

Capitolul 4: Valoare și mentalitate de business, clienți și comunicare

Acest capitol te ajută să înțelegi cum să gândești ca o profesionistă completă — nu doar ca o tehniciană bună, ci ca o femeie de afaceri care își cunoaște valoarea.

Vei învăța să îți construiești o mentalitate de creștere, să comunici cu încredere și profesionalism și să creezi relații sănătoase și durabile cu clientele tale.

Scopul este să devii conștientă că succesul nu se măsoară doar în numărul de clienți, ci în calitatea relațiilor, stabilitatea financiară și echilibrul tău personal.



4.1. Mentalitatea de business

Trebuie să înțelegi care este diferența dintre a fi ocupată și a fi strategică.

Multe tehniciene rămân blocate în rolul de „executant”, concentrându-se doar pe următoarea programare. Mentalitatea de business înseamnă să vezi imaginea de ansamblu: unde vrei să ajungi, ce strategie ai și ce acțiuni te duc acolo.

A lucra **în salon** înseamnă să fii prinsă în ziua de azi.

A lucra **pentru salon** înseamnă să creezi viitorul tău profesional.

Gândește în termeni de investiție, nu doar de cost. Timpul, energia și educația sunt resurse care aduc rezultate pe termen lung.

În business, disciplina bate motivația. Fii consecventă, chiar și când nu ai chef !

Exemplu de asa NU!

❌ „Postez doar când am chef” → ✅ „Stabilesc o zi fixă pe săptămână pentru conținut.”



4.2. Valoarea ta ca profesionistă

Valoarea ta nu stă doar în manichiurile perfecte, ci în experiența, dedicarea, educația și energia pe care o oferi.

Valoarea percepută este ceea ce clienta crede despre tine înainte să te cunoască — iar asta se construiește prin imagine, comunicare, preț și atitudine.

Nu te vinde ieftin!

Când tu nu crezi în valoarea ta, nici clienta nu va crede.

Educa-ți clientele prin conținut de calitate, nu prin reduceri.

O clientă informată devine o clientă fidelă!

Exercițiu:

Scrie o listă cu toate elementele care adaugă valoare serviciului tău (ex: produse profesionale, igienă, experiență, educație, timp acordat, atmosferă, detalii personalizate).

Tema:

Alege 3 elemente din listă și evidențiază-le într-o postare sau într-un story. Scopul este ca publicul tău să înțeleagă de ce serviciul tău merită prețul afișat.



4.3. Relația cu clienta

Relația sănătoasă cu clienta începe cu limite clare. O clientă care te respectă va rămâne alături de tine pe termen lung.

Nu e nevoie să fii disponibilă non-stop.

Profesionalismul înseamnă structură și reguli clare, comunicate cu eleganță.

Comunicarea sinceră, empatică și pozitivă creează loialitate.

Clientele dificile nu sunt o tragedie, ci o lecție despre cum să filtrezi și să atragi clientele potrivite pentru tine.

Exercițiu:

Creează un mini-protocol de comunicare pentru clientele tale:

- când și cum pot face programări,
- cum gestionezi întârzierile,
- cum comunici politicos, dar ferm, atunci când o regulă este încălcată.

Tema:

Aplică acest protocol timp de o săptămână și observă cum se schimbă dinamica cu clientele tale



4.4. Comunicarea eficientă

Tonul tău transmite mai mult decât cuvintele.

În salon: zâmbetul, postura, vocea, energia — toate spun ceva despre tine.

Online: descrierile, mesajele private și bio-ul tău sunt parte din brandul tău.

Evită tonul defensiv sau justificativ. Înlocuiește-l cu încredere și calm.

Cuvintele potrivite pot transforma o situație tensionată într-o colaborare de lungă durată.

Exercițiu:

Rescrie 3 mesaje frecvente într-un ton profesionist și cald.

Ex:

✗ „Nu am timp acum, scrie-mi mai târziu.”

✓ „Mulțumesc pentru mesaj! Revin cu detalii imediat ce finalizez clienta.”

Tema: Revizuieste textele de pe profilul tău (bio, descrieri, mesaje automate). Actualizează-le astfel încât să reflecte profesionalism și căldură.



4.5. Fidelizarea clientelor

Scop: să transformi clientele mulțumite în ambasadoare ale brandului tău.

Fidelizarea începe cu consecvența și energia ta pozitivă.

Un gest mic, făcut din inimă, rămâne în mintea clientei mai mult decât o reducere.

Creează o experiență memorabilă: un mesaj după programare, o atenție de ziua ei, o vorbă frumoasă la finalul ședinței, un compliment ...

Clienții fideli sunt cea mai eficientă formă de marketing.

Exercițiu:

Scrie 3 idei simple prin care poți arăta recunoștință clientelor tale (ex: mesaje personalizate, card de fidelitate, reducere la aniversare).

Tema:

Alege una dintre aceste idei și implementează-o timp de o lună. Notează cum reacționează clientele și cum se schimbă atmosfera din salon.



Temă de casă:

(scopul nu este să ai răspunsuri perfecte , ci să-ți clarifici direcția)

Scrie un mesaj de follow-up profesionist pentru clientele tale

Un mesaj simplu de tip:

„Mulțumesc că ai ales să revii la mine □ Sper că te bucuri de unghiile tale!

Mi-ar plăcea să știu cum te simți după câteva zile – feedback-ul tău mă ajută să cresc.”

Poți salva acest mesaj ca șablon de comunicare standard.

Evaluează-ți mentalitatea actuală de business

Completează următoarele afirmații:

Eu merit să fiu plătită corect pentru munca mea, pentru că...

Cea mai mare limitare mentală pe care o am acum este...

Pentru a crește ca profesionistă, aleg să...

