

Turma: 3º ano do Ensino Médio
Empreendedorismo e Cooperativismo _7_
SEMANA 12: Elaboração do Plano de Negócios _4_

Seguindo com o nosso assunto da semana, sobre serviços de beleza. Hoje trataremos sobre a importância de se manter os clientes próximos para poder fidelizar e gerar serviços. É sempre importante lembrar que essas ideias servem para qualquer tipo de serviço que você queira vender.

Mantenha seus clientes próximos

Aproveite o tempo para conhecer melhor seus clientes. É importante que você consiga definir o perfil (ou perfis) de quem procura o seu salão/serviço, para conseguir realizar uma comunicação mais assertiva. Com ajuda dos profissionais-parceiros, estabeleçam as principais características que devem ser analisadas, por exemplo: características de biótipo, quais serviços procuram, que produtos e marcas preferem.

Também é essencial manter o contato com os clientes aquecido, mantenha a comunicação frequente. Os canais de contato devem estar sempre atualizados, publicando informação de interesse dos clientes, que podem até transbordar para os temas de bem-estar e saúde, além da beleza.

O contato com os clientes também servirá para ativar campanhas de vendas além de manter o negócio bem posicionado na mente dos clientes. Para isso serve a ideia: “Quem não é visto, não é lembrado.”

Nesse sentido, também é fundamental ter atenção aos diálogos: escutar o que a cliente fala, não significa que você irá partilhar a sua vida pessoal, misturando assuntos profissionais com assuntos pessoais. Mesmo que a cliente desabafe sobre sua vida pessoal, seja gentil, ouça e compartilhe exemplos mais genéricos, sem necessariamente partilhar sua própria vida pessoal.

Outro ponto é a atenção aos horários e capricho na realização dos serviços e o bem-estar promovido no local onde se trabalha: músicas mais tranquilas, cuidado com a limpeza e organização do ambiente, independente de ser um local com a mobília mais simples ou sofisticada.

Exercício

Leia o texto acima com bastante atenção. Após a leitura você irá colocar em seu caderno a data da aula e responderá somente a pergunta a seguir.

Obs.: Esse arquivo, você pode deixa-lo salvo em um grupo de WhatsApp que você pode criar para salvar seus arquivos ou enviado por e-mail a você. Esse conteúdo terá continuação em aulas futuras.

Em seu caderno responda as questões:

- **Em qual outro tipo de serviço ou venda de produtos você pode aproveitar as ideias construídas nesse texto e no texto da semana passada.**
- **Se você já vende algum produto ou serviço, me diga qual é e se tem adaptado as ideias propostas.**
- **Caso não venda nenhum produto ou serviço, como você pode assimilar as ideias propostas em uma melhor performance em seus estudos.**
- **Pretende prestar vestibular? Como tem sido esse momento e quais adaptações tem feito?**

“A verdadeira alegria não é aquela que seu rosto mostra, mas a que você vive no seu coração e contagia todos à sua volta.”