

Clínica Estética de **SUCESSO**

5 Estratégias para Colocar
em Prática Hoje Mesmo e
Fazer a sua Clínica Decolar

APRESENTAÇÃO

Este E-Book foi feito exclusivamente para você! Ele foi totalmente produzido pela EHR MED Locações com o objetivo de contribuir no desenvolvimento da sua clínica estética ou do seu centro estético ajudando a torná-los mais modernos, mais eficientes e muito mais lucrativos.

E por que decidimos fazer este E-Book? De acordo com o Sebrae, as três principais ameaças do mercado da estética são a informalidade, a forte concorrência e a falta de qualificação na gestão do negócio.

Por isso, este E-Book reúne cinco estratégias para empreendedores que desejam ultrapassar estas barreiras e construir uma clínica estética de sucesso. Temos a certeza que você tem em suas mãos um excelente conteúdo para colocar em prática imediatamente e fazer a sua clínica decolar!

E só mais um detalhe antes de você começar, este E-Book pode ser compartilhado com outras pessoas, com os seus grupos e com os seus amigos sem nenhum problema.

Muito obrigado e boa leitura!

INDÍCE

Estratégia #1

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO.....04

Estratégia #2

QUALIFICAÇÃO PARA INOVAR.....09

Estratégia #3

EQUIPAMENTOS DE ALTA TECNOLOGIA.....13

Estratégia #4

MARKETING DIGITAL.....17

Estratégia #5

SISTEMAS DE GESTÃO.....22

Reflexão (Capítulo Extra)

PERFIL EMPREENDEDOR.....25

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

A busca constante pela excelência no atendimento ao cliente é fundamental para qualquer empresa, e isso não é diferente para as clínicas estéticas. A primeira impressão é a que fica, e isso é especialmente verdadeiro em uma clínica estética. O cliente precisa ser recebido de maneira simpática e cortês, com um sorriso no rosto e uma postura profissional. Além de oferecer tratamentos e procedimentos de qualidade, é necessário construir uma relação de confiança entre o cliente e a clínica, para que ele se sinta confortável e seguro em realizar os procedimentos desejados.

A excelência no atendimento é sem nenhuma dúvida uma das estratégias mais eficientes para fidelização dos clientes. Entretanto não existe uma fórmula mágica e definitiva que ensine como atender o cliente da melhor maneira. A excelência no atendimento é um exercício e deve ser construída dia a dia por todos os colaboradores dentro da sua clínica.

Quando a sua clínica investe na excelência do atendimento, uma relação de confiança de longo prazo com o cliente fica estabelecida. Clínicas que oferecem um excelente atendimento se destacam mais facilmente perante a concorrência. Isso ocorre porque os próprios clientes acabam comprando com mais frequência e também porque eles mesmos geram propaganda espontânea recomendando a sua clínica a outras pessoas. Além disso, o atendimento ao cliente é um dos principais fatores que influenciam a satisfação e fidelização dos clientes.

Uma pesquisa realizada pelo Sebrae revelou que, para 97% dos clientes, o atendimento é um fator determinante na escolha de uma empresa ou serviço. Ou seja, oferecer um atendimento de qualidade é essencial para a sobrevivência e



Foto: FreePik

crescimento de uma clínica estética. De acordo com a American Management Association, 65% dos negócios realizados por uma empresa vêm de clientes já existentes e não de novos clientes. Isso significa que a maioria das empresas emprega muito esforço e dinheiro com a captação de novos clientes e investem muito pouco com os clientes atuais. Por isso é essencial identificar de onde vem a maior parte das vendas na sua clínica.

CONSTRUINDO UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

Para construir uma relação de confiança entre o cliente e a clínica estética, é necessário que o atendimento seja personalizado, ou seja, que o cliente seja tratado de forma única e exclusiva. Isso significa que a clínica deve se esforçar para conhecer as necessidades e expectativas de cada cliente, oferecendo um atendimento que atenda às suas demandas. Além disso, é importante que os profissionais da clínica estejam preparados e capacitados para oferecer um atendimento de qualidade. Isso inclui não apenas conhecimentos técnicos sobre os procedimentos estéticos, mas também habilidades de comunicação e empatia, para que o cliente se sinta à vontade e confiante durante todo o processo.

Existem formas assertivas para construir uma relação de confiança com o cliente e as principais estratégias são:



Foto: FreePik

Transparência - A transparência é uma das formas mais efetivas de construir uma relação de confiança com o cliente. É importante que a clínica estética seja transparente em relação aos procedimentos oferecidos, aos produtos utilizados e aos preços praticados. O cliente precisa se sentir seguro em relação aos procedimentos que serão realizados, e a transparência é uma forma de transmitir essa segurança.

