

Beauty Fair Summit

Donos de Salão 2024



Época de Resignificar o Salão

Salão de Beleza

O papel do Salão de Beleza agora está muito mais próximo da idéia de bem estar, de tempo de qualidade e espaço para se cuidar!

Salão como espaço de bem estar

Salão como protagonista na qualidade de vida das clientes

Salão como espaço para convívio social

Pesquisa com Clientes de Salão de Beleza

Comportamento do Consumidor



■ Whatsapp ■ Google ■ Instagram ■ Instagram

90% combinam o atendimento via whatsapp. 90% olham as avaliações no google. 77% olham o instagram do salao. 59% afirmam que o instagram é o principal influenciador para escolher o salao.



Preferências do Cliente

Qualidade do atendimento

49% das clientes valorizam a qualidade do atendimento.

Qualidade do serviço

33% das clientes valorizam a qualidade do serviço.

Ambiente agradável

12% das clientes valorizam um ambiente agradável.

Preferências dos Clientes



Promoções Especiais

90% gostam de receber
**promoções especiais no
aniversário**



Promoções no WhatsApp

81% gostam de receber
**promoções especiais no
WhatsApp**

O que as clientes NÃO gostam?



Demora

33% das clientes relatam ****demora**** para serem atendidas, para terminar o procedimento ou dificuldade para conseguir horário.



Ambiente

12% das clientes mencionam o ambiente como um problema, citando ****fofocas****, ****muito barulho****, ****pessoas falando alto e ao mesmo tempo****.



Preço

9% das clientes mencionaram o ****preço**** como um fator negativo.



Importância do Atendimento ao Cliente

A qualidade do atendimento **TEM MAIS FORÇA** do que a qualidade do próprio serviço



Fatores de Satisfação do Cliente

1

Pontualidade

86% dos clientes demonstram satisfação com a pontualidade do salão.

2

Eficiência

76% deixam de frequentar um salão que demora para realizar procedimentos.



Otimismo em relação ao futuro

1 em cada 2 clientes afirmam que vão aumentar a frequência de visitas ao salão nos próximos 6 meses

Comportamento

9 em cada 10 clientes afirmam que verificam no google as avaliações antes de agendar no salão



Preferências de Pagamento

1

Cartão de Crédito

41% preferem pagar no cartão de crédito.

2

Parcelamento

70% preferem salões que oferecem parcelamento.

**50% sabem a marca
dos produtos
utilizados para cabelo**



Reviews do Google



O que torna um salão 5 estrelas?

Entender o que faz um salão ser avaliado com 5 estrelas é crucial para o sucesso do seu negócio. Analisando os comentários dos clientes, podemos identificar os principais fatores que influenciam a percepção positiva.

