

FLOW^{www}



UNIVERSIDADE DA
BELEZA & ESTÉTICA

E-book

19 regras de
oro para abrir y
manter un
salón de beleza
con éxito





¿QUIÉNES SOMOS?

FLOWwww - Sistema online de gestión y marketing para salones de belleza, clínicas de estética y spas. Nuestra misión es ayudar a los negocios a administrar sus tareas operacionales, captar y fidelizar clientes, y conquistar sus objetivos empresariales más audaces.

UB - La Universidade da Beleza & Estética tiene como objetivo ayudar a los profesionales, autónomos y dueños de salones de belleza, clínicas de estética y spas a ganar más dinero, llenar sus agendas de clientes y hacer crecer su negocio.

PARA QUÉ/PARA QUIÉN/BENEFICIOS

Ser dueño de tu propio negocio es un sueño para muchas personas. En el mercado de la belleza y la estética, el número de nuevos salones, centros de belleza y clínicas es increíblemente alto año tras año. Así como varios surgen, muchos otros también desaparecen del mercado. Gestionar un centro de estética con éxito es un reto para cualquier empresario.

Muchos responsables de salones y clínicas son profesionales que tienen mucho conocimiento de los servicios que ofrecen pero poco conocimiento en la gestión. Administrar un salón de belleza requiere de habilidades que van más allá de los conocimientos técnicos esenciales para el ejercicio de una esteticista.

Como en cualquier negocio, las preocupaciones van desde la elección y decoración del local, pasando por la formación y profesionalidad de los auxiliares, el control de inventarios, las finanzas, las estrategias de captación y fidelización de clientes... ¡la lista parece interminable! La buena noticia es que este ebook enumera las reglas fundamentales para que lograr el éxito sea más fácil.



PARA ABRIR

Si ya tienes tu negocio, salta a la siguiente sección sobre cómo mantener un salón de éxito. De lo contrario, lee estas sencillas reglas, que deberás seguir antes de abrir tu negocio.

#1

Asegúrate de que quieres ser propietario de una empresa

Tener tu propio negocio es una decisión que no afecta solamente a tu vida profesional. Esta decisión tiene un impacto en el conjunto de la dinámica de tu vida. Después de todo, dejarás de tener un jefe para tener muchos (tus clientes). Serás responsable de todas las decisiones y resultados. Si no estás seguro, prueba a interactuar con otros dueños de negocios y entender cómo es su día a día, los retos, problemas y, también, las ventajas que les van surgiendo. Hay muchos mitos sobre ser emprendedor/a.

#2

Prepárate para tener éxito

Una vez tengas la certeza de tener tu propio negocio, debes prepararte. Tratar de comprender qué habilidades te faltan. ¿Eres buen contable? ¿Sabes administrar? ¿Conoces el mercado? ¿Posees la técnica necesaria? ¿Tienes capital? ¿Cómo andas de cuestiones jurídicas? ¿Llevas bien las relaciones laborales? Una vez identifiques tus puntos débiles, fórmate al máximo para intentar suplir ese desconocimiento. Un curso, un socio que te complemente... No te engañes a ti mismo pensando que vas a dominarlo todo rápidamente, debes conocer tus carencias.

#3

Conoce bien el mercado

Muchos piensan que por haber estado trabajando muchos años ya entienden cómo funciona la dinámica del mercado. Esto puede ser peligroso. Busca cómo funciona el mercado en tu ciudad, los mejores puntos estratégicos, cómo son los clientes, las tendencias, los modelos innovadores, los productos, las franquicias... ¡Lee e investiga todo lo que puedas! A veces, puedes transformar el tipo de negocio que habías imaginado por el mero hecho de descubrir algo nuevo.

#4

Aprende de los mejores (y peores) ejemplos de mercado

No vas a reinventar la rueda. Existen numerosos ejemplos de empresas que pueden servirte de inspiración y enseñarte qué hacer. Visita y, si es posible, habla con los dueños de salones en tu ciudad o de los alrededores para entender lo que hacen. Además, siempre es interesante ver los "peores" para aprender lo que no debes hacer. Estas visitas son, sin duda, una de las partes más enriquecedoras cuando te estás preparando para abrir una empresa.