Atendimento personalizado - Cada cliente é único e merece um atendimento personalizado. É importante que a clínica ouça as necessidades e os desejos de cada cliente, para que possa oferecer os tratamentos mais adequados. O atendimento personalizado pode ser uma forma de criar um vínculo com o cliente, transmitindo a ele que ele é importante para a clínica.

Profissionais qualificados - Os profissionais da clínica devem ser qualificados e capacitados para realizar os procedimentos oferecidos. Quando o cliente percebe que está sendo atendido por profissionais competentes, ele tende a se sentir mais seguro em realizar os procedimentos. É importante que a clínica invista em treinamento e capacitação dos profissionais, para que eles possam oferecer um atendimento de qualidade.

Ambiente acolhedor - O ambiente da clínica deve ser acolhedor e confortável,



Foto: FreePik

transmitindo uma sensação de tranquilidade e bem-estar. Isso pode ser alcançado através da decoração, iluminação e da escolha de músicas relaxantes. O ambiente acolhedor pode ser uma forma de transmitir ao cliente que a clínica se preocupa com o seu bem-estar.

Pós-Atendimento - O relacionamento com o cliente não termina após a realização do procedimento. É importante que a clínica mantenha contato com o cliente, perguntando sobre a sua satisfação com o procedimento e oferecendo suporte em caso de dúvidas ou necessidades. O suporte pós-atendimento pode ser uma forma de fidelizar o cliente, transmitindo a ele que a clínica se preocupa com o seu bem-estar a longo prazo.

Investir na excelência no atendimento ao cliente em uma clínica estética é fundamental para o sucesso da empresa. Além de oferecer tratamentos de qualidade, é necessário construir uma relação de confiança com o cliente, para que este se sinta confortável e seguro em realizar os procedimentos desejados. Além disso, a clínica deve estar preparada para lidar com eventuais insatisfações e reclamações dos clientes, oferecendo soluções rápidas e eficientes para resolver os problemas e manter a satisfação do cliente.

A construção de uma relação de confiança requer um investimento e uma

dedicação contínua por parte de cada clínica através de um atendimento personalizado, profissionais qualificados, ambiente acolhedor, transparência e suporte pós-atendimento. Quando o cliente se sente acolhido, respeitado e seguro em realizar os procedimentos na clínica, ele tende a se tornar um cliente fiel e a indicar a clínica para outras pessoas, aumentando assim a visibilidade e o faturamento da empresa.

Tratar todos com educação e respeito é uma obrigação. E isto vale para o atendimento pessoal, por telefone, via WhatsApp, via e-mail ou através das mídias sociais. Mas que tal adotar um modelo para cada um deles. Ao atender um cliente pessoalmente ou por telefone use sempre os mesmos termos tanto ao cumprimentar quanto ao se despedir. E não se esqueça de agradecer sempre a presença do seu cliente na clínica. Adote também um texto amigável como padrão para responder os e-mails, as mensagens do WhatsApp, do Facebook Messenger e do Instagram. Dessa forma o cliente irá criar uma identificação maior com o seu negócio. Fique atento, o mal atendimento é o principal fator para perda de clientes!

COLOQUE EM PRÁTICA

Qual percentual do faturamento da minha clínica vem de novos clientes? E qual o percentual do faturamento vem de clientes regulares? Que tal fazer uma pesquisa de atendimento com os novos clientes e outra pesquisa com os clientes regulares?

Com o resultado em mãos transforme os comentários dos clientes em metas a serem alcançadas. Você pode se surpreender com os resultados!

QUALIFICAÇÃO PARA INOVAR

Nos últimos anos, a indústria da estética tem experimentado um crescimento significativo. O Brasil está entre os líderes no mercado mundial da beleza. O nosso país divide estas primeiras posições com a China, com o Japão e com os Estados Unidos. Mesmo diante das crises econômicas mais recentes o mercado brasileiro registra um crescimento consistente. Com a crescente demanda por tratamentos estéticos, o mercado da estética tornou-se cada vez mais competitivo, o que exige dos profissionais da área uma qualificação constante. A qualificação profissional é fundamental para garantir que os profissionais de estética possam inovar e se destacar em um mercado cada vez mais concorrido.

Diante deste cenário tão competitivo, o profissional que deseja fazer da sua clínica um negócio bem-sucedido só tem um caminho a seguir: qualificar-se para inovar! Isso significa que é fundamental entender profundamente do universo da estética, estar a par de todas as inovações que ano após ano surgem nos congressos e seminários pelo mundo todo.

Mas, para ser uma clínica de sucesso, também é essencial ter clareza de todas as questões que envolvem a moderna gestão de uma clínica. Portanto, quando você pensar em inovação, não pense apenas em agregar novos tratamentos, considere também qualificar todos os departamentos da sua clínica a fim de otimizar todos os processos dentro do seu negócio. Invista em outras áreas sem medo: finanças, atendimento, gestão de pessoas, marketing etc. Conhecimento é o melhor investimento!