Atendimento impecável

38% dos comentários 5 estrelas são sobre Atendimento

Atendimento

1

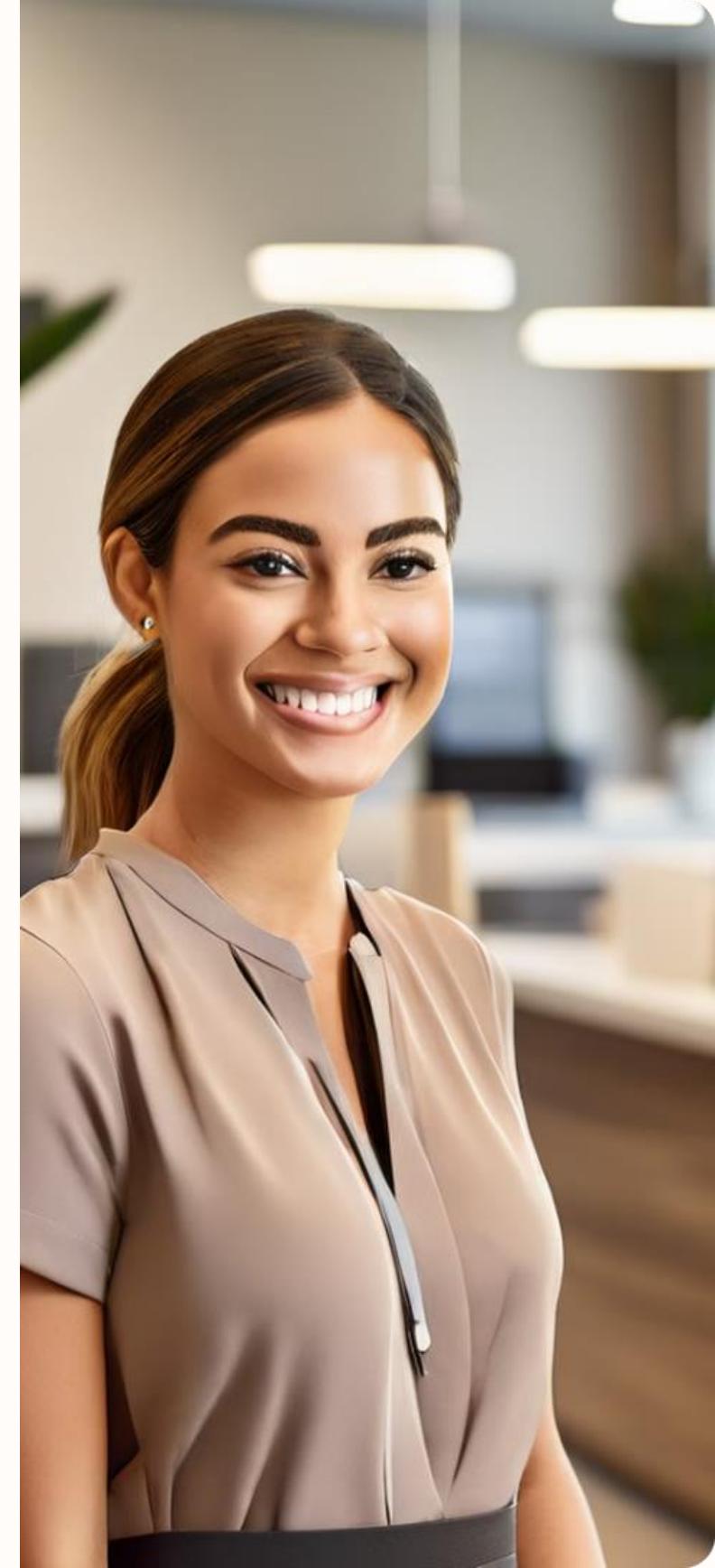
Recepção acolhedora

Excelente atendimento, começando pela recepção. Atendimento excelente com hora marcada.

2

Simpatia e profissionalismo

Funcionarias simpáticas, muito educadas e bem apresentadas.



Profissionalismo e Cuidado

47% dos comentários 5 estrelas são sobre profissionalismo

Atenção e respeito

Profissional atencioso, educado e trata todas as clientes igual, sem distinção.

Experiência positiva

Me senti cuidada, tratada com atenção e respeito.

Entendendo as necessidades

Profissional não empurra coisas como a maioria, entende a necessidade e o momento da cliente.

Resultados impecáveis

25% são sobre o resultado do serviço

1

Corte perfeito

Meu corte ficou perfeito. Estava insegura, mas o profissional soube esclarecer minhas dúvidas e teve paciência com minha insegurança.

2

Superando expectativas

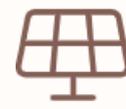
Resolvi alongar as unhas, tinha preconceito, mas tudo foi esclarecido e amei o resultado.

Ambiente acolhedor: a experiência completa 5 estrelas



Aconchegante

Aconchegante



Limpo

Limpo



Organizado

organizado



Boa energia

Boa energia



Acolhedor

Acolhedor



Confortavel

Confortavel



Tranquilo

Tranquilo



Espaçoso

Espaçoso



Elegante

Elegante



Moderno

Moderno



Descontraido

Descontraido

Detalhes que marcam a diferença

Limpeza e organização

Um ambiente limpo e organizado é bastante reparado e impacta nas avaliações, assim como o “cafezinho”.

Café / capuccino

3%

Preço

2%

Pontualidade

1%

Localização

1%

Bons produtos

1%

“meus clientes chegam por indicação e não pela busca no google”...

“conheci meu salão pela internet, pesquisei salões próximos ao meu novo endereço para fazer minha progressiva”...

“conheci o salão pelo google, como não sou de SP busquei pelas avaliações e acertei em cheio”...

“estava de passagem por Campinas e resolvi cortar meu cabelo no Salão X pelas indicações no google”...

Aprendizados para melhorar

1

Vender Mais

Investir em anúncios do Google e no Google meu Negócio

2

Fidelizar Mais

Atendimento + Investir em envio de promoções atrativas via whatsapp

3

4 estrelas Falta de variedade

Falta de variedade de produtos e utensílios.

4

4 estrelas Atendimento incompleto

Pessoal é simpático, mas falta oferecer aquele cafezinho, e quando vem, nem sempre está quente.

5

3 estrelas – horario e pagamento

Geralmente relacionados a conflitos por agendamento ou divergências na hora do pagamento.

Entrevistas com Donos de Salão

68% dos Donos de Salão estão otimistas em relação ao futuro

Porém cautelosos em repassar os preços aos clientes!