#5

Estructura y organiza tus ideas

Es muy común encontrar personas interesadas en montar una empresa que no tienen ningún plan de acción detallado. Esto es un craso error. Hacer un plan de negocios o un planteamiento simple y estructurado, te permite despejar la cabeza y comenzar a dar vida a tus ideas. No importa si lo haces en papel, Excel, Word o donde sea. Lo importante es que empieces en alguna parte a estructurar tus pensamientos.

#6

Planea todos los aspectos del negocio

Tener un plan de negocio significa tener las ideas en orden y tener un proyecto claro. Desde pensar en marketing, servicios, precio, personal, costos y gastos, potencial de ingresos, precio, reformas, inversiones en publicidad, marketing, estrategias, público objetivo y todo lo que involucra a tu negocio. Trata de visualizar el día a día para intentar prever como será tu negocio en un futuro. Poniendo en orden y planeando todos los aspectos de tu salón o centro de estética, aumentarás las probabilidades de no ser sorprendido por algo inesperado, darás sentido común a tu negocio.

#7

Define cómo es tu público objetivo

Durante la planificación y la preparación es esencial saber a qué público objetivo que deseas alcanzar. ¿Son mujeres trabajadoras? ¿Son hombres? ¿Cuál es su clase social? ¿Y su estado civil? En fin, definir exactamente y lo más detallado posible a tu público objetivo, te ayudará a tomar muchas decisiones importantes como: los servicios a ofrecer, la ubicación, el precio, el tipo de productos, la decoración, las estrategias de marketing...

#8

Escoge la ubicación adecuada para tu local

La ubicación de tu salón es fundamental. Además de encontrar la ubicación de tu público objetivo, es importante conocer las infraestructuras. Por ejemplo, cableado eléctrico, puntos de venta, estacionamiento, espacio para el stock, espacio para el personal, ventilación, iluminación... En fin, prever todas estas cuestiones del lugar te pueden ahorrar muchas noches de sueño y mucho dinero.

#9

Ambiente adecuado

Probablemente cuando empieces a pensar en la decoración (basándote en tu público objetivo) ya te encuentres muy cerca de tu sueño. Aquí la cuestión de los costes es esencial. Contar con todo el equipamiento, inventario, y el diseño y la disposición del ambiente para no tener que hacer cambios futuros es fundamental. La decoración en este mercado tiene un impacto directo en la fidelización del cliente. Un escaparate adecuado, la sala de espera y otros detalles, pueden marcar la diferencia. En este momento debes ser creativo y visitar otros establecimientos para tener ideas.

#10

Entiende y mantente dentro de la ley

Mucha gente por no entender de este asunto, no da importancia a los contratos. Esto no lo debes hacer nunca, especialmente si tienes un socio. Antes de abrir el negocio debe estar todo claro y detallado en el contrato. Conoce las reglas del juego, de lo contrario todo puede ir en tu contra. Muchas empresas tienen problemas porque el dueño no sabe lo que firma o los papeles no están conforme a las leyes. Las multas y las acciones inesperadas por parte del cliente o del gobierno son una verdadera pesadilla.

#11

Prepara una estrategia de marketing y lanzamiento

Has buscado la localización, contratado a los proveedores, leído los contratos, supervisado las obras del local, buscado el personal..., todo de manera rápida para intentar abrir el salón de belleza lo más pronto posible. Pero... ¿qué ocurre si el día de la inauguración del local no hay gente porque no has invertido tiempo en pensar sobre las estrategias de marketing para atraer clientes? Tener un plan de marketing y de lanzamiento preparado te ayudará en el período más crítico de una empresa: el lanzamiento. Los primeros meses son complicados porque hay poco en efectivo después de la inversión realizada.

#12

Pide ayuda

Como ves, necesitas tener bajo control muchas cosas para lograr el éxito. Y es por esto por lo que muchas empresas cierran. Es realmente difícil para cualquier persona hacerse cargo de todo lo que aquí detallamos. Así que sé inteligente y utiliza tu red de contactos y un poco de descaro para pedir ayuda a quien crees que puede dártela. Seguramente conoces a alguien que sepa de contabilidad, a otro que controle el marketing y así sucesivamente. ¡Aprovecha y pide ayuda!



NOTA IMPORTANTE

Ser día a día el dueño de una pequeña empresa es sin duda cuestión de malabarismos. Tienes que gestionar la empresa, los empleados, la relación con los clientes... y al final del día debes de haber ganado más de lo que gastaste. Cada jornada es un nuevo día y dentro de ese caos debes saber dónde invertir tiempo y dinero. Esto es lo que te asegurará la supervivencia y el éxito de la empresa.

