

## PASSO A PASSO BASE – ATENDIMENTO MANICURE TRADICIONAL

### RECEPÇÃO

- 1) Cumprimente a cliente de maneira calorosa e amigável, com um sorriso no rosto, bem-vinda a Turquesa.
- 2) “Olá xxx, tudo bem? Sou a xxxx! Como conheceu a Turquesa? Complete o cadastro da cliente não esqueça do dia/mês de aniversário.
- 3) Entregue a bandeja com o kit descartável, luva, alicate e máscara.
- 5) Ofereça ajuda para a escolha do esmalte, vá com a cliente até o esmalteiro.
- 6) Volte com a cliente para a posição para iniciar o serviço.
- 7) Ofereça cappuccino, café e água.
- 8) Se possível faça um tour com a cliente, mostrando cada ambiente.
- 9) Apresente a profissional. “Essa é a profissional xxxx que irá te atender”.

### PROFISSIONAL

- 1) Olá xxx, tudo bem? Me acompanhe para realizar seu atendimento.
- 2) Antes de começar o serviço, analise as unhas e cutículas da sua cliente. Veja como são, para que você possa realizar o atendimento da forma mais adequada.
- 3) Se a cliente estiver com as cutículas machucadas, aponte os machucados para ela. De forma educada e carinhosa, deixe-a ciente do estado das unhas e cutículas antes do seu atendimento.

Se for o caso, informe que irá fazer a cutilagem de forma que esses machucados não piorem e na próxima vez a cutícula já será removida de maneira mais uniforme.

4) Pegue o kit manicure, mostre-o para a cliente, e informe que o material utilizado no atendimento é descartável e personalizado, e os alicates e espátulas esterelizados na autoclave.

5) Abra o envelope do alicate e espátula na frente da cliente;

6) Pergunte:

- Gostaria de cortar ou lixar?
- Como prefere o formato das suas unhas?
- Como prefere a sua cutilagem?

7) Fale e explique o que você está fazendo:

- Vou começar lixando suas unhas;
- Vou passar o emoliente nas suas cutículas, esse emoliente é marca própria da Turquesa, produto cruelty free e vegano;
- Vou começar a cutilagem;
- Agora vou fazer a massagem com o hidratante; essa hidratante é e maravilhoso deixará sua mão bem hidratada.
- Vou iniciar a esmaltação, etc.

8) Lembre-se de fazer a massagem Turquesa em todos os atendimentos. A massagem só não deve ser realizada quando a cliente informar expressamente que não gosta/não quer.

9) Ao realizar o atendimento converse com a cliente somente sobre assuntos do interesse dela, se houver abertura.

Assuntos pessoais e/ou assuntos pessoais de outras profissionais da loja, não devem ser abordados. Salvo se questionados pela cliente.

Ofereça serviços complementares para serem feitos no mesmo atendimento; como Spa das Mãos, Plástica das Mãos, Pedicure, Plástica dos Pés, Spa dos Pés, Blindagem e Esmaltação em Gel.

Isso é muito importante para aumentar a sua comissão.

Conversas paralelas também não podem acontecer. O celular deve ser mantido fora da posição de atendimento. Caso esteja esperando alguma ligação, deixe o celular na recepção e peça para que te informem caso seja necessário.

A sua atenção deve ser voltada de forma exclusiva a cliente. Ela é o seu foco!

10) Durante o atendimento, ou pouco antes de encerrar, informe sobre os demais serviços que oferecemos, sobre os Clubs com descontos exclusivos e sobre as promoções vigentes.

Havendo interesse, diga que a recepcionista poderá informar melhor sobre as nossas promoções e Clubs, e sinalize para a recepção.

11) Caso você não faça serviços com gel e a cliente ficou interessada, chame a recepcionista para que ela possa explicar sobre os procedimentos.

12) Caso haja qualquer mudança do valor do serviço agendado, deve ser informado a cliente. Exemplos: Esmaltes importados, francesinha, nail art., etc.

Se você não sabe o valor a ser acrescido, chame a recepcionista. A cliente não deve ser surpreendida no fechamento da comanda.

13) Caso a cliente tenha algum comentário, e queira que o serviço seja feito de outro modo, acate a sugestão da cliente.

14) Após a esmaltação verifique com a cliente se ela gostou da cor e se a esmaltação está do seu agrado

15) Atenção à limpeza do esmalte. O trabalho deve ser finalizado com cuidado, e a limpeza feita com capricho. Verifique se não ficou qualquer mancha de esmalte nas mãos da cliente. Ofereça spray ou óleo secante.

16) Ao final do atendimento pergunte à cliente se ela gostou e ofereça o kit descartável, fale que “é sempre útil ter uma lixa na bolsa”. Se ela aceitar, entregue a lixa e o palito dentro da embalagem da Turquesa.

17) Importante nesse momento abordar a cliente sobre a volta dela à esmalteria. “xxxxx, já deixe seu horário agendado para a próxima semana. Poderemos passar aquele outro esmalte que você também gostou!”

Esse é um exemplo de abordagem, você pode utilizar outros. Mas deve sempre convidar a cliente a retornar à esmalteria.

Esse é, também, um momento para você fidelizar a sua cliente!

18) Feche com a recepção os serviços realizados.

19) Se despeça da sua cliente com cordialidade, educação e um sorriso. Agradeça e fale até breve.

Obrigada XXX e aguardo você na próxima semana.

## RECEPÇÃO

1) “XXXX essa cor ficou linda em suas mãos!”

2) Ofereça os produtos Turquesa. “Sabe aquele hidratante que a XXX usou para massagear suas mãos, temos um de 60ml, olha que ótimo para você ter em sua bolsa, e estamos com desconto especial de XX por XX, posso acrescentar em sua compra?”

3) “XX tenho o mesmo horário na próxima semana, posso deixar agendado?”  
“Você conhece nosso CLUB? É exclusivo para clientes especiais.” E informe o descritivo do CLUB.

4) Para o fechamento, fale cada serviço, valor e o total. “Qual sua forma de pagamento Pix ou débito?”

## ATENÇÃO:

- Entre os atendimentos, a profissional deve se manter posturada dentro da esmalteria.
- Ambiente limpo e organizado.
- Boa apresentação, uniforme limpo.
- Não se sentar de forma displicente, não ocupar as posições de atendimento com cliente em loja, não falar alto ao telefone e nem falar alto dentro da loja.
- Não puxar conversa com profissional que está em atendimento ou com a recepcionista, verificando que esta encontra-se ocupada.
- Não gritar para chamar a recepcionista durante o atendimento, se for necessário, levante-se e vá até a recepção.
- Mesmo que não esteja atendendo, seja gentil com a cliente que ingressar na esmalteria. É gostoso entrar em um estabelecimento e ser recebida com um sorriso e bom dia, boa tarde ou boa noite, por todos.

**Um excelente atendimento é o segredo para o seu sucesso! Tenha sempre isso em mente.**

Seguir esse passo a passo e aplicar o seu potencial nos atendimentos aumentará suas chances de fidelização.

Acreditamos muito em você e no seu talento, por isso você faz parte da família Turquesa! Te desejamos ótimos atendimentos!

*Cuidar de você é nossa razão de existir!*