

## ENTREVISTA

### Espaço Liffa

O empreendimento em questão é um salão de beleza e estética denominado Espaço Liffa.

Esta organização tem como Missão: interagir com a beleza natural que cada ser humano já possui, a fim de que sua autoestima e alegria possam resplandecer ainda mais, realçando a linda pessoa que você é. Visão: ser reconhecido como um excelente e agradável salão de beleza e estética, no qual a nossa busca por conhecimento e atualização seja perene, já que neste ramo, em que a exigência por ótimos serviços com ótima qualidade é frenética, possamos evoluir para atender cada vez as expectativas e ofertar aos nossos clientes um serviço ainda melhor. Valores: buscamos continuamente uma ótima relação com nossos clientes e colaboradores. Respeito à saúde quando tratamos com produtos tais como tinturas, relaxamentos, escovas progressivas e outros. Procurando sempre fazer teste para dar segurança aos nossos clientes em relação ao serviço prestado. Trabalhando por um ambiente, produtos e equipamentos limpos e higienizados. Toalhas, alicates, tesouras e outros equipamentos limpos e esterilizados. Lema: nós nos orgulhamos quando sabemos que estamos buscando algo que fará a diferença.

Neste local atuam diferentes profissionais, cada uma em um determinado ramo do embelezamento.

A Sra. Lilia, além de administradora do Ponto de Negócio, também presta serviços como Cabeleireira. Já a Sra. Fátima, executa os trabalhos de Pé de Cure. Por fim, a Sra. Selma faz Depilação e Limpeza de Pele.

Considerando que as três conjugam do mesmo endereço de trabalho, no entanto, servem diferentes e específicas áreas da Beleza, cada uma delas tem o seu próprio Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, no intuito de que os Direitos e Deveres perante o Fisco sejam proporcionais a cada arrecadação ou faturamento.

O estabelecimento está localizado na Rua Maracanã, nº 60, Bairro Jardim Imperial, na cidade de Atibaia, Estado de São Paulo, nos arredores do Terminal Rodoviário do Bairro do Jardim Imperial.

Cabe ressaltar que o Espaço Liffa está no mercado há mais de 10 anos e seu público-alvo é composto em sua maioria por mulheres, cuja faixa etária varia dos 25 aos 60 anos de idade.

Assim como todo estabelecimento comercial que está periférico a este negócio, o Espaço Liffa atende as suas clientes de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 18h.

Desta forma, após substancial entrevista junto as profissionais do ramo do embelezamento e estética, no período que compõe o horário de trabalho, averiguou-se que há um frenético e ininterrupto fluxo de clientes no aludido estabelecimento.

Outrossim, a marcação e reserva de horários nas agendas das empreendedoras infelizmente continua rudimentar, isto é, sendo feita mediante anotações em documento de papel.

Tendo em vista o aspecto manual, a comunicação para efetivação da marcação de horários permanece sendo através de telefone, aplicativo de comunicação WhatsApp ou mesmo pessoalmente.

Após a aplicação de questionário, o qual continha em seu escopo diversas perguntas acerca da operacionalidade das rotinas diárias, todas as profissionais

afirmaram categoricamente que o modus operandi atual atrapalha bastante a continuidade dos trabalhos, vez que além da iminente parada nos serviços toda vez que há uma tentativa de marcação de horário de atendimento por parte de uma nova cliente, também existem aquelas que não comparecem ao estabelecimento no horário marcado, tampouco comunicam antecipadamente quanto a desmarcação.

Tais eventos catastróficos e sem prévio aviso acabam por evidenciar um completo descontrole, no que tange ao agendamento de horário.

Um outro problema enfrentado pelas empreendedoras é a ausência de um Sistema Informatizado de Gestão do Negócio. Este tipo de software promoveria a eficiência, a eficácia e a efetividade no que é inerente à prestação dos serviços do salão de embelezamento, pois traria mais acurácia aos processos de controle de agendamento nos horários de atendimento, geraria com mais precisão as questões tributárias, de locação do espaço e pagamento aos diversos fornecedores ou concessionárias, além de promover um controle dos estoques de modo mais apurado e trazer mais celeridade ao cadastramento e fidelização de novas clientes.

Lembrando que, além dos produtos de manipulação e afins, utilizados na execução dos trabalhos dentro do salão, as empreendedoras cumprem rotinas de vendas de produtos a pronto entrega, tais como: perfumes, cremes e sabonetes, ou seja, toda linha de cuidados com o corpo.

Não se pode deixar de lado o fato de que a propaganda, publicidade e marketing empresarial se firmam pela divulgação ou oferecimento dos serviços junto as mais diversas redes sociais, tais como: Instagram, Facebook e WhatsApp.

Um dos agravantes a respeito da diminuição do número de novas clientes e a subsequente estagnação quanto as pessoas atendidas se assenta no fato de que o salão de beleza não usufrui de um site.

Conclui-se, portanto, que o negócio posto em frontispício acena para a necessidade de implantação e implementação de um sistema, o qual possibilite a integração entre Agenda, Cadastro de Clientes, Financeiro, Tributário, Aluguel, Fornecedores e Controle de Estoque, acompanhados da propaganda, publicidade e marketing empresarial consolidado, com vistas ao crescimento e desenvolvimento do negócio e o conseqüente aumento dos lucros.