Ações dos Donos de Salão



83% aumentou a oferta de serviços



68% aumentou a oferta de produtos



73% fez reforma no salão



63% ofereceu treinamento para a equipe



71% comprou novos equipamentos

Cenário atual dos salões de beleza: Déficit

De faturamento



De profissionais



Alternativas para melhorar Faturamento

Gestão de Custos

**Controle Efetivo de Estoque – mau uso,
mau uso, desperdício**

Vender Clubs

Vender Assinatura de Beleza



Alternativas para Profissionais

1

Treinamento para Atender Melhor – melhora fidelização

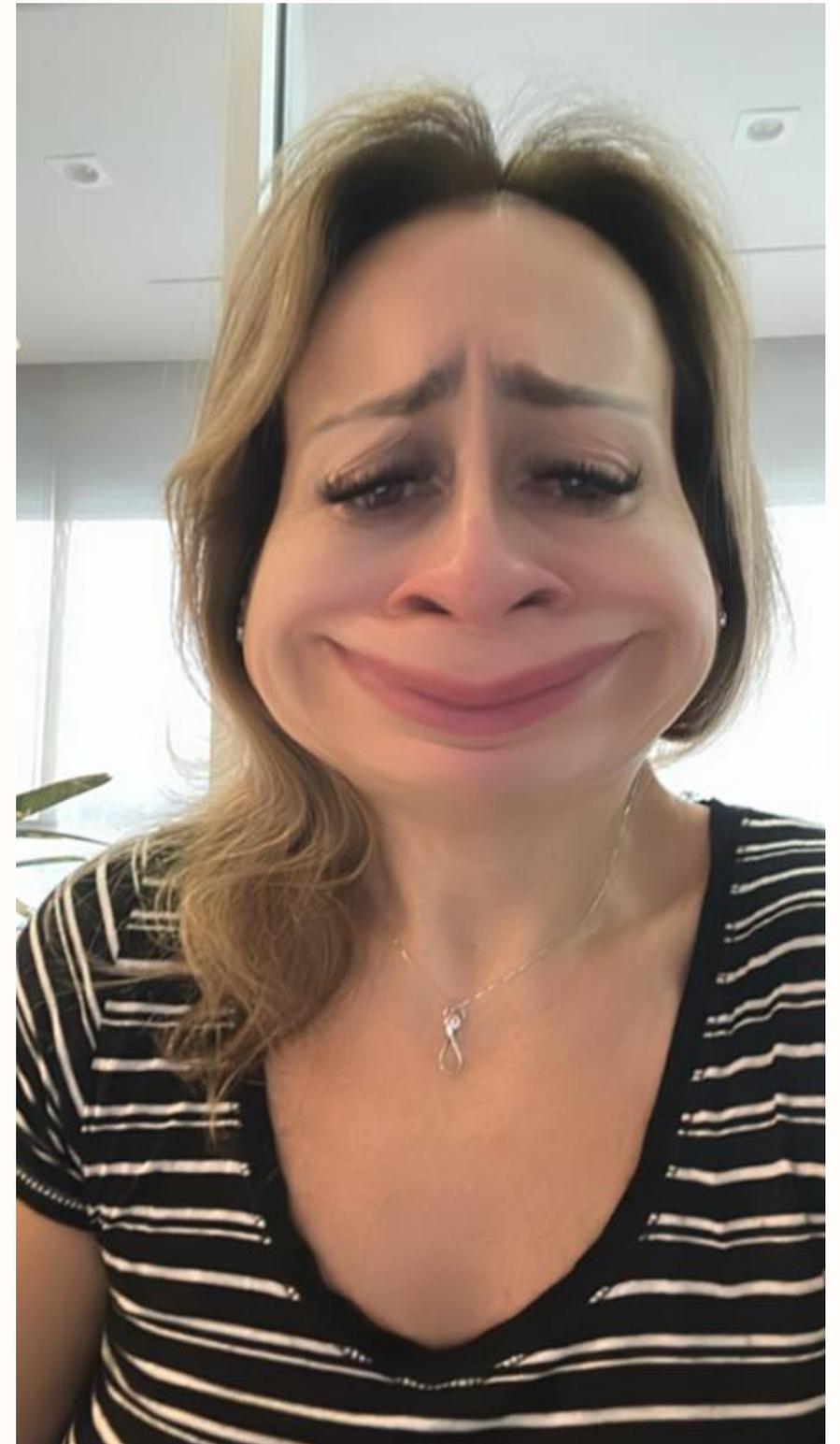
2

Treinamento de Vendas – profissional que fatura mais, sai menos

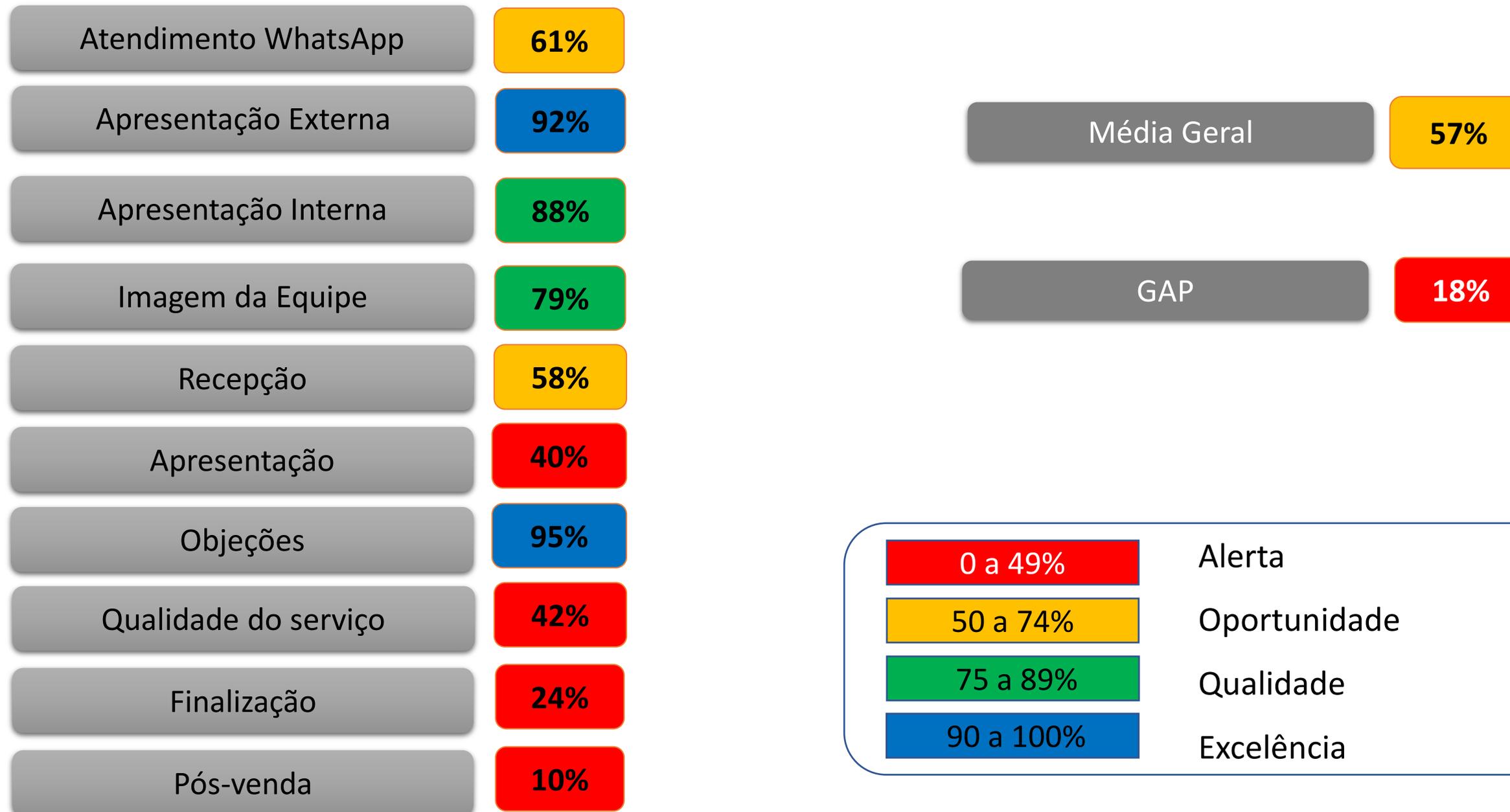
Mas isso a gente já sabia...



