

Guia de encantamento *de clientes*

Passo a passo
para um atendimento
perfeito



Um cliente
satisfeito é a
melhor
estratégia de
negócios

-MICHAEL LEBOUF



Missão, Visão e Valores

Missão, visão e valores são o tripé que confere identidade e propósito para uma empresa. Sem esse tripé, é praticamente impossível construir um planejamento estratégico para guiar as decisões de uma empresa.

★ Visão:

É o objetivo da empresa; o futuro. Criada para um período de tempo pré-determinado, portanto ela pode mudar ao longo do tempo,

★ Missão:

É a razão pela existência. Deve ser a carteira de identidade da organização.

★ Valores:

É o conjunto de crenças e princípios. referem àquilo em que a empresa acredita, defende e valoriza.



Recepção

Lugar exclusivo para clientes

- 1 A Recepção é um espaço exclusivo para clientes e recepcionistas e deve estar sempre limpa e organizada.
- 2 Sorria e cumprimente todas as clientes, mesmo quando não for atendê-las.
- 3 Evite aglomerações, especialmente em locais em que a cliente está sendo atendida. Ela precisa estar relaxada.
- 4 Nunca discuta com um colega de trabalho na frente do cliente.
- 5 É proibido falar alto ou se sentir em casa, mesmo quando estiver atendendo algum amigo.
- 6 Os colaboradores são proibidos de sentar no sofá ou apoiarem-se no balcão.
- 7 Mantenha uma boa aparência, unhas feitas, maquiagem e cabelos sempre presos ou escovados. Estejam sempre uniformizadas.



Dicas



Sempre dê boas vindas
as clientes e explique o
motivo de você estar ali.



Peça ajuda para crescer.
Comuniqua sua paixão!
Peça para suas clientes
indicarem
seu trabalho a outras
pessoas!

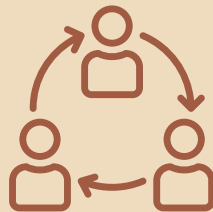


Fotografe seu trabalho.
Orgulhe-se!



Cuide da sua agenda e
seja pontual.

A cliente sempre irá
respeitar os horários ao
perceber que você
também o faz.



Indique um novo serviço
para sua cliente. Ajude a
promover o trabalho da
sua colega.

Estratégia para os próximos 2 anos

- **Capacitação técnica:** ter uma equipe 100% top consciente de suas fraquezas e fortalezas, que busque aprendizado contínuo.
- **Atendimento com carinho:** fazer valer a nossa missão
- Aparência dos **equipamentos** e dos **profissionais**.
- Promover **boas experiências**.
- **Tecnologia** digital.
- **Bom ambiente** de trabalho,
- **Ações Sociais**.
- **Parceria**.



Cliente - A Primeira Visita

- Comemore a chegada de uma nova cliente. Verbalize para ela: seja "bem-vinda!"
- Apresente o salão, fale de nossos pontos fortes: do estacionamento, do horário de atendimento, e dos serviços.
- Ofereça algo para a cliente voltar: Um desconto ou alguma outra vantagem.
- Faça a cliente se apaixonar por você!
- Siga o passo a passo do atendimento.



Atendimento - Passo a passo

- Antes de tudo (antes mesmo de buscar a cliente): verificar se o local de atendimento está limpo e organizado.
- Dar boas-vindas, demonstrar que está feliz em receber a cliente.
- Apresentar-se (Olá, prazer, meu nome é Maria!).
- Utilize palavras cordiais, como: "por gentileza" ou "por favor", "me acompanhe".

Observação:

- Agregar "brindes" durante o atendimento: chá específico, café, água, etc.
- Falar de outros procedimentos, o que poderia ser agregado ao pacote ou ao serviço.
- Verificar se o cliente está confortável.
- Executar o serviço com perfeição e disposição, sempre explicando o passo a passo para a cliente.



Atendimento - Passo a passo

- Estar presente durante a pausa ou esclarecer onde estará e por quanto tempo ela ou ele ficará ali.

Finalização:

- Elogiar o resultado.
- Orientar sobre os cuidados em casa.
- Dizer a cliente que será ótimo indicar o serviço para as amigas.
- Agendar a próxima visita.
- Conduzir a cliente até a recepção.
- Despedir-se da cliente.



Atendimento - Passo a passo

na Recepção

- Atender no primeiro toque sempre que possível;
- Nome do local | nome da recepcionista (bom dia boa tarde boa noite);
- Identificação da cliente: já possuí cadastro;
- Serviços desejados;
- Horário/data (sugerir);
- Oferecer serviços, principalmente relacionados ao serviço que a cliente deseja (ex. Se a cliente marcou cílios, oferecer design);
- Confirmar agendamentos;
- Informar valores (caso solicite);
- Finalizar de maneira gentil - a cliente quem deve desligar primeiro.

Obs. Ser proativa, indicar horários e profissionais, marcação futura.



**Pratique o
passo a passo e
encante sua
cliente.**

Sucesso!!