

# RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA

SETEMBRO/2018



## BELEZA E BEM-ESTAR

SEBRAE

SEBRAE  
INTELIGÊNCIA  
SETORIAL

### O SUCESSO DO SALÃO DE BELEZA POR MEIO DA INOVAÇÃO

A automação do comércio em geral é uma realidade cada vez mais presente, disso ninguém tem dúvida.

**Mas como os salões de beleza estão inseridos nessa tendência?  
Como eles se configurarão nesse futuro mais próximo do que podemos imaginar?**

O salão de beleza do futuro já começa a se apresentar em diversas inovações que estão disponíveis para todos, independentemente do tamanho e do faturamento do empreendimento. São inúmeras as ferramentas que proporcionam uma gestão mais organizada, focada e que permitem um relacionamento mais profundo com os clientes.

Este Boletim de Tendências aborda a importância do relacionamento com o cliente; apresenta aplicativos de agendamento online, aplicativos que mostram o resultado final de um serviço, aplicativos que fazem o cliente chegar até você ou ir até ele, e como será o salão do futuro.

#### Como será o salão de beleza do futuro?

Essa não é mais uma pergunta sobre futurologia, mas um questionamento cada vez mais atual, importante e decisivo para o sucesso de um empreendimento, não importando o seu tamanho e onde esteja localizado.

Acompanhar as tendências e apropriar-se das tecnologias disponíveis para prestar um serviço cada vez melhor ao seu cliente é um fato que as empresas precisam para serem competitivas no mercado. Muitas vezes, o micro e pequeno empreendedor logo justifica sua imobilidade pontuando que não há verba suficiente para investimentos. Mas a verdade é que há uma série de inovações que cabem no orçamento das micro e pequenas empresas (MPE) e que possibilitam melhorias significativas no negócio.

*“Os salões de beleza precisam se apropriar da tecnologia e da transformação digital para se tornarem mais competitivos, porque o ambiente de negócios está cada vez mais competitivo e difícil. Nunca vivemos uma época como esta, com mudanças tão rápidas, uma novidade atrás da outra. A transformação digital traz a capacidade de se reinventar constantemente, estar em aprendizado constante, entregar efetivamente o que os clientes querem, poder promover testes antes de se lançar ao mercado e oferecer uma experiência incrível para os clientes.”*

WilsaSette – Coordenadora de Higiene e Cosméticos do Sebrae Nacional





## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Conquistar novos clientes é um objetivo constante, mas manter aqueles que já procuram o seu salão de beleza também é fundamental. Afinal, seu cliente já conhece os seus serviços e confia em seu salão; possivelmente, falta apenas um pequeno empurrão para que ele opte por outros serviços oferecidos pelo seu empreendimento.

### *Mas como dar esse pequeno empurrão?*

A resposta é fidelizar os clientes com um programa que premie aqueles que mais utilizam seus serviços. A forma mais antiga de fidelizar um cliente é entregar-lhe um cartão onde estão contabilizadas as vezes que ele foi ao salão para, por exemplo, cortar o cabelo. Após dez cortes, ele ganha um de presente. A iniciativa é boa, mas confiar a fidelização de seu cliente a um pedaço pequeno de papel não é, definitivamente, a melhor forma de se relacionar com ele.

### *Confira o que pode ser feito*

#### Banco de dados

Primeiro, é preciso criar um banco digital de cadastro dos clientes com, no mínimo, os seguintes itens:



**NOME  
COMPLETO**



**DATA DE  
ANIVERSÁRIO**



**TELEFONE  
CELULAR**



**ENDEREÇO**



**PRINCIPAIS SERVIÇOS  
REQUISITADOS\***



**COMO CONHECEU O  
ESTABELECIMENTO\*\***

\*Note que aqui você conhecerá a periodicidade/frequência de seu cliente e os tipos de serviços que ele costuma solicitar.

\*\*Internet, indicação (de quem?); outros.