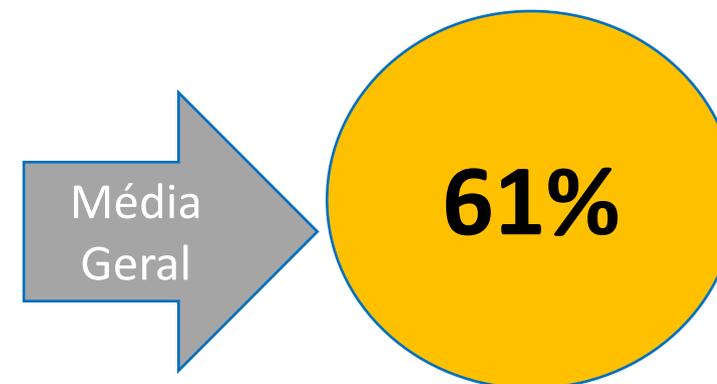
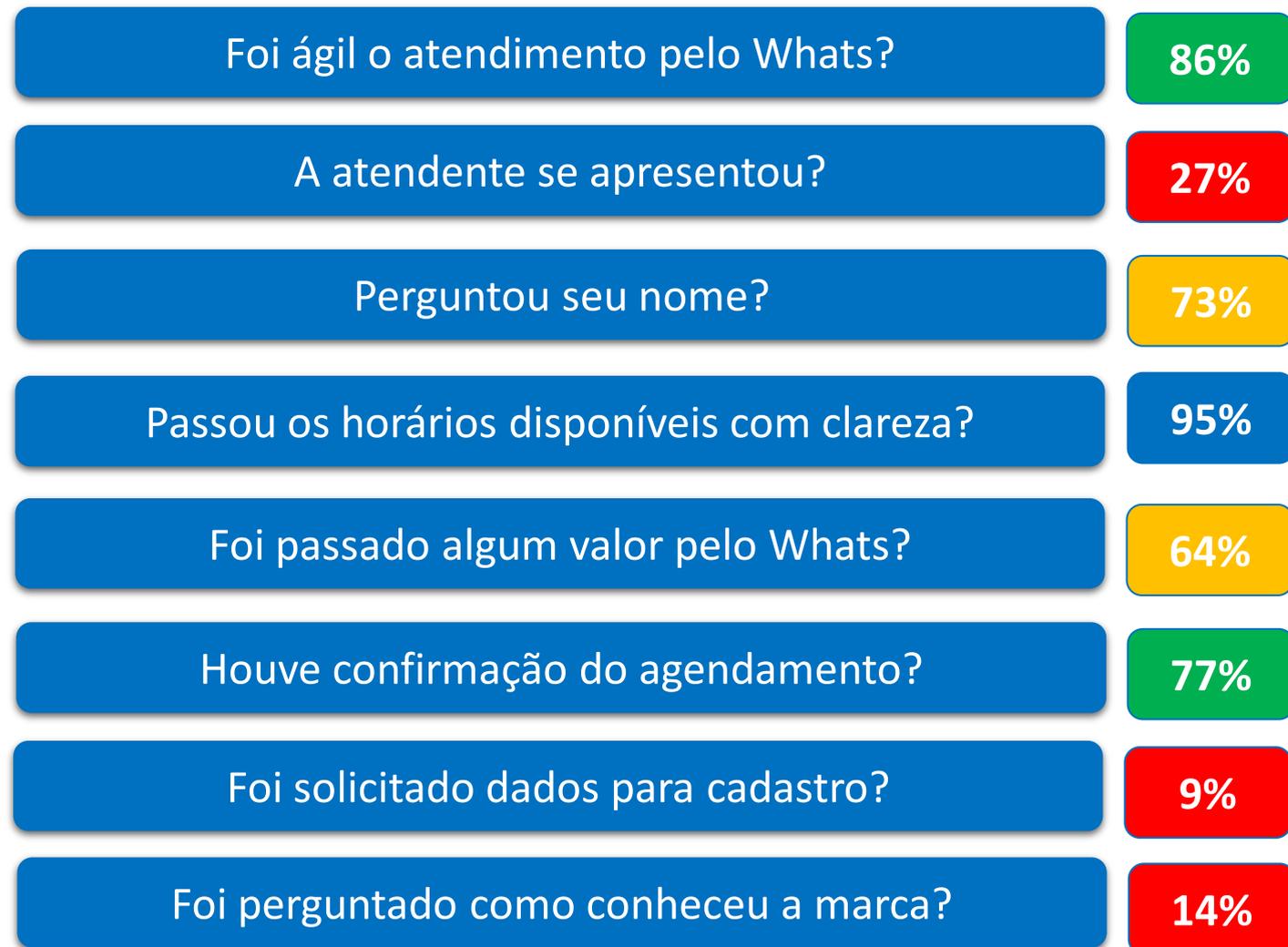
Por que não fazemos gente?



