

FIDELIZAÇÃO: MODO DE USAR

(parte 1)

A fidelização do cliente também é conhecida por retenção e taxa de retorno. Você sabe dizer se o seu está retornando como deveria? Que tal aprender um pouco mais sobre como fazer isso acontecer?

22

Se você respondeu sim, provavelmente tem um sistema ou formas de controle para medir essa informação – o que já é uma boa notícia. Como doutora e educadora no mercado da beleza, preciso ressaltar a relevância de se ter um salão informatizado e da análise de dados para a tomada de decisões. Saiba que no sistema que uso, o AVEC, consigo medir qual a minha taxa de retorno, ou seja, conhecer qual a fidelização dos clientes nos meus negócios. Se respondeu que não sabe, calma, vamos entender juntos como tudo funciona a partir da minha experiência do dia a dia, combinado? Saiba que para realizar esta medição, você não precisa de um relatório personalizado, basta ter registradas as visitas dos clientes e selecionar 2 períodos a serem comparados. Neste caso, vou utilizar dois semestres de 2019, confira o exemplo a seguir:

📄 DANI VENÂNCIO (@DANIVENANCIO_)

📷 SHUTTERSTOCK

Clientes que visitaram o salão entre 01/01/2019 e 30/06/2019	2.713
Clientes que retornaram entre 01/07/2019 e 31/12/2019	1.701
Taxa de retorno (%)	62,70

Neste exemplo, no primeiro semestre o salão de beleza atendeu 2713 clientes, e no segundo semestre, 1701 clientes retornaram, portanto, a taxa de retorno foi de 62,70%. Como que o sistema chegou nesse cálculo? Basta dividirmos um número pelo outro, $1701 / 2713 = 0,627$, e para transformar em percentual multiplique por 100 e chegamos aos 62,70%. No exemplo acima 1.012 clientes não retornaram no segundo período.



MÉDIA DE MERCADO

Olhando este tipo de relatório, comecei a acompanhar essa informação e me assustei. Em 2019, um dos meus salões a taxa de retorno ficava numa média de 65%. Imagina, você perceber que 35% dos seus clientes não estão voltando, ou se sim, estão demorando muito para reaparecer!

Depois de analisar meus números, meu espírito pesquisador entrou em ação. Como tenho parceria com a AVEC, solicitei a taxa de retorno de 2019 de 30 salões de beleza com perfil parecido, que fossem da mesma cidade e tivessem uma estrutura e número de profissionais similares. Fiquei chocada com o resultado da pesquisa!

A média dos 30 salões analisados foi de 49%, ou seja, de cada 100 clientes que visitaram o salão no primeiro período, apenas 49 retornaram.

O que poderia estar acontecendo? Primeiramente, temos que observar o mercado da beleza em si: o Brasil é o terceiro país que mais fatura no segmento, perdendo apenas para os Estados Unidos da América e para o Japão. Um mercado tão promissor chama a atenção de muitos investidores, por isso, não para de crescer o número de estabelecimentos.

Com um número tão alto de salões de beleza e de profissionais disponíveis fica mais fácil para o cliente pular de salão em salão, concorda? Automaticamente, isso aumenta nosso desafio de conquistar o cliente. Por isso, afirmo: o profissional da área que não fidelizar seus clientes está fadado ao fracasso. Por outro lado, aquele que tiver fãs ao invés de clientes se destacará no mercado da beleza.

Com isso, quer transformar clientes em fãs? E evitar que eles troquem seu serviço por causa de R\$ 10,00 de desconto em outro local?

A notícia ótima é que o diferencial hoje está no fator humano, no atendimento encantador, no relacionamento que você tem com o seu cliente.



ERA DA PERSONALIZAÇÃO E DA DIFERENCIAÇÃO

Nessa era precisamos investir em 5 pontos (que vou detalhar no nosso próximo encontro, na edição seguinte). São eles:

1. Serviços adicionais
2. Relacionamento
3. Atendimento encantador
4. Tempo
5. Conteúdo

Gostou do nosso primeiro encontro? Deixe-me saber! Continue comigo nas redes sociais.

RECADO DA NOSSA CONVIDADA, DANI VENÂNCIO

"Olá, muito prazer, estou feliz em estar aqui compartilhando conhecimento com você. Há 5 anos desenvolvo um trabalho de educação em administração para área da beleza no Brasil e em alguns outros países. Além de professora, faz 21 anos que sou proprietária de dois salões de beleza e uma barbearia em Florianópolis (SC), o Fuzz Cabeleireiros e a Barbearia Adam. Para me tornar professora, me graduei, fiz mestrado e doutorado em administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.



NUTRICURUS

NUTRIÇÃO E ANTIFRIZZ

Nova linha de Wella Professionals desenvolvida para deixar os cabelos nutridos e sem frizz.

Ideal para cabelos ondulados, cacheados e para quem deseja modelar os fios.



COTY - DEZ / 2019 CONCEPT ART DESIGN STUDIO