Manter-se atualizado e preparado para lidar com as diferentes situações que surgem no dia a dia faz toda a diferença. Apesar de ser bem desafiador, aderir a



Foto: FreePik

novos hábitos prepara o empreendedor para lidar com diferentes situações e com as condições mais adversas. Por isso, cada vez mais, a inovação passa obrigatoriamente pela qualificação. As tecnologias de ponta sempre exigem treinamentos avançados e, ao obter qualificação adequada, a sua clínica estará ainda mais preparada para enfrentar a concorrência e se destacar entre todas as outras clínicas.

APRENDIZADO CONSTANTE

A alta qualificação profissional em procedimentos estéticos é essencial porque ajuda os profissionais a se manterem atualizados com as novas tecnologias e tendências do mercado. Isso é especialmente importante neste setor que está em constante evolução e desenvolvimento. Os profissionais precisam estar cientes das novidades e das técnicas mais avançadas, a fim de oferecer aos seus clientes um serviço de alta qualidade, com eficiência e eficácia.

A busca constante pela qualificação profissional é fundamental para que os profissionais da estética se diferenciem dos seus concorrentes. Em um mercado altamente competitivo, é crucial que os profissionais se destaquem para garantir o sucesso do seu negócio. A qualificação profissional permite que os profissionais da estética ofereçam tratamentos e serviços exclusivos, que podem atrair mais



Foto: FreePik

clientes e fidelizá-los.

Para entender e atender as necessidades e os desejos dos clientes, é muito importante estar atento à todas as inovações do mercado. E, neste caso, a qualificação é muito importante para que a clínica ofereça as melhores soluções para as questões de cada paciente. Os clientes de estética estão cada vez mais exigentes e procuram por profissionais que possam atender às suas necessidades de forma eficiente e eficaz. A qualificação profissional permite que os profissionais da estética desenvolvam habilidades de comunicação e compreensão, o que pode levar a uma melhor experiência do cliente.

Outra vantagem de buscar sempre a maior qualificação possível para profissional da estética é de melhorar a reputação do profissional e do seu negócio. Quando os clientes percebem que o profissional é altamente qualificado e experiente, eles se sentem mais confiantes e confortáveis em confiar seus cuidados a esse profissional. A reputação positiva do profissional pode certamente levar a um aumento no número de clientes e, conseqüentemente, ao crescimento do negócio.

Os profissionais da área devem estar cientes da importância de se manterem atualizados com as novas tecnologias e tendências do mercado, para garantir que

possam oferecer um serviço da maior qualidade possível aos seus clientes. Além disso, a qualificação profissional permite que os profissionais se diferenciem dos seus concorrentes, atendam às necessidades dos clientes de forma mais eficiente e melhorem a sua reputação no mercado. Portanto, é essencial que os profissionais da estética invistam em sua qualificação profissional e mantenham-se atualizados em um mercado tão competitivo.

Possuir a qualificação básica para atender as atividades do dia a dia de uma clínica é uma obrigação. Mas se antecipar às constantes inovações do mercado manterá a sua clínica estética sempre um passo à frente dos concorrentes.

A estética é uma área em constante evolução, com novas tecnologias, técnicas e produtos surgindo regularmente. Por esse motivo, é essencial que os profissionais de estética se mantenham atualizados e em constante aprendizado. Aqueles que procuram oferecer o melhor atendimento possível aos seus clientes devem estar cientes das últimas tendências e técnicas em sua área de atuação.

COLOQUE EM PRÁTICA

Participar ativamente de feiras e congressos é uma excelente maneira de encontrar novidades! Nestes eventos você terá acesso às grandes marcas do mercado! Aproveite para visitar os expositores, testar as novas tecnologias e participar dos Workshops. Agregue o máximo de conhecimento! Então, coloque este eventos na sua agenda! Lembre-se de que participar de ferias e congresso é uma atividade que deve ser feita de forma recorrente na sua vida profissional!

EQUIPAMENTOS DE ALTA TECNOLOGIA

Atualmente, não faltam equipamentos de alta tecnologia para atender o mercado da estética. Nos últimos anos muitos tratamentos inovadores surgiram e várias técnicas baseadas em novas tecnologias transformaram o mercado. De olho neste mercado, a indústria lançou inúmeros equipamentos que rapidamente tomaram conta das clínicas ampliando bastante as possibilidades de atendimentos.

A utilização de equipamentos de alta tecnologia é cada vez mais importante nas clínicas estéticas. Esses equipamentos são responsáveis por possibilitar a realização de tratamentos e procedimentos mais sofisticados, eficientes e seguros. A evolução tecnológica tem permitido que esses equipamentos sejam cada vez mais modernos e eficazes, o que tem ajudado na modernização e evolução das clínicas estéticas.

