consolidados, é importante sempre acompanhar a concorrência local e construir uma relação com a base de clientes.



Impulsione o seu negócio



Construa parcerias: Articule com grandes empresas, lojas vizinhas, organizadores de eventos e academias a oferta de atendimento especial para funcionários e/ou clientes.



Crie uma experiência positiva: Receptividade, serviço de chá/café, iluminação que valoriza os resultados, ambientes limpos com decoração suave e música adequada somam pontos.



Utilize a tecnologia: Implante soluções inteligentes como o agendamento *online*, confirmação automatizada, controle de ponto e de serviços realizados.



Implante um programa de fidelização: Estimule o cliente a retornar, com a oferta de planos e pacotes, além de valorizar os fidelizados, com condições especiais.



Inove na conveniência: Ofereça horários alternativos de atendimento, plantões de atendimento e atendimento em domicílio.



Cuide da presença digital: Divulgue serviços e fotos dos resultados nas redes sociais, monitore e responda aos comentários e perguntas, realize parcerias com microinfluenciadores da região e mantenha o telefone de contato sempre atualizado.

Abra seu negócio



Planejamento: antes de abrir um negócio, é fundamental que o potencial empresário defina quem é seu público-alvo, pesquise e conheça a região onde deseja se instalar, estude a concorrência e analise os fornecedores. Além disso, levar em consideração um planejamento financeiro eficiente.



Pessoas: além do planejamento da quantidade e perfil dos funcionários, e treinamentos relacionados aos processos internos e outros aspectos do negócio, é fundamental conhecer a Lei Salão Parceiro (13.352/2016) e discutir com o contador as opções de contratação que melhor se adequam ao seu negócio. Esteja atento para as determinações das convenções coletivas de sindicato de cabeleireiros e esteticistas.



Legislação: Busque informações sobre as exigências legais no âmbito estadual, municipal e da Anvisa, além das orientações dos conselhos de classe e sindicatos patronais. Apesar de salões de beleza e centros de estética obedecerem a regras distintas, a fiscalização de ambas é bastante rigorosa e rotineira. É fundamental ter o alvará de licenciamento sanitário e estar sempre atento às boas práticas sanitárias.



Estrutura física: é necessário ter uma atenção especial à estrutura e *layout* do estabelecimento para respeitar normas de biossegurança. Atente para os equipamentos, móveis e piso necessários de acordo com os serviços que serão ofertados. Além da beleza do espaço, cuide do conforto térmico.





Tem Sebrae pra você



Capacitações: Através de cursos e oficinas presenciais, traz aprendizado prático em temas e áreas específicas, capacitando o empresário para gerir de maneira mais eficiente o seu negócio, além de proporcionar o desenvolvimento de *networking* com os demais participantes.



Cursos *online*: Os cursos e soluções *online* do Sebrae se adaptam à rotina intensa do empresário, com flexibilidade e qualidade. São mais de 120 (cento e vinte) cursos, com diversas temáticas, como Planejamento, Finanças, Mercados, Vendas, Inovação, Leis, dentre outras.



Consultorias: Para o negócio que precisa de um atendimento diferenciado realizado por um especialista, temos a Gestão de Indicadores de Resultados, o Plano de Marketing e Análise de Georreferenciamento, além de outras consultorias para apoiar a tomada de decisão e trazer soluções específicas e adequadas.



Inovação: O Sebraetec oferece serviços customizados e especializados, focados na Inovação para a empresa, abrangendo 7 (sete) áreas: Design, Produtividade, Propriedade Intelectual, Qualidade, Inovação, Sustentabilidade e Serviços Digitais.



Boletim Inteligência &
Tendências de Mercado

Unidade de Acesso a
Mercados
www.rn.sebrae.com.br

Superintendente: José Ferreira de Melo Neto
Diretor Técnico: João Hélio Costa da Cunha Cavalcanti Junior
Diretor de Operações: Marcelo Saldanha Toscano
Gerente: David Xavier de Souza Gois

Fale com o Sebrae: 0800-570-0800
mercados@rn.sebrae.com.br