***A partir daí será registrada toda a relação entre o seu cliente e o seu salão.***



DICA

***Você pode premiar seu cliente com serviços, seja porque ele completou um determinado número de vezes que realizou algum procedimento ou porque indicou alguém ao salão.***

#### FIQUE ATENTO!

O programa de fidelidade é um incentivo contínuo cujo objetivo é ajudar a empresa a vender mais para os clientes atuais. Uma forma de fidelizá-los é criar planos de assinatura mensal ou trimestral com diferentes serviços em troca de descontos. Também é possível buscar parcerias com empresas de outros segmentos e criar um clube de vantagens para os clientes.





## APLICATIVOS DE AGENDAMENTO ONLINE

Não há dúvidas de que o agendamento on-line é fundamental para a gestão de qualquer salão de beleza, independentemente de seu tamanho e do fluxo de clientes. Controlar esse agendamento de forma automatizada é necessário para a própria organização do negócio.

O mercado oferece uma extensa gama de aplicativos e sites exclusivamente para a tarefa do agendamento dos clientes, com opções gratuitas e por meio de pagamento de taxa mensal de uso.

### Calendrier



É um sistema simples de Agendamento e Gerenciamento On-line para profissionais e estabelecimentos que prestam serviços com hora marcada. O agendamento pode ser feito pelo salão ou pelo próprio cliente, pela web ou pelo celular. Outra funcionalidade oferecida pelo aplicativo é o pagamento on-line, por meio de cartão de crédito, geração de boleto e até pagamento recorrente (pagamentos mensais para serviços repetitivos, como tratamentos por exemplo). O **Calendrier** oferece uma versão grátis e limitada e uma **versão premium**, com cobrança de taxa mensal.

### Reservio

Oferece uma versão gratuita, limitada, e versões pagas, cujos valores dependem basicamente do número de agendamentos mensais e de algumas funcionalidades extras. O aplicativo oferece a possibilidade de o salão promover o gerenciamento de clientes, incluindo programa de fidelização e anotações sobre preferências de todos os clientes cadastrados.



### Beautydate



É um aplicativo que cria lembretes de agendamento, gerencia promoções exclusivas, divulga promoções, cria um canal de comunicação e promove o agendamento on-line, pelo próprio aplicativo ou pelo **Facebook**. Segundo a empresa, mais de dez mil salões e mais de 40 mil profissionais já utilizam o aplicativo, “com a agenda lotada e a gestão organizada”. O aplicativo pode ser testado gratuitamente e, se você aprovar, pode optar planos mensais, semestrais e anuais.

### Aplicativo próprio

Outra opção é criar o seu próprio aplicativo. Inúmeras empresas prestam esse serviço personalizado, criando um aplicativo específico para o seu negócio. Existem opções gratuitas na internet para o desenvolvimento do aplicativo.



### Appy Pie



Oferece a possibilidade de criar um aplicativo com um método simples, que não exige conhecimentos de programação. O trabalho é feito pelo método “arraste e solte”, realizado de forma simples e intuitiva. Há versões mais avançadas, com cobrança de mensalidades que dependem dos recursos extras contratados.

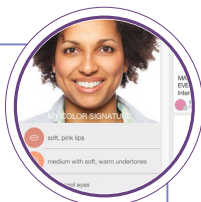
## APLICATIVOS QUE MOSTRAM O RESULTADO FINAL DE UM SERVIÇO

**Mas como os salões de beleza estão inseridos nessa tendência?**  
**Como eles se configurarão nesse futuro mais próximo do que podemos imaginar?**

Os clientes buscam seu conselho, confiam na sua experiência, mas, certamente, adorariam poder ver o resultado antes do procedimento propriamente dito. Vários aplicativos oferecem essa possibilidade. Você pode baixá-los e, por meio de um tablet, mostrar à sua cliente como ela ficará com os cabelos tingidos de preto, por exemplo. Conheça alguns:

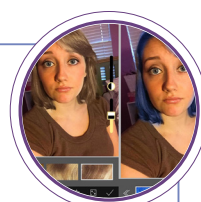
### PLUMPERFECT

Foi produzido para auxiliar aquelas que têm dificuldade em decidir o tom correto da maquiagem. O aplicativo analisa o tom de sua pele por meio de uma selfie e oferece dicas de produtos e cores.