#13

Implicarte al máximo para conseguir el agrado diario de tus clientes

Todo lo que a diario piensas y planeas debe estar enfocado a tus clientes. Si te ves incapaz de hacerlos sentir satisfechos es señal de que en poco tiempo tendrás problemas.

¿Sabía que...

- Un cliente insatisfecho hace un marketing negativo para por lo menos 11 personas?
- Cuesta de 5 a 6 veces más ganar un nuevo cliente que fidelizarlo?

Por lo tanto, invertir tiempo en satisfacer a tus clientes, en mejorar la relación con ellos y la atención, repercutirá en el buen funcionamiento de tu negocio.

#14

Contrata a los mejores profesionales y haz todo lo necesario por mantenerlos

En el mercado de la estética y la belleza uno de los principales problemas es encontrar mano de obra calificada. Debes invertir tiempo en la búsqueda, selección y formación de tus empleados. Ellos van a tratar directamente con tus clientes que, como ya hemos comentado, son la razón de existencia y supervivencia de tu negocio. Invertir tiempo y dinero en el mantenimiento de un clima agradable entre el equipo es tu deber. [Mantén siempre a tu equipo motivado.](#)

De todos los recursos necesarios en un proyecto, el equipo de trabajo es el más difícil de administrar. Si está motivado, el equipo puede hacer frente a una tarea titánica sin quejarse. Pero, cuando tienes problemas con la motivación, debes de ajustar el rumbo antes de que se hunda el barco.

#15

Sé preciso y riguroso en la gestión

Saber exactamente lo que entra y lo que sale a diario es un principio básico para gestionar una empresa de éxito. Controla la caja, el stock, los datos de registro del cliente, el marketing, las relaciones con los clientes y la agenda. Para llevar un control total de tu negocio es recomendable usar herramientas de marketing y gestión como FLOWww.

Si acabas de abrir un centro de estética puede que pienses que no vale la pena pagar por una tecnología para gestionar las relaciones con los clientes antes de tan siquiera tener clientes. Y es que las hojas de cálculo y las agendas de papel pueden ser suficientes hasta que un negocio cruza cierto umbral.

Pero, ¿y si el proceso de ventas se ve afectado debido a esa decisión? Optar por hojas de cálculo para cubrir las funciones de una [plataforma de gestión y marketing](#) podría costarte muchos clientes.

**#16**

Busca buenos proveedores

Puede parecer un detalle más pero saber elegir y relacionarse bien con los proveedores te da muchas ventajas. Por ejemplo: precios especiales, información privilegiada sobre productos o maquinaria puntera, acceso a lanzamientos exclusivos, ventajas y descuentos en formación que puedes ofrecer a tu equipo. Haz que tus proveedores sean tus socios.

#17

Recíclate constantemente. Sé el referente en tu campo

El mercado de la belleza está en constante evolución. Ir a ferias, seguir blogs especializados, suscribirte a revistas del sector y eventualmente hacer algún cursillo son maneras de estar informado sobre lo que está sucediendo a tu alrededor. Desde técnicas, productos, decoración, estrategias de marketing, softwares de gestión... ¡mantente al día de todo y ofrece siempre lo último!

#18**Haz asociaciones y acciones conjuntas**

Nadie hace nada solo. Y cuantos más socios tengamos para nuestro negocio mejor. El restaurante de empresa, el gimnasio, la academia de formación... todos ellos pueden ayudarte.

#19

Sé ético y honesto siempre, no importa la situación

Aquí no nos referimos a hacer las cosas dentro de la ley. Esto es básico y ya lo hemos mencionado apartados anteriores. Aquí estamos diciendo en todo. En la relación con el cliente, con los proveedores... Todo lo que haces, independientemente de si es a corto o largo plazo, debe ser correcto. Tu reputación es tu marca más grande y siempre debes cuidarla. Juega limpio, reconoce los errores y no te quedes parado ante las equivocaciones.

FLOW^{ww}



UNIVERSIDADE DA
BELEZA & ESTÉTICA

¿QUIERES TENER UNA
GESTIÓN DE ÉXITO?

FLOW^{ww}

Comienza a utilizar FLOWww

www.flowww.net