Um dos principais benefícios da utilização de equipamentos de alta tecnologia nas clínicas estéticas é a evolução dos tratamentos e procedimentos e, conseqüentemente, a obtenção de resultados cada vez mais satisfatórios. Graças a esses equipamentos, os profissionais de estética podem oferecer procedimentos mais avançados e sofisticados, capazes de tratar diversas condições estéticas com muito mais eficácia e precisão. Além disso, muitos desses equipamentos são capazes de realizar múltiplos procedimentos, o que torna o processo mais rápido e eficiente.

Outro benefício importante da utilização de equipamentos de alta tecnologia é a eficiência em alcançar os melhores resultados. Esses equipamentos são projetados para oferecer resultados mais rápidos e eficazes, tornando os procedimentos de estética mais acessíveis e efetivos para um número maior de pessoas. Isso ajuda a



Foto: Body Health Brasil

aumentar a satisfação dos clientes e a reputação das clínicas estéticas, atraindo mais clientes em busca de tratamentos de qualidade. O acesso a esses novos equipamentos permite que as clínicas ofereçam serviços mais sofisticados e modernos, atraindo cada vez mais clientes que buscam uma experiência mais avançada nos tratamentos de estética. Além disso, a utilização desses equipamentos pode ajudar a criar uma imagem mais profissional e moderna da clínica, aumentando a confiança dos clientes e gerando mais negócios.

Outro aspecto de extrema relevância é a segurança durante a realização dos procedimentos. Este é um benefício crucial da utilização de equipamentos de alta tecnologia. Muitos desses equipamentos são projetados para serem bem mais seguros e precisos, o que reduz o risco de intercorrências e lesões aos clientes. É importante enfatizar que esses modernos equipamentos devem ser operados por profissionais treinados adequadamente, o que ajuda a garantir que os procedimentos sejam realizados com segurança e eficácia.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E SOFISTICAÇÃO DOS TRATAMENTOS

A utilização de equipamentos de alta tecnologia nas clínicas estéticas é extremamente importante. Eles são responsáveis por possibilitar tratamentos e procedimentos mais sofisticados, eficientes e seguros. Eles também ajudam na

percepção de modernização e evolução das clínicas, tornando-as mais atraentes para os clientes em busca de serviços de estética avançados. Portanto, é fundamental que as clínicas estéticas invistam em equipamentos de alta tecnologia para oferecer serviços de qualidade e seguros aos seus clientes.

Com a evolução tecnológica, os tratamentos estéticos se tornaram mais sofisticados e eficientes. Até bem pouco tempo atrás, eram utilizados métodos mais invasivos e dolorosos, com resultados pouco satisfatórios. Atualmente, é possível realizar tratamentos estéticos com equipamentos de alta tecnologia que proporcionam resultados mais precisos e satisfatórios, sem causar dor ou desconforto ao paciente.

A utilização de equipamentos de alta tecnologia possibilita uma grande variedade de tratamentos, desde os mais simples até os mais complexos. Os aparelhos mais modernos são capazes de tratar uma grande quantidade de problemas estéticos, como rugas, manchas na pele, flacidez, celulite, entre outros. Outra vantagem da utilização de equipamentos de alta tecnologia é a eficiência em alcançar os melhores resultados. Os equipamentos modernos permitem que os procedimentos sejam mais precisos e eficazes, o que significa que os resultados serão mais visíveis e duradouros.

MODERNIZAÇÃO E EVOLUÇÃO DAS CLÍNICAS

A utilização de equipamentos de alta tecnologia também é importante para a modernização e evolução das clínicas estéticas. As clínicas que investem em tecnologia de ponta estão sempre na vanguarda do setor e conseguem atrair mais clientes. Isso porque, as pessoas estão em busca de tratamentos modernos e eficientes, que ofereçam resultados visíveis e duradouros. A modernização das clínicas também contribui para o conforto e satisfação dos pacientes. Os equipamentos modernos são mais confortáveis e menos invasivos, o que significa que os pacientes podem se sentir mais à vontade durante os procedimentos.

A utilização de equipamentos de alta tecnologia é importante para garantir a segurança durante a realização dos procedimentos. Os equipamentos modernos são mais seguros e precisos, o que significa que há menos riscos de complicações

durante os tratamentos.

Com as novas tecnologias cada vez mais avançadas, muitos tratamentos passaram a ser realizados com muito mais eficiência e atingem resultados muito mais concretos em curto espaço de tempo. Além disso, a utilização dos equipamentos mais modernos diminuiu a exposição dos clientes e das clínicas aos riscos oferecendo muito mais segurança nos procedimentos.

Para que uma clínica de estética alcance o sucesso é necessário estar sempre atualizado com as novas tecnologias e as novas técnicas. Investir nas tecnologias mais modernas é de extrema importância pois ao buscar uma clínica estética os clientes desejam obter os melhores resultados e serem tratados com o que há de mais inovador.

