

# CASOS DE SUCESSO SEBRAE

## Cabeleireira é destaque no universo de pequenos negócios

Empreendimento seguro em época de crise tem que passar pelo gosto e avaliação das mulheres. Essa é a opinião de Keila Rocha Cordeiro proprietária do salão de beleza Estrelas Hair, que fica na Av. Juscelino Kubitschek, 3.128, Setor 06, Ariquemes, Rondônia.



Lá suas clientes recebem um particular apreço, com um conceito de atendimento totalmente voltado a esclarecer dúvidas nos tratamentos inovadores que oferece.

A inovação em procedimentos leva em conta os cuidados com os cabelos e com o couro cabeludo.

É bem verdade que mesmo em épocas de **crise econômica** a beleza será uma preocupação constante das mulheres, até mesmo para se apresentarem no mercado, tanto como empresárias como profissionais em seus postos de trabalho.

Keila veio de Araputanga, MT, chegou

Crise econômica é decorrente de um período no qual ocorrem indicadores econômicos negativos com redução das atividades produtivas, comerciais e de serviços, gerando desemprego e diminuindo o poder aquisitivo da população. Crises dessa natureza podem ser decorrentes de crise política, que coloca em risco a manutenção do governo no poder.

O que você tira desta leitura?

- Determinação é o ponto de partida para abrir seu próprio negócio.
- Atualizar-se constantemente permite sua permanência no mercado de trabalho.
- Capacitação é essencial para a competitividade.

em Ariquemes em 1987 com quatro anos de idade. Em 2013 abriu seu salão como Microempresendedora Individual, trabalhou anteriormente como auxiliar de escritório e na área financeira, fez graduação em Administração, estudou nas FAAR, Faculdades Associadas de Ariquemes. Depois que abriu seu negócio procurou o Sebrae para melhorar a gestão do seu negócio, fez as **oficinas SEI**.

As Oficinas SEI do Sebrae ensinam os principais pontos para a gestão de um negócio eficiente e lucrativo para o Microempreendedor Individual. O SEI (Sebrae Empreendedor Individual) é um programa composto de soluções que tratam de temas básicos para gestão e fortalecimento dos negócios dos novos empreendedores brasileiros.

No Sebrae aprendeu que um dos pontos de partida para se iniciar um empreendimento é a elaboração de um plano de negócios. Ao elaborar o seu, com o auxílio do Sebrae, fez uma relação de pontos fortes e pontos fracos relativos à sua atividade e de que maneira eles impactavam no desenvolvimento de suas expectativas empresariais. Depois de avaliar ameaças e oportunidades como fatores externos e sua disponibilidade de equipamentos e instalações como fatores internos, Keila partiu para a pesquisa. Fez um diagnóstico sobre o que faria as clientes preferirem seus serviços e onde ela poderia ser melhor que a concorrência, verificou também quais os fatores críticos que precisavam de

Plano de negócios é o instrumento ideal para traçar um retrato fiel do mercado, do produto e das atitudes do empreendedor, o que propicia segurança para quem quer iniciar uma empresa com maiores condições de êxito ou mesmo ampliar ou promover inovações em seu negócio.

O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o seu ramo, produtos e serviços, clientes, concorrentes, fornecedores e, principalmente, sobre os pontos fortes e fracos do negócio, contribuindo para a identificação da viabilidade de sua ideia e na gestão da empresa.

O Sebrae disponibiliza online um manual para auxiliar o empresário na criação do seu plano de negócio, independentemente de estar abrindo um novo empreendimento ou ampliando um já existente.

melhorias em seus serviços.

Keila se capacitou na Escola de Cabeleireiros de Ariquemes e depois se aprimorou com cursos em São Paulo e outros que são oferecidos pelo Sebrae como o Hair Size.

Participa das missões do Sebrae e no ano passado foi na Beauty Fair, no Expo Center Norte em São Paulo, evento que considerou de grande importância para seu desenvolvimento com workshops organizados por setores, com ênfase na realização de bons negócios. Keila trabalha com química, cortes e é especialista em cabelos afro, é muito preocupada com a higiene e segurança em seus procedimentos que podem ser rápidos ou mais demorados como nos casos de química e micropigmentação.

Missões empresariais comerciais são visitas a feiras, rodadas de negócios e demais eventos para estabelecer contatos comerciais com compradores e/ou vendedores. Missões empresariais técnicas são visitas a empresas ou a centros tecnológicos para a aquisição de conhecimento sobre produtos, processos e tecnologias.

Sua atenção ao atendimento permite uma média de 10 clientes por dia, na faixa etária de 18 a 60 anos que são atendidas com especial zelo e dedicação, qualidades que segundo a empresária são o segredo de seu sucesso.

Atendimento é ponto forte para o Sebrae, veja algumas dicas para manter um bom relacionamento com o cliente:

- Seja consciente e cortês
- Dê as boas-vindas e atenda de imediato
  - Demonstre boa vontade
  - Dispense muita atenção ao cliente
  - Aja com rapidez
  - Preste orientação segura
  - Evite termos técnicos e jamais dê ordens
  - Evite atitudes negativas, mas fale a verdade

- Dê atenção às reclamações
- Demonstre simpatia, como um bom cartão de visitas
- Garanta qualidade para seu ambiente de trabalho

Como diferencial em suas características de comportamento empreendedor Keila pesquisou e especializou-se num excelente nicho de mercado que é a manutenção de cachos tratados. Seus procedimentos proporcionam maciez, com brilho e aparência saudável às fibras capilares. Para conseguir abrir os cachos e dar tratamento diferenciado aos cabelos utiliza-se de técnicas com produtos elaborados para garantir porte elegante aos penteados. Esse é mais um ponto forte do seu negócio.