### HAIR COLOR

Por meio do upload de uma selfie mostra como ficarão os cabelos de quem pretende colorir os fios.



### MARY KAY® VIRTUAL MAKEOVER

Permite criar vários looks, escolhendo diferentes maquiagens, penteados, cortes de cabelo e até acessórios, por meio da foto de uma modelo ou de uma selfie. As possibilidades são inúmeras.



### GOOGLE PLAY

No **Google Play**, há em torno de 250 aplicativos relacionados apenas a corte de cabelos e praticamente a mesma quantidade para maquiagem.



Fontes: <http://www.plumperfect.com/> ; <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.modiface.haircolorstudio.free> ; <https://itunes.apple.com/app/mary-kay-mobile-virtual-makeover/id504989389/> ; [https://play.google.com/store/search?q=aplicativos%20para%20cabelos&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/search?q=aplicativos%20para%20cabelos&hl=pt_BR) . Apresentações realizadas durante a 1ª Feira de Beleza Digital, realizada no dia 11/06/2018, no Centro de Convenções da Bolsa de Valores no Rio de Janeiro.





## APLICATIVOS QUE FAZEM O CLIENTE CHEGAR ATÉ VOCÊ OU VOCÊ IR ATÉ ELE

Outra forma de criar um relacionamento com mais afinco com o seu cliente é ofertar-lhe serviços personalizados.

### BEAUTY DATE

O [Beauty Date](#) oferece serviço similar aos aplicativos de delivery e táxi. Os clientes podem marcar horário para penteado, depilação, massagem, unha e cabelereiro 24 horas por dia. Há aplicativo para Android, Iphone e on-line, via site.



### VANIDAY

O [Vaniday](#) também faz o mesmo serviço, com direito a e-mail ou SMS de confirmação do procedimento agendado. O pagamento pode ser feito on-line e o aplicativo oferece “vale-beleza”, que pode ser dado como vale-presente em diversos valores.

VANIDAY.

### SINGU

Já o [Singu](#), desenvolvido pelo mesmo criador do aplicativo Easy Taxi, permite a contratação de profissionais para atendimento em domicílio. O aplicativo trabalha com sistema de avaliação dos profissionais.



### EASY LOOK

O [Easy Look](#) oferece uma versão para clientes e outra para salões e profissionais, ambos facilitando o acesso aos serviços.



## TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES QUE NÃO SE UTILIZAM DE TECNOLOGIA

As tendências e inovações em salões de beleza não se limitam ao uso da tecnologia. Há muito o que fazer para alavancar seu negócio, sem a necessidade de aplicativos, internet e afins. Uma tendência cada vez mais seguida pelo comércio em geral é oferecer serviços diferenciados para seus clientes, na própria loja. A marca [Reserva](#), por exemplo, montou uma barbearia em uma de suas lojas, ampliando os serviços oferecidos aos seus clientes.



DICA

### Leia o conteúdo:

“Negócios de moda integrados ao espaços de beleza”

## Confira algumas sugestões para inovar em seu empreendimento:



*Se houver espaço, este pode ser reservado para a apresentação de coleções de roupas ou bijuterias, por exemplo.*

*A venda de produtos exclusivos para maquiagem e cabelos também tem turbinado o resultado financeiro de muitos salões.*

*Ofereça um espaço, pequeno que seja, para as crianças que acompanham suas clientes. Um televisor com videogame, almofadas e gibis e algum jogo de tabuleiro podem ser o suficiente e, certamente, o espaço kids será um diferencial do seu estabelecimento.*

*Ofereça um cantinho muito bem decorado para que suas clientes façam selfies, que serão postadas nas redes sociais. Lembre-se de oferecer wi-fi e uma pequena "direção de cena". Não se esqueça, é claro, de pedir para que seu salão seja marcado.*

*Ampliar a oferta de serviços também é uma forma de turbinar o faturamento de seu salão de beleza.*

## Muitos empreendimentos estão inovando, oferecendo variadas possibilidades para seus clientes:

O blog [Universo da Beleza](#) listou os serviços diferenciados que trazem mais resultados para os salões de beleza:



### DIA DA NOIVA

Adapte os serviços à realidade de seu salão. Se seu espaço for pequeno, faça pacotes menores, com spa de pés e mãos, depilação, massagem, sobancelha, maquiagem e cabelo. Não se esqueça de oferecer mimos, como espumante ou chá.



