

A photograph of two young women in an office environment. The woman on the left is wearing a white short-sleeved top and is smiling while looking at a smartphone she is holding. The woman on the right is wearing a black sleeveless top and blue jeans, also smiling and looking towards the first woman. The background shows office shelves and a desk. The text 'VENDAS NA RECEPÇÃO' is overlaid on the bottom half of the image.

VENDAS NA
RECEPÇÃO



RECEBER é sinônimo de ACOLHER

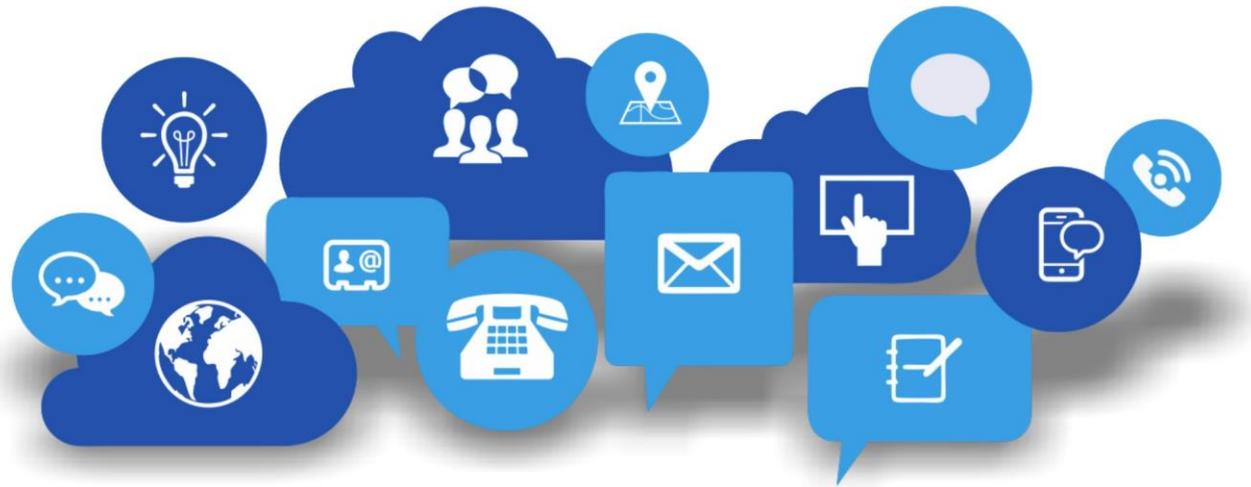
Venda serviços além dos agendados



Quanto mais produtos e serviços sua cliente consumir, maior será sua fidelidade e seu ticket médio, é claro!

Isso porque você estará atendendo às necessidades dela e, assim, vai ser mais difícil ela deixar de frequentar teu salão.

Aumente a frequência do contato



Isso lhe renderá bons frutos, quem não gosta de atenção e carinho?

Aumente a frequência do contato

- ✓ Não espere o contato do cliente, seja proativa!
- ✓ Aumente a frequência de contato para que sua marca esteja sempre na mente de seus consumidores, para reforçar o relacionamento com eles e, assim, mantê-los desfrutando de seus serviços;
- ✓ Faça o planejamento dos contatos e envios de mensagens;
- ✓ Venda pelo status do WhatsApp – é menos invasivo e muito visto!

Aumente a frequência do contato

- ✓ Aniversariante do mês (no início do mês);
- ✓ Clientes semanais que ainda não agendaram (2ª feira);
- ✓ Clientes que não vem há mais de 30 dias (no inicio do mês);
- ✓ Novidades;
- ✓ Promoções;
- ✓ CONTEÚDOS (dicas, fotos de antes e depois, tendências).

Como vender outros serviços?