Características do comportamento empreendedor:

- Busca de Oportunidades e Iniciativa; Persistência;
- Correr Riscos Calculados;
- Exigência de Qualidade e Eficiência; Comprometimento;
- Busca de Informações;
- Estabelecimento de Metas;
- Planejamento e Monitoramento Sistemáticos;
- Persuasão e Rede de Contatos e Independência e Autoconfiança.

Essas 10 características do comportamento empreendedor são estudadas no Empretec.

Empretec é uma metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) voltada para o desenvolvimento das características do comportamento empreendedor e para a identificação de oportunidades de negócios, promovido em 34 países. No Brasil o Empretec é realizado exclusivamente pelo Sebrae e já capacitou 215 mil pessoas, em 9.100 turmas distribuídas por todos os estados. A cada ano o Empretec capacita em torno de 10 mil participantes.

Keila tem 33 anos é casada, tinha um sonho em tornar-se profissional de beleza, fez cursos e amadureceu a ideia levando consigo a experiência de coordenação adquirida nos empregos anteriores e em sua graduação. Abriu seu próprio negócio e depois buscou orientação, com seu CNPJ em mãos sua preocupação em primeiro lugar foi capacitar-se. Com dedicação profissional esmerada está sempre atenta às exigências da vigilância sanitária, prevenção de doenças e atenção redobrada com higiene e segurança.

Além de empresária atenta aos negócios e vigilante em seu fluxo de caixa, é atualizada, participa dos eventos com patrocínio institucional do Sebrae para se preparar e enfrentar o mercado conhecendo novos produtos e tendências. Ainda não teve tempo, mas está se programando para fazer o **Empretec**.

Para a **microempreendedora individual** as experiências proporcionadas pelo Sebrae são sempre animadoras, porque permitem adquirir novos conceitos que surgem do conhecimento da gestão. Dentre as oficinas que participou ela dá destaque a SEI Administrar com a qual aprendeu a planejar seu negócio e a desenvolver suas características como empreendedora.

O Microempreendedor Individual, MEI, é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como empresário. Para ser um MEI é necessário faturar no máximo até R\$60.000,00 por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. O MEI pode ter um empregado contratado que recebe salário mínimo ou o piso da categoria. Entre as vantagens oferecidas está o registro no CNPJ, o que facilita a abertura de conta bancária e a emissão de notas fiscais.

Outras oficinas têm suas especificações na orientação dos MEI dentre elas **SEI Comprar, SEI Controlar meu dinheiro, SEI Empreender, SEI Planejar, SEI Unir forças para melhorar e SEI Vender.**

SEI comprar - para quem quer comprar, adquirir o que necessita com qualidade, preços e prazos de pagamento favoráveis às necessidades de seus clientes e aumentar a lucratividade. Tudo isso mantendo uma boa relação com os seus fornecedores.

SEI controlar meu dinheiro - aprenda sobre finanças e como controlar o dinheiro da empresa e o fluxo de caixa. Entenda a diferença entre o seu dinheiro e o da empresa e saiba elaborar o controle diário de entradas e saída do seu negócio.

SEI Empreender - Compreenda os princípios do empreendedorismo, descubra mais sobre o seu potencial empreendedor e aprenda agir de forma consciente e responsável na tomada de decisões do seu próprio negócio.

SEI planejar - aprenda a organizar o seu negócio para se adaptar às necessidades do mercado, dispor de produtos e serviços com qualidade e ampliar as possibilidades de crescimento e expansão do seu negócio de maneira sustentável.

SEI Unir Forças para Melhorar - descubra as vantagens de empreender coletivamente. Entenda que se organizar para realizar ações coletivas facilita a superação de problemas, desafios e necessidades comuns.

SEI vender - para você pensar o seu negócio, adaptar-se às necessidades do mercado, preparar seus produtos e serviços para conquistar mais clientes e ampliar as possibilidades de crescimento e expansão.

Sempre inovando e atenta ao seu espírito empreendedor, Keila está voltada à divulgação de suas técnicas e procedimentos, atualmente seu salão oferece cursos e tem obtido sucesso nessa habilidade.

Keila Rocha Cordeiro é destacada personalidade no universo dos Microempreendedores Individuais em Rondônia, como mulher sabe que a beleza é um investimento que todos procuram aprimorar e com atendimento diferenciado está vencendo a crise.

Para mais informações sobre as oficinas SEI; microempreendedor individual e cursos ligue 0800 570 0800 ou acesse o portal por meio do link [sebrae.ro](http://sebrae.ro).

#### Contribuição deste Caso de Sucesso

- Buscar um diferencial dos concorrentes, como uma especialidade, é uma excelente estratégia.
- Elaborar um Plano de Negócios antes de mais nada é fundamental.
- Em época de crise, inovar se torna imprescindível para diminuir a mortalidade das micro e pequenas empresas.

Este Caso de Sucesso foi produzido pelo Sebrae em Rondônia