E esta é uma grande oportunidade! Utilizar os melhores e mais modernos equipamentos disponíveis no mercado vai permitir que a sua clínica dê um grande salto em direção ao sucesso.

COLOQUE EM PRÁTICA

Faça uma pesquisa de mercado com o maior número possível de concorrentes da sua região. Liste quais são as tecnologias oferecidas por cada. Anote tudo! Compare o resultado desta pesquisa com as tecnologias que são oferecidos na sua clínica e faça uma análise minuciosa de cada uma delas. Essas preciosas informações servirão como parâmetro para a sua clínica. Por fim, analise se já está na hora de oferecer uma nova tecnologia com novas opções de procedimentos aos seus clientes!

MARKETING DIGITAL

Com o desenvolvimento da tecnologia e com o imenso alcance da internet, as mídias sociais tornaram-se uma ferramenta importante para o marketing de empresas de diversos segmentos. No caso das clínicas estéticas, o uso das mídias sociais, em especial o Instagram, é uma estratégia essencial para aumentar as vendas, construir a imagem da empresa e manter um bom relacionamento com os clientes.

É inegável que a presença em mídias sociais é fundamental para clínicas de qualquer tamanho. Seja de pequeno, médio ou grande porte, ou mesmo para um profissional liberal, investir em canais digitais de forma bem estruturada e com posicionamento adequado aos seus objetivos é indispensável.

As redes sociais desempenham uma função muito valiosa para atrair e se relacionar com o seu público. Quando este trabalho é bem feito, os resultados não se limitam apenas a ganho de visibilidade. Esses resultados ficam nítidos nos relatórios financeiros do final de cada mês representando aumento considerável no faturamento da clínica. Porém, a simples presença nas principais redes sociais não garante resultados. O número de clínicas e profissionais que criam páginas em mídias sociais e não conseguem gerar nenhum retorno é muito alto.

O Facebook e o Instagram são disparadas as redes sociais mais utilizadas no Brasil. É muito provável que seus clientes estejam em pelo menos em uma delas. Por isso a sua presença em ambas é obrigatória. E para começar, recomenda-se fortemente que você separe a conta profissional da conta pessoal. Mantenha cada coisa em seu devido lugar.



Foto: FreePik

A conta profissional deve ser utilizada para divulgação promocional do seu negócio e para o relacionamento com os clientes. Além disso, só com uma conta profissional você tem a possibilidade de criar anúncios, impulsionar publicações, exibir relatórios e controlar as métricas de interação dos visitantes com a página.

Já o perfil pessoal pode ser utilizado para a construção da sua autoridade. A consolidação do seu nome como referência em algum tratamento específico é uma vantagem enorme para a sua clínica. Mas caso esta não seja a sua intenção, reserve a sua conta pessoal para contatos com a sua família e seus amigos. O mais importante é que os perfis da clínica e o pessoal não devem se misturar trazendo informações irrelevantes para o canal da clínica ou exposição desnecessária da vida privada.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Uma das vantagens do uso das redes sociais para o marketing das clínicas estéticas é a possibilidade de se relacionar diretamente com os clientes. Através da rede social, é possível responder dúvidas, receber sugestões e até mesmo fazer promoções exclusivas para seguidores. Além disso, o Instagram por exemplo permite que a clínica mostre um pouco do seu dia a dia, compartilhando fotos e vídeos de procedimentos, resultados e da equipe. Essa interação com o cliente

ajuda a criar uma relação mais próxima e de confiança, fidelizando-o e aumentando a chance de indicações para amigos e familiares.

AUMENTO NAS VENDAS

Outro grande benefício do uso das mídias sociais é o aumento nas vendas da clínica estética. Através da rede social, é possível divulgar promoções, pacotes de procedimentos, novos tratamentos e muito mais. Além disso, as plataformas possibilitam o uso de ferramentas de publicidade pagas, como o Facebook Ads, que direciona anúncios para pessoas que podem se interessar pelo seu serviço. Com isso, é possível aumentar o alcance das publicações e atrair novos clientes.

CONSTRUÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DE IMAGEM

A imagem é um dos principais fatores que influenciam a escolha de um cliente por uma clínica estética. O Instagram e o Facebook são plataformas que possibilitam a divulgação e a construção de uma imagem profissional e de qualidade para a clínica. Ao postar fotos e vídeos dos procedimentos, resultados e da equipe, a clínica estética pode mostrar o seu trabalho de forma clara e objetiva, transmitindo segurança e credibilidade aos clientes.

ÉTICA E BOM SENSO NA DIVULGAÇÃO DE FOTOS E IMAGENS

É muito importante destacar que a utilização das mídias sociais deve ser feita de forma ética e com bom senso. É necessário ter cuidado na divulgação de fotos e imagens, para não expor o cliente ou realizar publicações que possam ferir a privacidade do seu cliente. É importante que a clínica estética siga as normas e regulamentações do Conselho Federal de Medicina (CFM) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que estabelecem regras para a divulgação de serviços de saúde na internet.