EXEMPLOS:

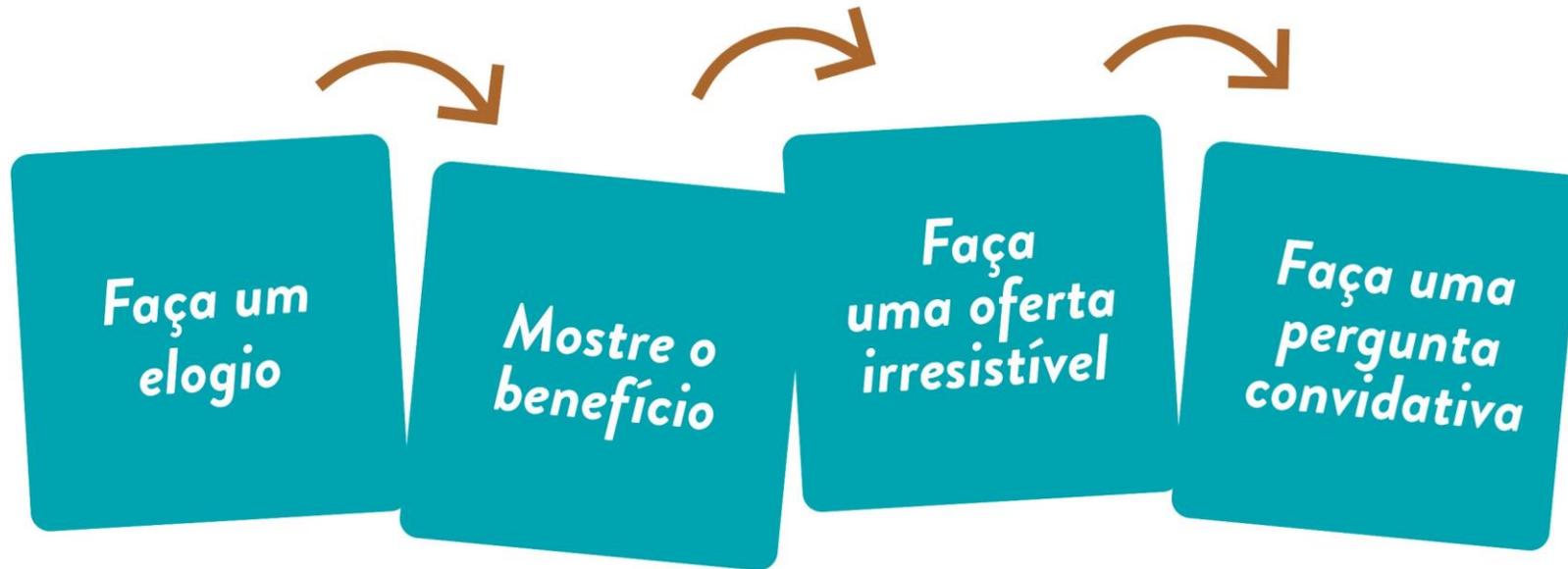
Quando a cliente chega na recepção com horário para “fazer mão” agendado.

- ✓ *Olá Laura, estávamos te aguardando. Tenho uma profissional disponível para fazer seu pé agora de R\$30,00 por R\$28,00, você gostaria?*
- ✓ *Olá Laura, estávamos te aguardando. Tenho um voucher para fazer uma hidratação pela metade do preço, você gostaria deste presente?*



Obs. : *Esta técnica deve ser utilizada em dias de menor fluxo de clientes e quando se tem mais de um profissional disponível para fazer o serviço, para o caso de chegar uma cliente você não perder receita.*

Como vender um produto relacionado ao serviço?



Como vender um produto relacionado ao serviço?

EXEMPLOS: Quando a cliente realiza um serviço

- ✓ *Nossa sua unha ficou incrível, este hidratante de cutícula vai fazer com que ela dure mais e posso te dar 10% de desconto. Que tal?*
 - ✓ *Seu loiro ficou incrível, esta máscara de tratamento vai potencializar o brilho, e consigo te dar R\$10,00 reais de desconto, o que você acha?*
 - ✓ *Drenagem deixa a gente bem mais leve, né? Para o efeito ser mais duradouro este creme é ótimo! Gostaria de levar?*
 - ✓ *Seu design é incrível, vamos dar uma forcinha pra ele com este óleo que auxilia no preenchimento das falhas da sobrancelha? O que acha?*
-

Por que vender clubes?

