



Aumente suas vendas em 2016



FLOW www

Bem-vindo ao nosso **programa de formação para aumentar as suas vendas em 2016.**

Vamos ajudar você a **maximizar seus resultados (clientes e faturamento) e minimizar seu esforço (menos ações com poucos resultados e mais ações acertadas).**



Se você tem como propósito **ter um salão de beleza ou centro de estética de sucesso**, você deverá fazer a si mesmo as seguintes perguntas:

- **O que você vai fazer para ter mais clientes no seu centro de estética?**
- **Como você pretende aumentar o ticket médio das vendas de cada pedido ou serviço do seu estabelecimento?**
- **Qual vai ser a sua estratégia para fazer que os seus clientes voltem ao seu salão de beleza ou centro de estética?**

Você já tem as respostas para estas três perguntas?

Se a sua resposta for **NÃO**, não se preocupe, você está no lugar certo.

Agora tome nota dessas ferramentas de marketing que vão ajudar você!

Nesse *webinar* você vai saber quais são as estratégias específicas para conseguir:

- **Aumentar o retorno de vendas**
- **Aumentar o ticket médio**
- **Aumentar o número de clientes**

Como você percebeu, invertemos aqui a ordem das perguntas. Isso porque queremos que vocês saibam que depois de anos de experiência implementando *softwares* no mundo todo, sabemos que **o segredo para aumentar o faturamento é fidelizar os clientes e conseguir que eles voltem**. O mercado de beleza é baseado no retorno dos clientes e na fidelidade que tenham com o seu estabelecimento.

Aumentar o retorno dos clientes

Gostaria de **aumentar seus ganhos de 25 a 95%?**

Segundo um estudo de Harvard, isso é possível aumentando a **retenção de clientes em 5%.**

A seguir, vamos ver ferramentas necessárias para **aumentar a fidelidade de seus clientes** e fazer que eles **invistam mais dinheiro e por mais tempo no seu salão de beleza ou centro de estética.**

Como podemos aumentar o retorno dos clientes?

1



2



3



4





1) Efeito surpresa

É bastante óbvio que um bom atendimento é crucial para a **retenção dos clientes**. Eles precisam **se sentir especiais e serem atendidos na hora**. Neste webinar gostaríamos de mostrar como você pode fidelizar os seus clientes até o ponto deles serem os **evangelistas do seu salão de beleza ou centro de estética**.

Você conhece o **efeito wow**? No nosso blog falamos muito sobre isso. É crucial ter uma atitude positiva, sorrir, e em resumo, superar as expectativas dos clientes para surpreendê-los.

Mesmo que seja uma **parte emocional**, é muito importante. Os instintos e as sensações têm mais protagonismo do que pensamos.



PROGRAMA DE
PONTOS



2

2) Programa de Pontos

Outra opção para conseguir reter os clientes é com um **programa de fidelidade como o Programa de Pontos**. É a parte mais técnica, porém bem aplicado vai permitir que você consiga que seus clientes se sintam especiais e queiram voltar ao seu salão de beleza ou centro de estética.

Como funciona?

É uma ferramenta de marketing para **fidelizar** os seus clientes e **incentivá-los** a comprar os seus produtos/serviços. Seus clientes podem trocar os pontos acumulados por outros tratamentos ou produtos.

PROGRAMA DE
PONTOS

2



Fidelize os seus clientes: Se você implantar esse programa no seu salão de beleza ou centro de estética, irá oferecer aos seus clientes a possibilidade de mantê-los fidelizados sem precisar que eles façam um desembolso extra.



Promova os seus produtos: Com o Programa de Pontos você dará mais visibilidade aos produtos que melhor funcionam no seu estabelecimento para conseguir que os seus clientes experimentem o que você oferece de novo (lançamentos, novos tratamentos, máquinas novas, etc.)



PROGRAMA DE
PONTOS

O que você deve saber para começar seu Programa de Pontos

2



O valor em R\$ de cada ponto



Como serão usados os pontos



O número de pontos obtidos pelo cliente em cada compra



¡FLOW^{ww} tem disponível a integração completa do Programa de Pontos no seu dia-dia!



PACOTES



3

3) Pacotes

É uma ferramenta que não pode faltar para fidelizar. Se o cliente comenta que gostou do tratamento, você deve incentivá-lo para que ele adquira um pacote de no mínimo 3 sessões. O ideal seria 10. Assim, sabemos que o cliente vai voltar porque paga adiantado (você pode parcelar) e assim, irá melhorar o seu fluxo de caixa.



Vamos detalhar esta técnica em um **próximo webinar**. Você vai saber como fazer para que um pacote funcione, qual serviço escolher e como divulgá-lo.



