

BÔNUS EXCLUSIVO

Guia de Atendimento

Nail Designer

Como criar uma experiência profissional do agendamento ao pós-atendimento

AGENDAMENTO

ATENDIMENTO

FIDELIZAÇÃO

Neste guia você vai aprender:

- ✓ Como receber a cliente com segurança e profissionalismo.
- ✓ O que confirmar antes do horário para evitar confusão.
- ✓ Como conduzir o atendimento sem parecer insegura.
- ✓ Como lidar com atrasos, mudanças, reclamações e limites.
- ✓ Como finalizar o atendimento e aumentar as chances de retorno.

ATENDA BEM • ENTREGUE BEM • FAÇA VOLTAR

Curso da Helena • Nail Designer do Zero

A experiência começa antes

Profissionalismo não é ter um salão luxuoso.

É fazer a cliente sentir que existe organização. Responder com clareza, confirmar o horário, preparar a bancada, cumprir o combinado e saber conduzir o serviço já muda completamente a percepção de valor.

A jornada ideal

1

Contato

Cliente chama e recebe resposta objetiva.

2

Agendamento

Você confirma serviço, valor, local e horário.

3

Chegada

Bancada pronta e atendimento começa organizado.

4

Consulta

Você entende o que ela quer antes de iniciar.

5

Execução

Explica quando necessário e mantém ritmo.

6

Finalização

Confere resultado, orienta cuidados e recebe.

7

Retorno

Registra manutenção e faz pós-atendimento.

Material de apoio. Adapte o atendimento à sua realidade e às regras sanitárias aplicáveis na sua região.

Agendamento profissional

Sempre confirme 6 coisas

- ✓ **Serviço:** qual técnica a cliente quer.
- ✓ **Data e horário:** confirme por escrito.
- ✓ **Local:** endereço ou ponto de referência quando necessário.
- ✓ **Valor:** informe antes, incluindo adicionais previsíveis.
- ✓ **Duração aproximada:** ajuda a cliente a se programar.
- ✓ **Política:** atrasos, remarcações e sinal, se você utilizar.

MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO

Oi, [nome]! Seu horário está confirmado ■ Serviço: [serviço] Dia: [data] Horário: [hora] Local: [endereço] Valor: [R\$]
Se precisar alterar, me avise com antecedência. Te espero!

Antes da cliente chegar

Item	O que observar
Ambiente	Limpo, iluminado, ventilado e sem excesso de objetos.
Bancada	Somente o que será usado naquele atendimento.
Materiais	Organizados, higienizados e dentro das recomendações de uso.
Descartáveis	Separados antes do atendimento.
Equipamentos	Testados antes da cliente sentar.
Celular	No silencioso ou usado apenas quando necessário para o trabalho.

ANTES DE INICIAR

Observe se há lesões, dor intensa, sangramento, inflamação evidente ou sinais que tornem o procedimento inadequado. Não tente diagnosticar. Quando houver dúvida de segurança, adie o serviço e oriente a cliente a procurar avaliação de profissional qualificado.

Entenda o que ela quer

01 Qual resultado você quer hoje?

02 Tem alguma referência de formato, comprimento ou cor?

03 Como é sua rotina: digita muito, trabalha com as mãos, cuida de crianças?

04 Já usou alongamento ou gel antes?

05 Teve descolamento, quebra ou desconforto em atendimentos anteriores?

06 Quer algo mais discreto ou mais chamativo?

Se o pedido não combina com a rotina da cliente

Não responda com “não dá”. Explique a consequência e ofereça uma alternativa. Exemplo: **“Nesse comprimento você pode sentir mais dificuldade no dia a dia. Se quiser, consigo manter esse formato um pouco mais curto para ficar bonito e mais confortável.”**

Durante o atendimento

FAÇA

Mantenha a bancada organizada durante o serviço.

FAÇA

Explique apenas o necessário para transmitir segurança.

FAÇA

Pergunte se a cliente está confortável.

FAÇA

Mostre o formato antes de avançar demais.

EVITE

Reclamar de outras clientes ou expor conversas.

EVITE

Ficar no celular sem relação com o atendimento.

EVITE

Prometer durabilidade absoluta.