- ✓ *Aumenta instantaneamente o ticket médio;*
 - ✓ *Aumenta a frequência da cliente dentro do mesmo mês;*
 - ✓ *Aumentar a retenção de clientes;*
 - ✓ *Evita clientes abandonantes;*
 - ✓ *Aumenta a curva de relacionamento com a cliente dentro do salão;*
 - ✓ *Escolha por um salão onde se tem mais benefícios;*
 - ✓ *Vantagens econômicas.*
-

Como vender clubes?

É justamente na entrada da cliente que perguntamos:

*“Olá, Sra. Ana! A Sra. Já faz parte do clube das unhas?
Não?! Somente no clube das unhas você paga por 4 mãos
e 2 pés e ganha uma mão grátis!
Gostaria de participar e obter esta vantagem?”*

Se for cliente de cabelo, a abordagem muda:

*“Olá, Sra. Ana! A Sra., já faz parte do clube dos cabelos?
Não?! É um cronograma capilar completo semanal onde tem
hidratação, cauterização, nutrição e reconstrução por apenas
R\$xx,xx e ainda ganha 4 escovas grátis.
Gostaria de participar e obter esta vantagem?”*

No fechamento da conta

Check Out

ESCLAREÇA SEMPRE!

*Estes foram os produtos que usamos no seu procedimento.
Você tem alguma dúvida?*

Vamos recapitular o que fizemos hoje....

APROVEITE PARA ATRAIR NOVAS CLIENTES

Se você indicar uma amiga, você e sua amiga ganha um voucher de R\$ XX

EMPODERE SUA CLIENTE

*Você está linda
Essa cor é incrível
Esse corte te caiu muito bem
Está mais relaxada? Você merece!*

O que não perguntar à sua cliente

1- Você gostou?

*Se a cliente gosta vai falar com entusiasmo e se não gostar vai mentir!
Use pesquisa de satisfação!!!*

2- Vai levar?

*Que ótimo que gostou vou separar um para você, posso?
Vou fazer por X para que você possa levar, que tal?*

3- Posso te ajudar?

*Estou aqui para ajudar
O que posso fazer por você hoje?*

4- Posso agendar seu horário da próxima semana?

*Mantive o mesmo horário para a próxima semana?
Seu retorno é dia X, já agendei para você!*

ESTRATÉGIAS PARA VOLTA DE CLIENTES

— Pesquisa de Satisfação

— Biossegurança

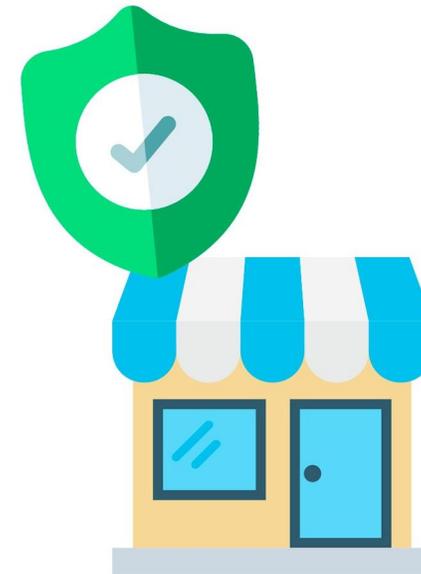
— Mais de 30 dias

Você ganhou R\$ X para gastar na sua volta (consumindo x)

— Mais de 60 dias

Oferecer desconto acima do serviço de preferencia da cliente (use o sistema)

Você ganhou R\$ X para gastar na sua volta (consumindo x)



Vamos recapitular?

- ✓ Em qualquer cenário ter um bom atendimento é algo básico para se manter no mercado.
- ✓ Atender com qualidade é essencial. Os clientes estão cada vez mais exigentes, ao mesmo tempo tem cada vez mais opções - já que seus concorrentes também estão no páreo.
- ✓ Dessa forma, para se destacar, é preciso ir além do preço. É preciso uma estratégia constante, que faça seus clientes não apenas continuarem comprando de você, mas também te indicando e se tornando defensores da sua marca.
 - ✓ A excelência no atendimento é um caminho para que isso aconteça!!!!
- ✓ Busque sempre estar atento as novidades do mercado, fique antenado a tudo que acontece dentro do seu ramo profissional, tenha sempre atitude de fazer acontecer!!!!



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

Jim Rohn, empreendedor