Indicadores



Atendimento WhatsApp



Apresentação Externa

A unidade é de fácil acesso?

95%

A unidade possui estacionamento?

82%

A área externa estava limpa?

95%

Média
Geral

92%

0 a 49%

Alerta

50 a 74%

Oportunidade

75 a 89%

Qualidade

90 a 100%

Excelência

Apresentação Interna

A unidade estava em ótimo estado de conservação?	95%
Estava organizado?	86%
Estava bem iluminada?	100%
A temperatura estava agradável?	100%
Havia TV no local? Estava ligada?	68%
O banheiro estava limpo e em condição ideal de uso?	96%
Havia materiais de comunicação?	96%
A radio Turquesa estava ligada?	73%
O difusor de ambiente estava ligado?	82%

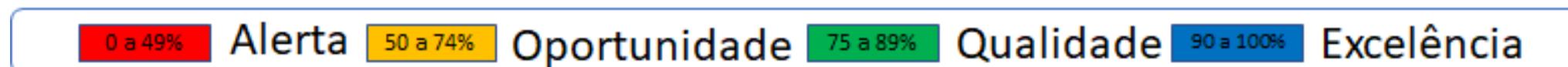
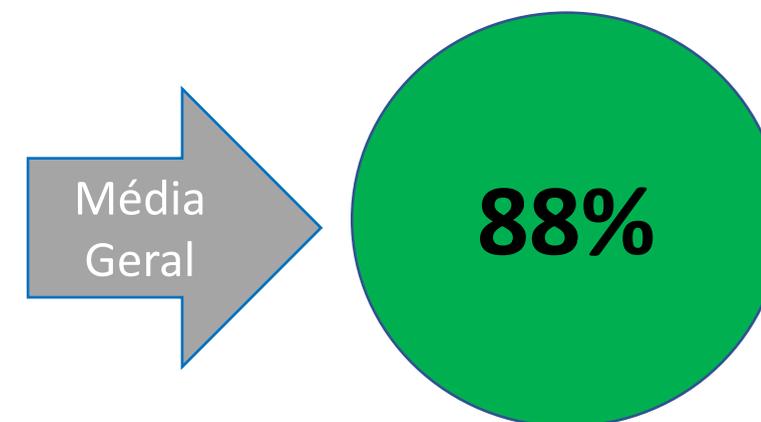
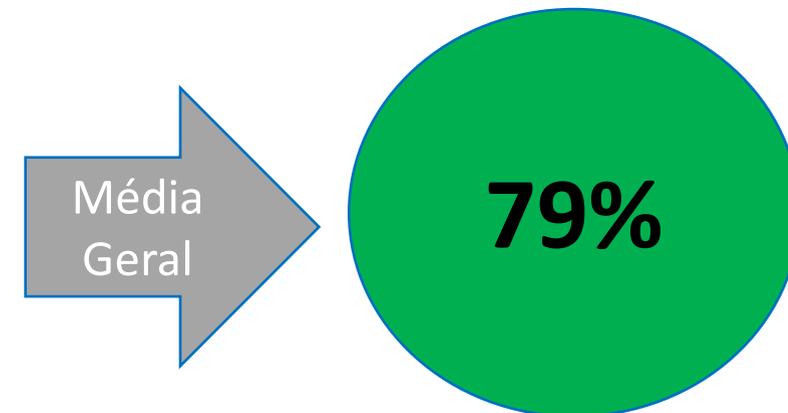
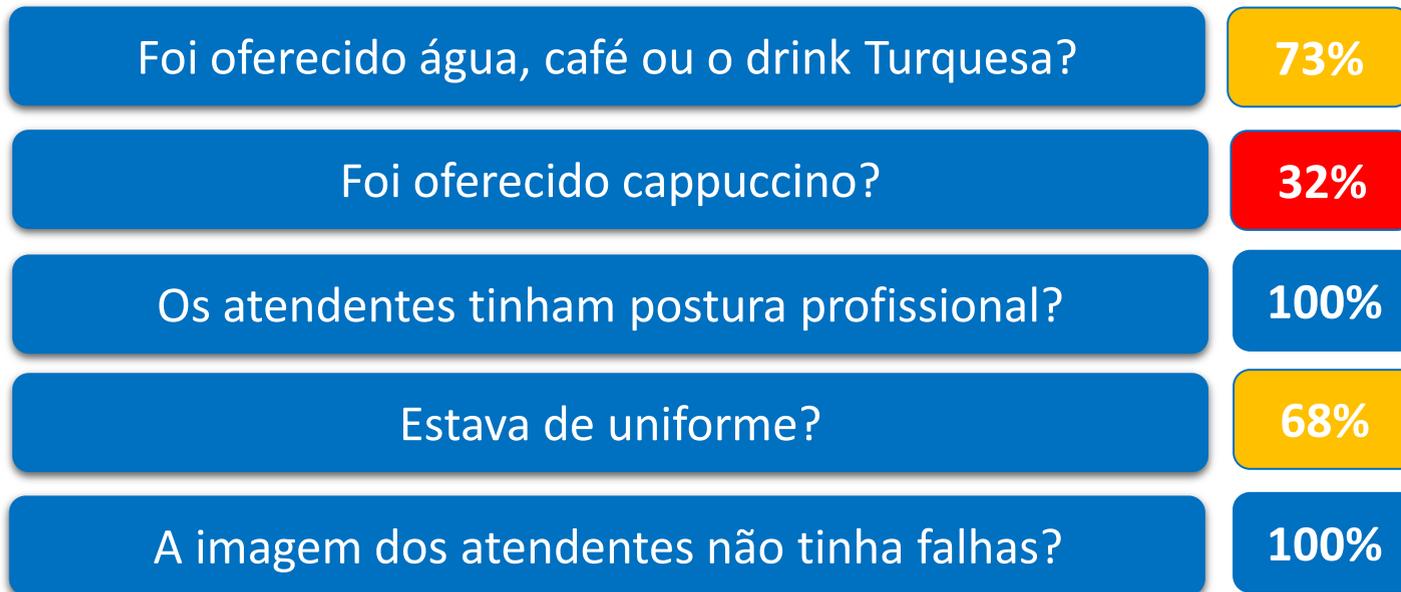