EVITE

Fazer algo que você ainda não domina apenas para não dizer não.

Atrasos e limites

CLIENTE ATRASOU

Defina uma tolerância realista. Se o atraso comprometer o próximo horário, ofereça adaptar o serviço ou remarcar.

CLIENTE QUER MUDAR TUDO

Se a mudança altera tempo ou preço, avise antes de continuar: “Consigo fazer, mas muda o valor/tempo para [x]. Tudo bem?”

PEDIU DESCONTO

Responda com tranquilidade: “Esse é o valor que consigo manter para esse serviço. Se quiser, posso te mostrar uma opção mais simples dentro de outro valor.”

QUER UM SERVIÇO QUE VOCÊ NÃO DOMINA

Não improvise. Diga que ainda não oferece aquela técnica e apresente uma alternativa que você executa com segurança.

Quando algo dá errado

Nunca responda no impulso.

Se a cliente relata quebra, descolamento ou insatisfação, primeiro entenda o que aconteceu. Peça foto quando fizer sentido, verifique a data do atendimento e evite culpar a cliente antes de analisar.

Fluxo de resposta

1. Ouça

“Me explica o que aconteceu e quando você percebeu.”

2. Registre

Peça foto e confira serviço/data.

3. Avalie

Veja se é correção, manutenção, dano externo ou algo que precisa ser revisto.

RESPOSTA BASE

Oi, [nome]. Obrigada por me avisar. Me manda uma foto de como está agora e me conta quando você percebeu isso? Vou conferir seu atendimento e te orientar sobre a melhor forma de resolver.

Finalização impecável

01 Peça para a cliente conferir formato, comprimento e acabamento.

02 Limpe resíduos e deixe a apresentação final bonita.

03 Faça fotos do resultado com autorização.

04 Explique os cuidados básicos relacionados à técnica usada.

05 Confirme o valor antes do pagamento, se houver adicionais.

06 Sugira o período de retorno/manutenção adequado à técnica.

07 Agradeça e facilite o próximo agendamento.

FOTO DO RESULTADO

Use luz boa, fundo limpo e mãos posicionadas de forma confortável. Uma foto bem feita vira conteúdo, portfólio e prova do seu trabalho.

Pós-atendimento e retorno

MENSAGEM PÓS-ATENDIMENTO

Oi, [nome]! ■ Obrigada por vir hoje. Espero que tenha amado o resultado. Se surgir qualquer dúvida sobre os cuidados, pode me chamar. E quando estiver chegando seu período de manutenção, te aviso por aqui.

LEMBRETE DE MANUTENÇÃO

Oi, [nome]! Tudo bem? Já estamos chegando no período da sua manutenção. Tenho horários em [dias]. Quer que eu reserve um para você?

O que faz uma cliente voltar

- ✓ Resultado consistente.
- ✓ Pontualidade e organização.
- ✓ Ambiente limpo e confortável.
- ✓ Boa comunicação, sem pressão.
- ✓ Facilidade para agendar novamente.
- ✓ Sensação de que ela foi lembrada e bem tratada.

Checklist do atendimento

ANTES

☐ Confirmei serviço, valor, data e horário.

☐ Bancada limpa e pronta.

☐ Materiais e descartáveis separados.

☐ Equipamentos funcionando.

DURANTE

☐ Entendi o resultado desejado.

☐ Confirmei formato/comprimento.

☐ Mantive bancada e comunicação organizadas.

☐ Não prometi algo que não consigo garantir.

DEPOIS

☐ Cliente conferiu o resultado.

☐ Expliquei cuidados e manutenção.

ATENDIMENTO PROFISSIONAL É REPETIR UM BOM PADRÃO

Quanto mais organizado o processo, mais segurança você transmite.

NAIL DESIGNER DO ZERO

A cliente pode esquecer *o que vocês conversaram.*

Mas dificilmente esquece como se sentiu durante o atendimento.

TÉCNICA TRAZ A PRIMEIRA CLIENTE. EXPERIÊNCIA AJUDA A FAZER ELA VOLTAR.

Comece simples: seja organizada, clara e consistente.

A profissionalização acontece atendimento após atendimento.

CURSO DA HELENA

Material bônus • Guia de Atendimento Nail Designer