Em todas as situações a presença nas redes sociais deve ser planejada. Cada postagem precisa ser bem gerenciada para auxiliar a sua clínica a crescer. Para isso existem práticas indispensáveis nas redes sociais que garantam que a sua clínica



Foto: FreePik

mantenha um perfil atraente. Postagens regulares com conteúdo relevante são essenciais para que suas postagens tenham impacto com o seu público. Não poste apenas um bom dia ou publique somente imagens divertidas e bonitinhas. Tenha foco nos tratamentos que a sua clínica oferece e em conteúdo de bem-estar e saúde por exemplo. Saiba bem com quem você está falando e sempre interaja com as pessoas.

Utilize boas fotos! Faça bons vídeos! Escreva bons textos! Sempre coloque as suas informações de contato! Inclua o endereço da clínica! Defina as suas hashtags (5 aproximadamente) e use-as sempre! Estimulem comentários nas postagens com perguntas! Não copie, seja criativo e original! A elaboração de um calendário de publicações também é extremamente recomendada! E sempre que compartilhar a publicação de alguém, certifique-se de que elas contenham conteúdos confiáveis e verídicos. Essas informações são baseadas na utilização do Facebook e do Instagram, porém a sua clínica não precisa ficar restrita apenas a estas duas. Twitter e Pinterest por exemplo são outras ferramentas com ótimo alcance.

A construção de uma marca forte e uma imagem positiva é um fator muito importante para as clínicas estéticas, pois os clientes confiam seu bem-estar a esses estabelecimentos. A utilização das mídias sociais é uma ferramenta poderosa na construção dessa imagem. É importante investir em uma identidade visual

coerente e atrativa, que transmita profissionalismo e confiança. As mídias sociais permitem que a clínica esteja sempre presente na mente dos seguidores, através da criação de campanhas publicitárias segmentadas e estratégias de marketing digital. Isso significa que, mesmo quando o seguidor não está buscando ativamente por um tratamento estético, a clínica estará presente, lembrando-o de o quanto é importante cuidar-se.

Vale a pena enfatizar mais uma vez que é importante compreender que investir em um marketing digital bem-sucedido envolve ética. Ter cuidado em não extrapolar o bom senso nas postagens, não cair no sensacionalismo e não ultrapassar as regras dos conselhos de cada profissão é a garantia da construção de uma marca confiável.

Investir de forma adequada e consistente em um perfil profissional e bem organizado, com conteúdo relevante e estratégias de marketing digital eficientes, faz toda a diferença no sucesso da clínica.

COLOQUE EM PRÁTICA

Você mesmo pode impulsionar uma publicação no Instagram e no Facebook sem a necessidade de contratar uma agência de publicidade. Para começar, defina um orçamento mais baixo e escolha uma postagem relevante. Confira se as suas informações de contatos estão claras e visíveis. Siga as regras e as instruções da plataforma. Depois avalie o desempenho do seu anúncio. Mantenha o que estiver funcionando ou altere o que julgar necessário pois é você quem tem o controle!

SISTEMAS DE GESTÃO

À medida que uma clínica estética cresce, a quantidade de processos internos também aumenta e fica cada vez mais difícil controlar profissionalmente o negócio. E deixar a empresa organizada é um desafio enorme para grande parte dos empreendedores. A clínica estética que deseja alcançar o sucesso deve ficar atenta, o quanto antes, à necessidade de implementar ferramentas de controle na rotina da própria clínica.

A utilização da agenda de papel já ficou defasada há muito tempo! Portanto utilize sistemas de agendamento, sistemas de relacionamento com o cliente (que são conhecidos como CRM) e sistemas de controle financeiro.

A implantação de um software de gestão pode ser muito útil para o gerenciamento dos processos da clínica estética, já que permite a centralização e controle das informações de maneira organizada e eficiente. Com essa ferramenta, é possível gerenciar o estoque de produtos, controlar a agenda dos colaboradores, monitorar o fluxo de caixa, além de auxiliar na gestão de compras e na definição de estratégias para o negócio.

A clínica estética é um empreendimento que exige muito do gestor, seja para atender às necessidades dos clientes, manter a qualidade dos serviços prestados, gerenciar as finanças ou ainda estar em conformidade com as normas regulatórias. Neste sentido, a utilização de softwares e aplicativos é um grande aliado na gestão integrada da clínica, trazendo diversos benefícios para o negócio.

AGENDAMENTOS

O agendamento de procedimentos é uma atividade muito importante para a



Foto: FreePik

clínica estética, já que a organização e a gestão das agendas são fundamentais para o bom andamento das atividades.