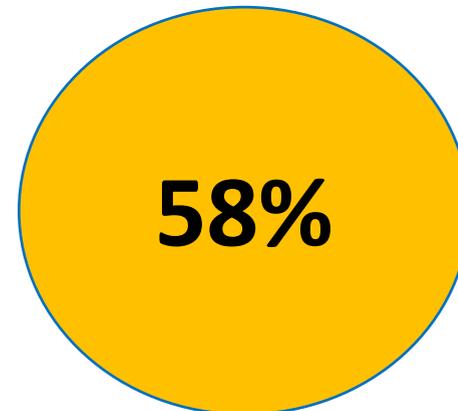
Imagem da Equipe



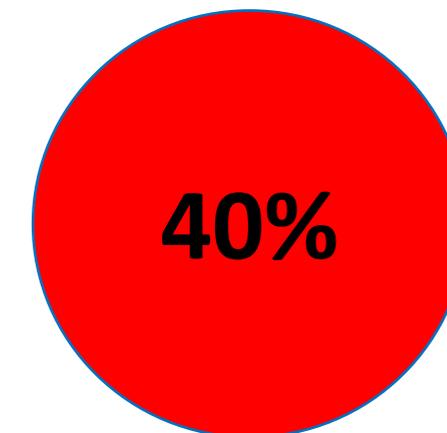
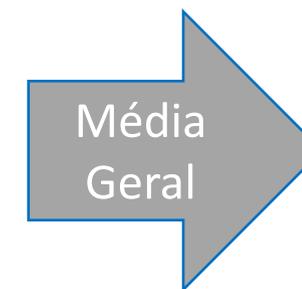
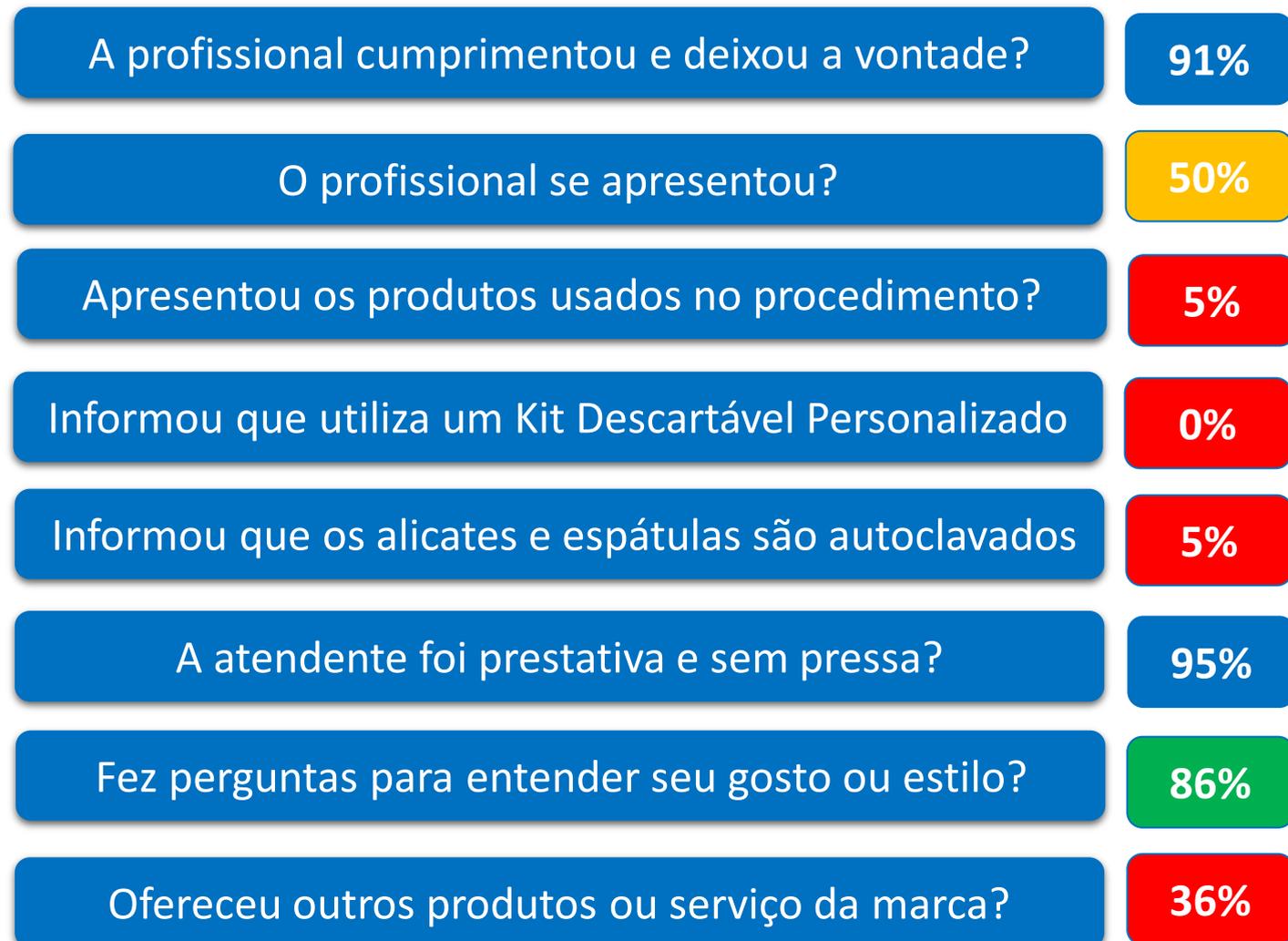
Recepção

