

A photograph of two women sitting at a reception desk, smiling and looking at a smartphone together. The woman on the left is wearing a white top, and the woman on the right is wearing a black top. The background is a bright, modern office setting with a bookshelf and a desk lamp. The text 'VENDAS NA RECEPÇÃO' is overlaid on the image in a bold, stylized font.

**VENDAS NA**  
**RECEPÇÃO**



**RECEBER é sinônimo de ACOLHER**

# Venda serviços além dos agendados

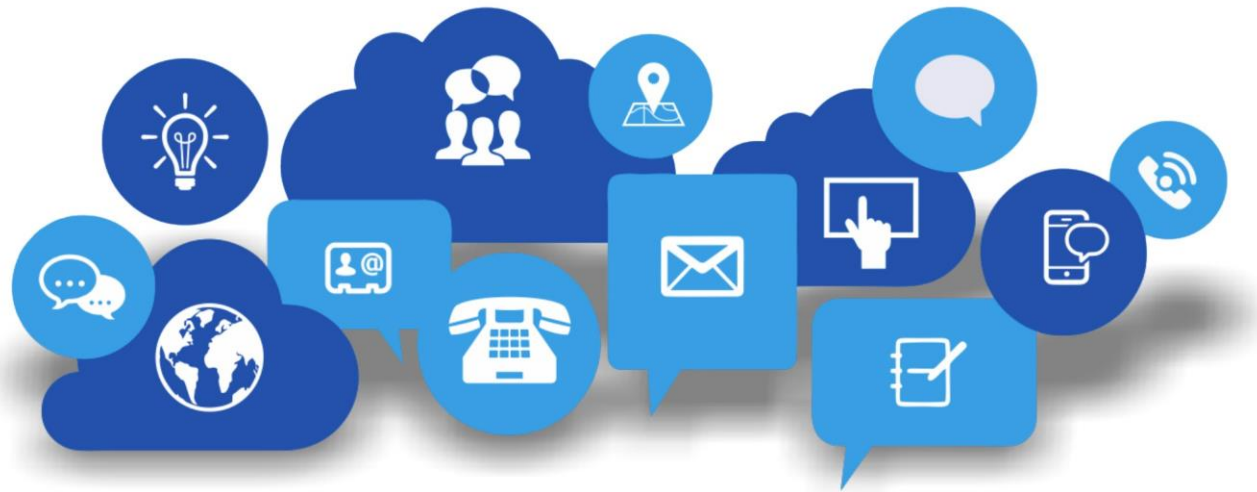


*Quanto mais produtos e serviços sua cliente consumir, maior será sua fidelidade e seu ticket médio, é claro!*

***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

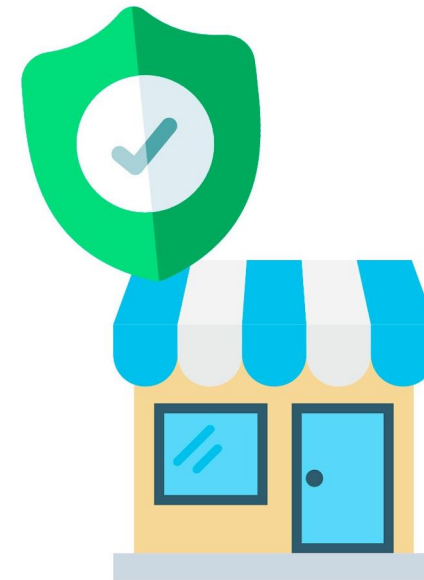
— Mais de 30 dias

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*