### PONTO DE ATENÇÃO!

O ideal é realizar uma pesquisa com a cliente para saber um pouco mais sobre o seu perfil, além de suas necessidades e desejos, para assim oferecer um pacote personalizado e customizado.



### MASSAGENS RELAXANTES

Não é preciso contratar um profissional em tempo integral para oferecer o serviço. Contrate-o sob demanda.



### SPA DOS PÉS

Vá além do pedicure, oferecendo um verdadeiro momento de relaxamento.



### PROFISSIONAIS IN LOCO

Aproveite dias mais fracos no movimento e desloque profissionais, como manicures, para que se desloquem para empresas.



### VISAGISMO

"O visagismo é a arte de criar uma imagem pessoal de acordo com a característica física de cada pessoa. A partir de técnicas e truques é possível revelar as qualidades, descobrindo a cor de cabelo ideal para cada tom de pele, o corte específico para cada formato de rosto, a cor de esmalte que favorece a pele, entre outros recursos estéticos", segundo o portal Segredos de Salão. Vários cursos ensinam essa técnica.



## CURSO DE AUTOMAQUIAGEM

Você já tem esse profissional no próprio salão. Utilize-o para ofertar cursos exclusivos para seus clientes e/ou outros interessados.



## CHÁ COM AS AMIGAS

Suas clientes se reúnem para fazer o cabelo, os pés e as mãos e podem tomar um chá completo, preparado pelo salão.



## CURSOS DE SEDUÇÃO OU DE EMPODERAMENTO FEMININO

Uma sexóloga ou psicóloga pode falar sobre temas de interesse de suas clientes.

# O SALÃO DO FUTURO: COMO SERÁ E COMO JÁ É?

### AUTOMAÇÃO DO TRABALHO DE RECEPCIONISTA

A [Universidade de Oxford](#) promoveu um estudo em que garante que a probabilidade da automação do trabalho de recepcionista é de 96%. Muitos salões de beleza e empreendimentos do comércio em geral já estão utilizando o Chatterbot (ou chatbot) em substituição à recepcionista.

### LAVAR A CABEÇA ANTES DE UM CORTE DE CABELO SERÁ TAREFA ROBOTIZADA

A [Panasonic](#) criou um robô com 16 dedos eletrônicos acoplados a dois braços robóticos que fazem um modelo 3D na memória da máquina para massagear corretamente o cabelo do usuário. A máquina está sendo testada e utilizada em hospitais, mas em breve chegará aos salões de beleza.