Ao entrar sua presença foi notada imediatamente?	100%
A atendente lhe abordou com um sorriso?	95%
A atendente apresentou-se pelo nome?	18%
A atendente perguntou seu nome?	91%
Você se sentiu acolhida pela recepcionista?	100%
Ofereceram outro procedimento além do agendado?	18%
A recepcionista te convidou para conhecer o espaço?	27%
Perguntou sobre como você conheceu a marca?	14%

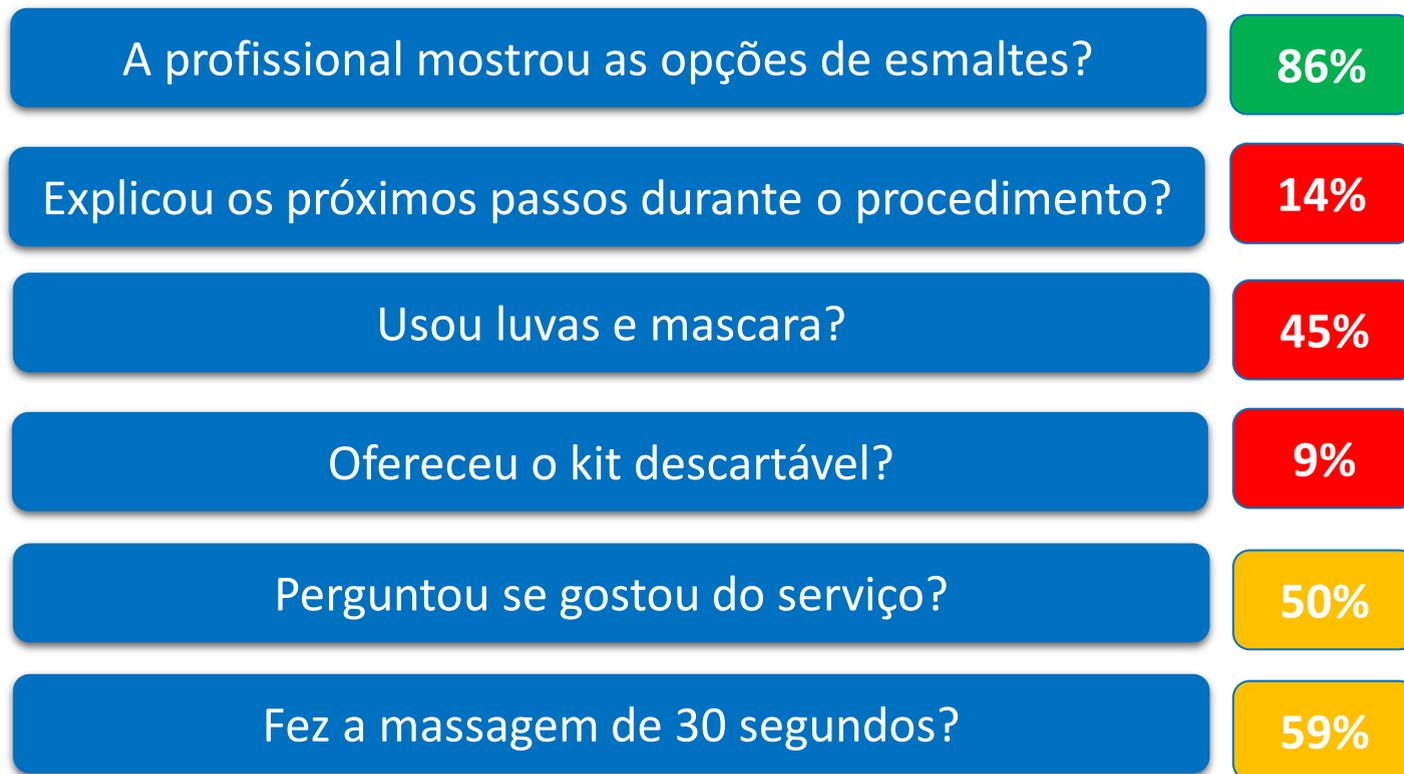
Média
Geral



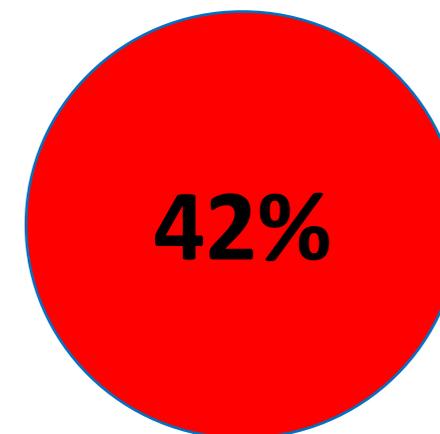
Encante na Apresentação



Qualidade Do Serviço



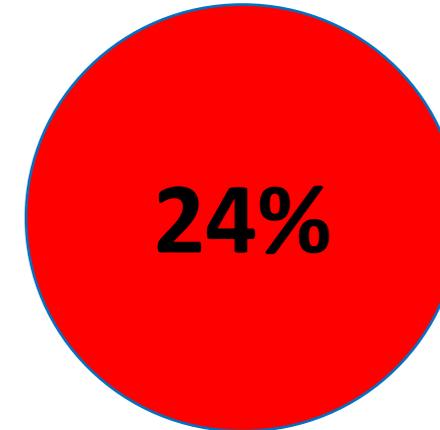
Média
Geral



Finalização

Tentou deixar agendado o retorno?	18%