4) Promoções

Crie promoções considerando o que os seus clientes querem. Surpreenda com algum desconto, como por exemplo 30% tratamento favorito do cliente. Presenteie com uma sessão de massagem depois de uma depilação a laser.... O efeito poderá ser bem interessante.



Vamos detalhar esta técnica em um **próximo webinar**. Contaremos como fazer promoções, divulgá-las, medir os resultados, etc.

Aumentar o ticket médio

Como podemos aumentar o ticket médio

1



2



*Aplicado por partes



1) Cross-selling

Cross-selling é a técnica de vendas que consiste em **vender vários produtos ou serviços complementares** do seu centro de estética ou salão de beleza para o mesmo cliente.

Você tem que saber que para ter resultados com essa técnica e tudo funcionar bem, é preciso de alguns itens chave:

- **Definir corretamente os produtos complementares.** Por exemplo: Caso uma cliente peça um tratamento anti-envelhecimento, idealmente você deve lhe vender um produto *anti-age*. E se no caso a cliente faz um tratamento de emagrecimento, o complemento seria um tratamento de beleza firmador, por exemplo.
- Por isso, **você precisa saber as necessidades dos seus clientes e as tendências de consumo do setor** (novas técnicas e a maneira como elas e complementam).



Se não conhecemos bem os nossos clientes, não podemos oferecer nada do que desejam. Mas, **o que acha de não precisar ter tanto trabalho assim para conhecer melhor eles?** Contar com uma ferramenta que possa sugerir quais produtos relacionados são os indicados para que a sua estratégia de cross-selling funcione...

Além disso, FLOW^{ww} te ajuda a ter reportes, estatísticas e dados úteis, como o **Ticket Médio**, que informa o **valor médio de cada compra** que é feita no seu salão de beleza ou clínica de estética. Este dado é muito útil para saber o número de produtos ou quantos reais gastam os seus clientes em média.



- **Aumentar as vendas:** Dependendo do produto ou serviço, as vendas podem aumentar entre 15 e 30%.
- **Adicionar valor:** Se você oferece uma gama maior de serviços ou produtos complementares que cumpram com as expectativas, você vai gerar mais valor agregado.
- **Fidelizar os clientes:** O cliente completa o ciclo do seu tratamento obtendo melhores resultados.
- **Conhecer a cada cliente:** Quanto mais produtos e serviços vendemos para nossos clientes, mais informações teremos sobre eles.



O cross-selling ajudará
principalmente a fidelizar os seus
clientes e aumentar o valor do ticket
médio.



2) Programa de pontos por partes

O propósito do Programa por Pontos é **conseguir que o cliente consuma mais** em cada compra incentivado pela possibilidade de ganhar pontos e outros benefícios.

O primeiro passo é fazer uma **análise do ticket médio**. Por exemplo, se seu ticket médio é de R\$ 42,00 você deve começar um programa que oferece pontos a partir de R\$ 50,00 de compra. E também que oferecer um benefício interessante, como um desconto na próxima compra.

Fazendo isso, você vai conseguir que o cliente opte por gastar R\$ 8,00 em um só produto porque vai obter um benefício em troca. Você consegue aumentar o ticket médio e também que o cliente retorne.

Aumentar o número de clientes

Programa “Convide um amigo”

O “Programa Convide um amigo” serve puramente **para conseguir novos clientes**. Na verdade, funciona sempre que aplicado as técnicas anteriores e, a partir do momento em que você já fidelizou seus clientes evangelizadores do seu salão de beleza ou centro de estética. Quando as pessoas estão contentes, eles irão querer que os familiares e amigos também visitem o seu estabelecimento.

Para implementá-lo com sucesso é preciso contar com uma ferramenta que controla a maneira integrada quem trouxe os amigos, o qué vai ser ganho...

Também no próximo **webinar** vamos falar sobre como obter novos clientes

Assista estas aulas e fique por dentro das tendências que irão movimentar o marketing durante 2016:

- Como fazer **promoções através do smartphone** no seu centro de estética e que gerem conversões.
- Os aplicativos, uma nova forma de reter e fidelizar os seus clientes.
- Deixe seu centro de estética mais bonito com a ajuda da tecnologia.
- **Atrair potenciais clientes** ao seu centro de estética sempre.
- **Como diferenciar o seu centro de estética?** atraindo pessoas chave

O fator-chave para conseguir sucesso é combinar essas três ferramentas de marketing:

- O **programa de pontos** para fidelizar aos seus clientes e estimular a compra de produtos/serviços.
- O **programa “Convide um amigo”** para conseguir clientes novos no seu centro de estética.
- O *cross-selling* para aumentar o valor do ticket médio.

Lembre-se, você não deve deixar de investir em estratégias de retenção, é muito mais fácil manter quem já te conhece do que conseguir novos clientes.

MUITO OBRIGADO!

www.flowwww.com.br

