

Você está aqui: [Início](#) [Carreira](#) 10 dicas para ser um ás na arte de conversar com a clientela

## 10 dicas para ser um ás na arte de conversar com a clientela

Por **Patricia Santos** em sáb, 26/12/2015 - 16:19

Imagine a cena: você está naqueles dias difíceis em que qualquer conversinha incomoda seu sossego. Dai passa horas e horas ao lado de um colega que não consegue ficar quieto, que fala o tempo todo, persistentemente. Agora, pense na situação inversa: você acordou eufórico(a), felicidade é seu sobrenome. Quem seria uma companhia ruim? Qualquer pessoa pessimista ou que esteja extremamente calado.

Considerou tudo isso? Que bom, pois se colocar no lugar do outro, no caso, o cliente, é a chave principal para conseguir um atendimento com excelência, tanto na hora do serviço quanto nos momentos de conversação. E nem é preciso dizer que quanto melhor a prosa, maior a identificação, a confiança e o relacionamento entre freguesia e profissional. Quer dominar essa arte? Nós descobrimos dez dicas para você não cometer gafes e, ainda, ganhar a clientela pelo (bate-)papo!



### 1. Sintonia fina

"Foque em como seu cliente está se sentindo primeiro e depois o conduza para uma sensação de bem-estar e felicidade, que é o que todos vão buscar em um salão de beleza." As palavras são do *coach* emocional Rodrigo Fonseca, presidente e fundador da Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE). Segundo ele, é essencial que o cabeleireiro estabeleça uma empatia com o freguês. "Quando há sintonia, conseguimos perceber o que ele está pensando e sentindo, como se estivéssemos compartilhando uma mesma tela de computador. Dessa maneira, é impossível falar sobre algo que a pessoa não queira naquele momento", explica.

### 2. Conectados

"Quem mostrará a melhor abordagem sempre será o seu cliente", destaca o *coach*. Segundo Rodrigo, o próprio freguês guiará os caminhos que você deve seguir e, principalmente, a velocidade! Para perceber, é preciso se conectar a ele. "Estabeleça uma sintonia, fale na mesma altura e no mesmo tom de voz, use a frequência similar de respiração e preste muita atenção nos sinais que ele dá por meio de movimentos faciais e corporais", ensina Max Barcelos, cabeleireiro do Glam Coiffeur (RJ), tem o hábito de deixar a pessoa iniciar a interação. "Ser gentil e ter um sorriso ao recepcioná-la é fundamental para que ela se sinta confortável", conta.

### 3. Equilíbrio perfeito

Alguns profissionais caem erroneamente na armadilha de extrapolar tanto no excesso de palavras como no silêncio. Nesse quesito, a dica é ter medida, independente de o cliente estar ou não com vontade de conversar. "Mensure. Um cabeleireiro que se expressa demais e não o deixa falar, aborrece! Lembre-se: aquele é o momento dele", comenta Max. Em contrapartida, não fique completamente calado. "Um hairstylist silencioso demais não cria oportunidade de estabelecer vínculos", explica. Portanto, a ideia é procurar um equilíbrio na sua relação.



### 4. Papo leve

Vindo da língua inglesa, o *small talk* pode ser uma opção para quando o cliente não demonstra muito interesse em bater papo. Para quem não conhece, é um tipo de diálogo que as pessoas têm em ocasiões sociais sobre assuntos sem importância, como: "Está frio lá fora?" ou "Que dia quente, né?" "A conversa deve fluir de maneira bem leve. As interações curtas e objetivas são perfeitas para evitar o desgaste", acredita José Roberto Marques, presidente do Instituto Brasileiro de Coaching (IBC). Apesar disso, não se esqueça de manter um fluxo natural ou a pessoa pode achar o falatório artificial.

### 5. Divã do bem

Você provavelmente já sabe, mas muitas pessoas consideram a hora do salão um momento de se embelezar e de desabafar! Depois de estabelecer uma conexão, pense que seus ouvidos devem ser parecidos com os de um terapeuta. "A maioria usa a cadeira como um verdadeiro divã, no qual ela quer deixar ali não apenas o cabelo, mas também todo e qualquer excesso que venha impedindo-a de ser feliz!", afirma o *coach* Rodrigo. Nesses casos, ele sugere levar o papo da seguinte maneira: primeiro, escute o desabafo, depois, conduza-a para uma sensação de realizações, beleza, saúde, conquistas e bem-estar.

### 6. Memória afetiva

Caso já conheça o cliente, pergunte sobre alguma coisa que tenha sido conversado no último atendimento. "Tente lembrar-se de assuntos que ele tenha confessado na visita anterior, e caso seja a primeira vez, pergunte sobre coisas importantes, como gostos e preferências dele", diz o cabeleireiro Max, que usa tais informações como auxílio na construção do perfil da pessoa em questão. Vale lembrar que demonstrar interesse conta muitos pontos no processo de fidelização, porque ela se sente valorizada!



### 7. Falatório, não!

É possível usar exemplos de sua vida pessoal para criar certa identificação, mas sem exagerar. "Guarde os problemas para si, pois o cliente vai ao salão para cuidar da beleza como uma fuga do estresse do seu dia a dia. E ao ouvir dilemas alheios, começa a pensar nos seus próprios demônios, interrompendo, assim, o seu momento de relaxamento", comenta o hairstylist Max. Evite também fofocas no geral, principalmente sobre outros profissionais. Denegrir ou desvalorizar o estabelecimento remete, mesmo que indiretamente, à perda de credibilidade. "Ao ouvir você falar de outrem, a pessoa internaliza a ideia de que, ao sair, ela também poderá ser alvo de seus comentários."

### 8. Seja positivo

Para José Roberto, é importante criar sempre um clima bom no ambiente. "Salões inspiram momentos de mudança em busca da autoestima, portanto, assuntos leves devem fazer parte desse momento", comenta. Nada de falar sobre tragédias, histórias pesadas ou opiniões controversas que podem gerar discussões desagradáveis, como religião ou política, por exemplo. O ideal é usar esse tempo para ressaltar as qualidades da sua empresa. "Mas faça-o sem exagerar e sem denegrir o concorrente!", aconselha.

### 9. Passo a passo

Vai cortar? Colorir? Fazer mechas? Não se esqueça de incluir o cliente em cada momento do serviço. Ele é a pessoa mais interessada em conhecer o procedimento que está sendo feito em sua cabeça. "Informe o que está aplicando, como e por quê. Isso o deixará mais seguro", diz José Roberto. Além da confiança, há chances de aumentar a admiração, pois ao explicar seus passos, você demonstrará o quanto entende do assunto.

### 10. Do seu jeito

Sim, é preciso ser simpático. Contudo, respeite o seu jeito de ser para não parecer artificial. "Existem pessoas mais extrovertidas que lidam facilmente com a conversação diária, porém há aqueles profissionais que preferem se manter mais concentrados em suas atividades e falar menos", explica José Roberto. Quem está certo? Os dois! "Não há bom ou ruim, há perfis diferentes", finaliza.

Texto: Geiza Martins (edição de web: Patricia Santos)

Ilustrações: Shutterstock



### NESTA EDIÇÃO



### ASSINE

SUMÁRIO

EDIÇÕES

EXPEDIENTE