Explicou ou ofereceu os clubes?	14%
Apresentou campanhas ou promoções?	18%
Solicitou indicação?	0%
Tentou vender algum produto da marca?	9%
Confirmou os procedimentos realizados?	91%
Agradeceu a sua presença cordialmente?	86%
Ofereceu o programa de fidelidade Trinks?	9%

Média
Geral



0 a 49%

Alerta

50 a 74%

Oportunidade

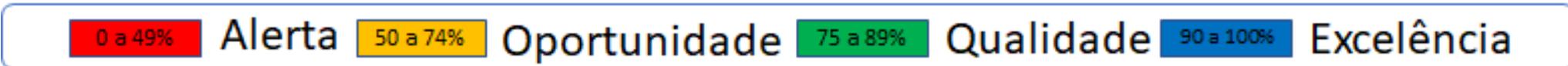
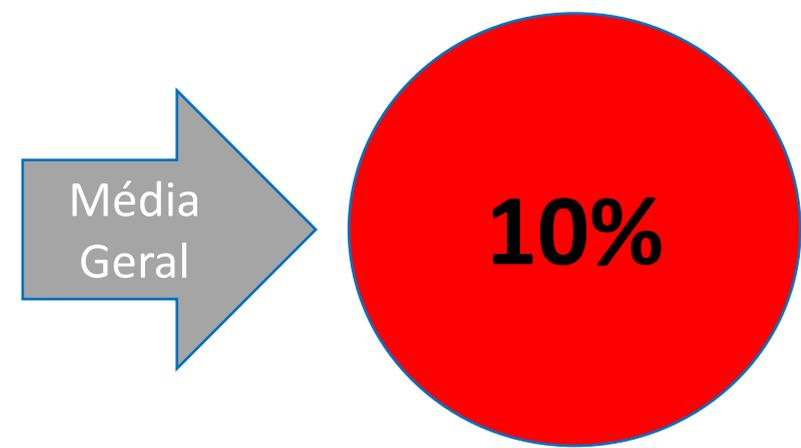
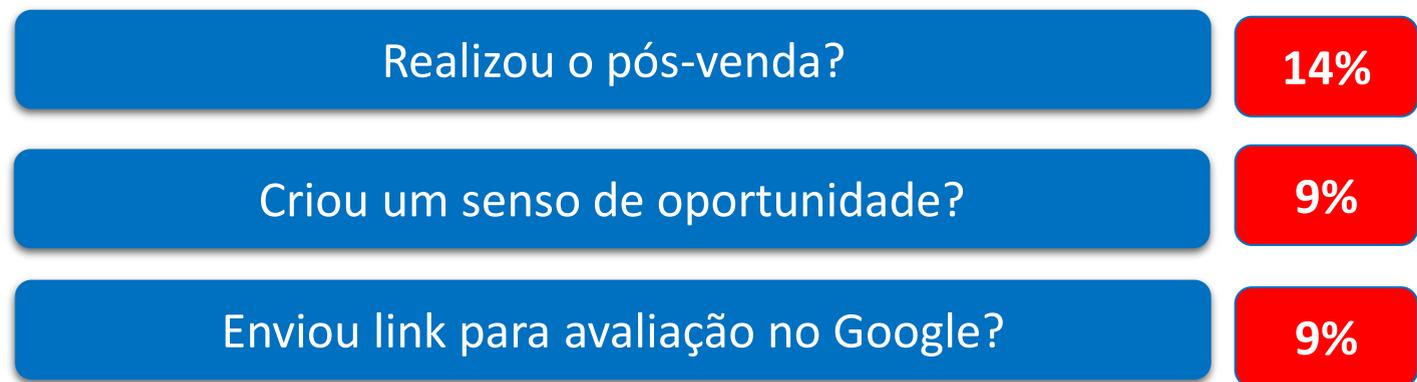
75 a 89%

Qualidade

90 a 100%

Excelência

Pós-venda





**"Se você não
está disposto
a arriscar, esteja
disposto a uma
vida comum".**

Jim Rohn, empreendedor