Com um software de agendamento, é possível gerenciar as agendas dos colaboradores, permitindo que o gestor monitore a disponibilidade de cada um deles e os horários disponíveis para atendimento. Além disso, é possível controlar o tempo de cada procedimento, evitando atrasos e garantindo a satisfação do cliente.

CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Outra funcionalidade importante de um software de gestão para clínicas estéticas é a implementação de um CRM, que permite o gerenciamento do relacionamento com os clientes.

Com essa ferramenta, é possível acompanhar o histórico de atendimento de cada cliente, incluindo as datas dos procedimentos realizados, as observações sobre o atendimento, entre outras informações importantes. Esses dados ajudam a personalizar o atendimento e a fidelizar os clientes, uma vez que os colaboradores podem se preparar melhor para o atendimento, conhecendo o histórico e as preferências de cada um.

GESTÃO FINANCEIRA

A gestão financeira é um aspecto fundamental da gestão integrada de uma clínica estética. Com um software de gestão financeira, é possível controlar as finanças de maneira eficiente, registrando todas as despesas e receitas, bem como o fluxo de caixa. Além disso, a ferramenta pode auxiliar no controle do faturamento, na emissão de notas fiscais, no controle de contas a pagar e a receber, permitindo uma gestão mais eficiente e uma tomada de decisões mais assertiva.

A utilização de softwares e aplicativos na gestão integrada de uma clínica estética é uma estratégia muito importante para o sucesso do negócio. Com essas ferramentas, é possível gerenciar os processos de maneira mais eficiente, controlar as agendas dos colaboradores, acompanhar o relacionamento com os clientes e gerenciar as finanças de forma mais eficiente. Assim, os gestores podem se concentrar nas atividades estratégicas do negócio, enquanto as ferramentas cuidam da gestão operacional.

COLOQUE EM PRÁTICA

Existem muitas versões de softwares e aplicativos desenvolvidos para gestão de clínicas estéticas. Existem muitos outros que não são específicos para clínicas mas podem ser personalizados conforme a necessidade de cada empresa. Existem ainda versões pagas e gratuitas. Então, faça testes e encontre o sistema mais adequado à sua realidade. Mas, principalmente, utilize estas ferramentas na rotina da clínica! E não se esqueça de treinar os colaboradores para a utilização!

PERFIL EMPREENDEDOR

Um empreendedor é aquele que possui habilidades e características específicas que o capacitam a gerir um negócio com eficiência, liderança e visão estratégica. O perfil empreendedor pode ser medido pela soma de características que conduzem um profissional em sua carreira. É impossível empreender e chegar ao sucesso sem organização, sem definir metas e sem foco na resolução de problemas do cliente. Para o empreendedor, é de extrema importância se desenvolver de forma permanente como gestor para conduzir a clínica a um nível mais alto e alcançar objetivos cada vez mais ambiciosos!

A administração de uma clínica estética é uma tarefa desafiadora e requer habilidades empreendedoras para garantir que a empresa seja bem-sucedida. O gestor de uma clínica estética deve ter um perfil que inclui diversas características essenciais para administrar o negócio com sucesso. A boa notícia é que muitas dessas características podem ser desenvolvidas ao longo da trajetória de cada profissional.

Visão Estratégica - O gestor de uma clínica estética deve ter uma visão clara e estratégica do negócio. Ele deve saber onde quer chegar e como planeja alcançar seus objetivos. Uma visão estratégica ajudará o gestor a identificar oportunidades de crescimento e a tomar decisões que levem a clínica estética ao sucesso.

Planejamento e Organização - O gestor de uma clínica estética deve ser capaz de planejar e organizar o negócio, desde a gestão financeira até a gestão de pessoas. Ele deve ser capaz de estabelecer metas claras e objetivas, definir indicadores de desempenho, monitorar resultados e fazer ajustes quando necessário.



Foto: FreePik

Conhecimento do Mercado - O mercado da estética é altamente competitivo e em constante evolução. O gestor deve estar sempre atualizado sobre as últimas tendências e tecnologias para oferecer serviços inovadores e diferenciados. Além disso, o conhecimento do mercado ajuda o gestor a identificar oportunidades e a desenvolver estratégias de marketing eficazes para atrair mais clientes.

Liderança - O gestor de uma clínica estética deve ser um bom líder. Ele deve ser capaz de motivar e inspirar sua equipe, incentivando-os a trabalhar em conjunto para atingir as metas da empresa. Um líder eficaz também deve ser capaz de tomar decisões difíceis e lidar com conflitos de forma assertiva.

Orientação para Resultados - O gestor de uma clínica estética deve ser orientado para resultados. Ele deve definir metas claras e acompanhar o desempenho da empresa de perto. Ao estabelecer métricas e indicadores de desempenho, o gestor pode avaliar o sucesso da empresa e fazer ajustes necessários para alcançar os objetivos.