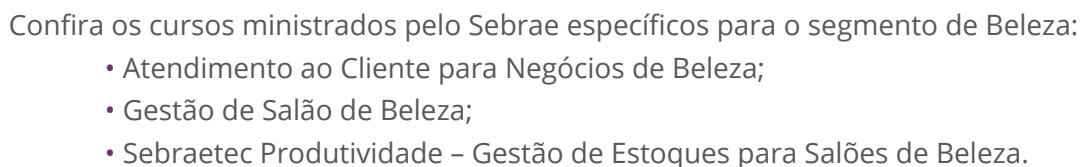
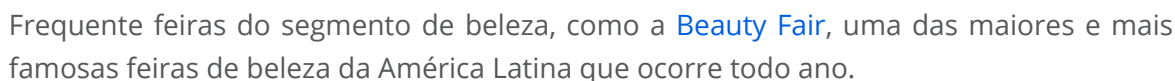
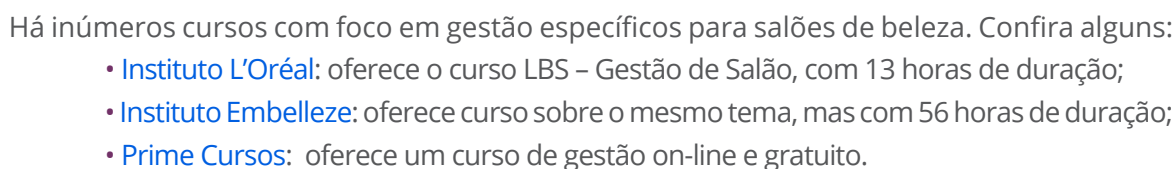
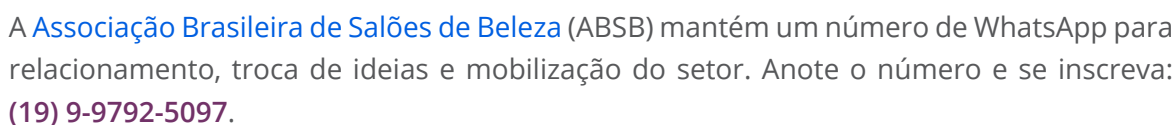
### INOVAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA USO POR MEIO DE FERRAMENTAS DE MARKETING

O Ibeacon é uma delas. Segundo o portal Use Mobilie, o Beacon é um pequeno dispositivo que utiliza uma tecnologia chamada Bluetooth Low Energy (BLE), que emite um sinal intermitente de ondas de rádio que consegue localizar seu smartphone em um determinado raio. Beacon funciona como emissor de sinais e o smartphone, como receptor. Essas ações podem ser simples, como enviar notificações de promoções, ou mais complexas, como fazer check-in em redes sociais. Atendido os requisitos, o Beacon transmite a localização para o aplicativo, que verifica se há alguma ação predeterminada para sua localidade. Se houver, o usuário receberá um alerta com uma promoção, um cupom de desconto, entre várias outras ações que visam melhorar a sua experiência no estabelecimento”, explica o portal. Seu cliente pode estar passando por perto de seu salão e ser convidado a fazer algum serviço com um desconto diferenciado.

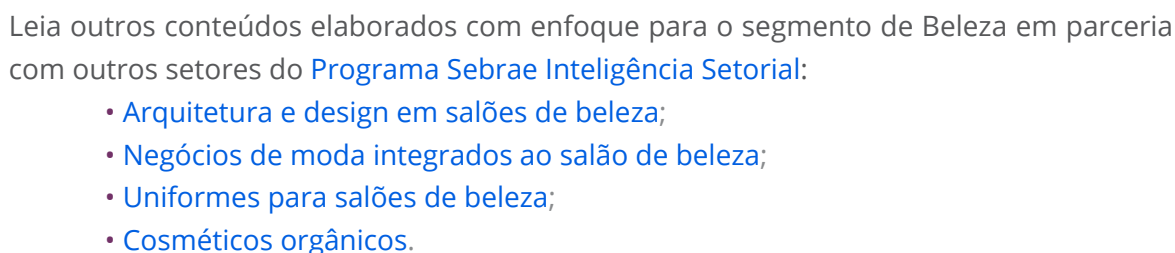
### GERAÇÃO DE CONTEÚDO ON-LINE

Outras ferramentas já são utilizadas e tendem a ocupar um espaço cada vez maior, como o [QRCode](#).

## A hand is pointing at a color swatch book. The book displays various color swatches with names and numerical codes. The visible names include 'THE ULTIMATE LIFT', 'THE ICE BLOOM', 'THE PEARL', 'THE IRISH', 'THE GOLD', 'THE FUTURE ALICE', 'THE RED', 'THE RUBY', 'THE COPPER GOLD', and 'THE VIOLET'. The numerical codes are displayed next to the swatches. The background is a solid light blue.



Para mais informações, ligue para **0800 570 0800** e agende atendimento na unidade mais próxima.



Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**