



EMPREENDEDORISMO

*política de  
atendimento*

# *o que é uma política de atendimento?*

✦ regras   ✦ direção   ✦ administração



# *a sua conduta guiará a sua cliente*

"o nosso comportamento é ambiente  
para o comportamento das clientes"  
e a **falta de conduta** também.



# *crie políticas de atendimento e funcionamento:*

- ✦ horário de atendimento e funcionamento do seu studio
- ✦ tolerância de atrasos
- ✦ regras de pagamento
- ✦ preços dos seus serviços

isso demonstrará profissionalismo  
& criará padronização.





# *horário de atendimento e funcionamento do seu studio*

quais serão os dias de atendimentos no seu studio? qual será o horário de atendimento nos dias que houver agenda aberta?

você é a dona do seu negócio, não permita que CLIENTES controlem sua agenda. somente você deve ter esse poder.



# *tolerância de atrasos*

qual é o máximo de tempo entre clientes que você consegue atender um protocolo sem atrasar outro? essa deve ser sua tolerância. 5? 10 minutos?

após definir, ela será importante para montar suas regras.





IDEIA: DISPLAY COM QR CODE PIX

## *regras de pagamento*

quais são as formas de pagamento disponíveis? liste-as. dinheiro, cartão de crédito, débito, pix.. haverá fiado? ou não?

recomendo ter um wifi disponível para a cliente conectar o celular e conseguir realizar pagamentos por pix. cuidado com o "faço o pix em casa".



# *preços dos seus serviços*

após a aula de precificação, defina os preços com base no seu custo e no lucro que deseja obter em cada protocolo.

pode dar desconto? depende.

pode fazer alguma ação? depende.

porém, seja cautelosa. não pague para trabalhar ou diminua demais o seu lucro.





# *algumas condutas deverão ser definidas*

para momentos específicos que podem  
acontecer com clientes. alguns exemplos:





Atrasos e desmarcando em cima da hora



- ✦ a cliente desmarca em cima da hora, sem avisar
- ✦ a cliente vive marcando e desmarcando
- ✦ a cliente atrasa





Valores, elas sempre acham nosso trabalho caro



- ✦ a cliente não quer pagar por serviços extras
- ✦ a cliente quer desconto ou dar preço no seu serviço
- ! produto tem negociação, serviço, não.





Algumas clientes minhas quer marcar horário em cima da hora, sendo que eu falo no dia anterior, mas quando é no dia em cima da hora elas querem que eu arrume vaga pra elas e não tenho como



✦ a cliente quer comandar a sua agenda







Tenho problema com cliente que fala que o celular desligou e depois vai fazer o pix e demora horrores, tenho que ficar cobrando e outra que nem pagou ainda mais de 2 meses 😞😞



Sobre cliente caloteira, semana passada perdi R\$200,00

✦ a cliente quer fiado



## *condutas extras:*

- ✦ direito de recusar serviços
- ✦ crianças durante o atendimento
- ✦ a cliente tem sempre razão



*empreendedor não é  
funcionário de cliente.*