Criatividade e Inovação - A criatividade e a inovação são características essenciais para o gestor de uma clínica estética. Ele deve ser capaz de desenvolver novos serviços e produtos para diferenciar a empresa da concorrência e atender às necessidades dos clientes. Além disso, a criatividade ajuda o gestor a encontrar



Foto: FreePik

soluções criativas para desafios e problemas da empresa.

Conhecimento Técnico - Além das habilidades empreendedoras, um gestor de uma clínica estética deve ter profundos conhecimentos técnicos na área da estética. Ele deve ser capaz de compreender as necessidades dos clientes, entender as técnicas e conhecer muito bem os produtos utilizados, além de saber gerenciar e motivar sua equipe de colaboradores.

Comunicação Eficiente - A comunicação é uma habilidade essencial para o gestor de uma clínica estética. Ele deve ser capaz de se comunicar de forma clara e objetiva com seus colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio. Além disso, ele deve ser capaz tanto de dar feedback aos parceiros de trabalho, quanto de ouvir e receber feedback, promovendo um ambiente de comunicação fluido, aberto e transparente.

Resiliência - A resiliência é uma habilidade fundamental para gestores lidarem com grandes desafios, que podem incluir mudanças no mercado, insatisfação de clientes, problemas com a equipe e, principalmente, situações inesperadas. A capacidade de se adaptar rapidamente às mudanças é determinante para recuperar dos contratemplos com agilidade inspirando suas equipes a superar obstáculos, garantindo um serviço de qualidade mesmo com adversidades,

mantendo ainda um ambiente de trabalho produtivo e saudável.

O perfil empreendedor do gestor de uma clínica estética deve ser totalmente direcionado para o sucesso do negócio. Além de ter conhecimentos técnicos na área, é necessário possuir características empreendedoras que o ajudem a gerir o empreendimento de forma eficiente e inovadora. É necessário desenvolver habilidades e características específicas, como visão estratégica, liderança, inovação, planejamento e organização, orientação para resultados, conhecimento técnico e comunicação eficiente.

Todo este conjunto de características é lapidado com o tempo e com a superação dos desafios enfrentados. Cada experiência adquirida faz parte do percurso de construção do seu próprio estilo de liderança. Com essas habilidades desenvolvidas, é possível gerir a clínica estética de forma confiante e alcançar resultados cada vez melhores.

COLOQUE EM PRÁTICA

Agora é hora de olhar para dentro de si mesmo! E este é um exercício para os corajosos, ou seja, para os empreendedores! Identifique e anote as suas maiores competências! Coloque-as em prática! Em seguida, identifique também os seus pontos de melhoria e estude para evoluir! E se você ainda precisar de ajuda com a gestão da sua clínica? Então peça ajuda! Procure organizações de apoio aos empreendedores como o Sebrae, por exemplo!

SOBRE A EHR MED LOCAÇÕES

A EHR MED Locações é uma empresa capacitada e com know-how em locação de equipamentos de alta tecnologia no segmento médico e estético. O nosso objetivo é oferecer os melhores equipamentos para realização dos tratamentos estéticos mais atuais, propiciando os melhores resultados para os seus pacientes e, conseqüentemente, gerando o aumento do faturamento do seu negócio.

Ao alugar um equipamento com a gente, a sua clínica amplia a oferta de tratamentos de alta qualidade através de equipamentos modernos e atualizados. Somos reconhecidos pelos nossos clientes por oferecer as tecnologias mais atuais disponibilizando equipamentos de última geração e alta qualidade.

Nós acreditamos que a chave para um negócio bem-sucedido é a parceria e, por isso, trabalhamos em colaboração estreita com nossos clientes. Escolher a EHR MED Locações como empresa parceira na locação de equipamentos é escolher qualidade, inovação e sucesso para a sua clínica!

SOBRE O AUTOR

Meu nome é Hermano Lanza e sou o diretor da EHR MED Locações. Sou um profissional experiente e tenho formação consistente em Comunicação Social, Design, Marketing e Gestão de Serviços.

Ao produzir este e-book, identifiquei os 5 pilares que considero muito relevantes para a gestão de clínicas e centros estéticos. Espero que, ao colocar essas estratégias em prática, a sua clínica dê mais um grande passo ao sucesso!

www.ehrmed.com.br

EHRMED

LOCAÇÕES

Este E-Book "Clínicas Estéticas de Sucesso - 5 Estratégias para Colocar em Prática Hoje Mesmo e Fazer a sua Clínica Decolar", foi totalmente produzido pela EHR MED Locações. A sua distribuição é realizada através dos nossos canais digitais oficiais. Este E-Book é um material de distribuição gratuita e não pode ser vendido ou comercializado. Todos os direitos são reservados à EHR Locações de Equipamentos Médicos Ltda.