



LUIZ GALVA



ESTÉTICA E COSMÉTICA

Luiz Galvão



MARKETING

"Marketing é uma expressão anglo-saxônica derivada da palavra mercari, do latim, que significa comércio, ou ato de mercar, comercializar ou transacionar."

Marketing é o conjunto de estratégias e ações que provêem o desenvolvimento, o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor (Dicionário Novo Aurélio).

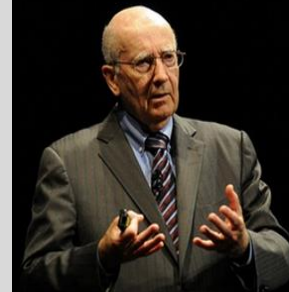
Marketing é uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e seu público interessado.

Definição da AMA - American Marketing Association.

COMO VOU EXECUTAR?

Considerando que vou montar uma empresa de serviços, ou incluir um novo serviço.

**“Marketing é TUDO,
TUDO é Marketing.”**



Philip Kotler
“Pai do Marketing”

1º. PASSO

CONHECENDO O MERCADO



Como? → Pesquisando

- Saber da necessidade deste serviço
 - Identificando o público alvo
- Conhecer a concorrência (localização, atendimento, preços praticados, estrutura, e serviços existentes)
- Saber da opinião dos consumidores sobre os serviços existentes
- Identificar fornecedores e tecnologias

2º. PASSO DESENVOLVE/TESTAR O SERVIÇO



- **Desenvolva o melhor serviço**
- **Antes de lançar teste diversas vezes**
- **Faça endomarketing → ações de marketing com público interno, para integrar a noção de “cliente”**
 - **Faça diferente**
 - **Informe**
 - **Agregue valor**
 - **Nome**
 - **Que +**

3º. PASSO CAPACITAÇÃO



**Esteja preparada para fazer o
melhor, ser igual aos concorrentes
em nada vai motivar os
consumidores a trocar de
profissional ou empresa, além de
treinar sua equipe para executar e
atender o cliente da melhor forma
possível**

4º. PASSO

PRECIFICAÇÃO

Técnica	Preços	Perda em cm	Tempo para resultados	Riscos á saúde
O Criolipólise Além dos riscos de queimadura os estudos não sabem afirmar quais danos a técnica pode causar ao organismo em longo prazo.	De 800 a 2.000 cada sessão	De 2 a 4 cm	De 2 a 3 meses para se ver os primeiros resultados. Reduz só a gordura localizada, não agindo nas estrias ou na flacidez.	Recomendado atividade física e dieta complementar, além de não poder se expor ao sol durante o tratamento por risco de manchar a pele, devido ao hematoma deixado pelo aparelho. Necessita de outras técnicas pós Crio.
Radiofrequência Atua no combate a flacidez da pele, celulite, gordura localizada e fibroses, firmando a pele, melhorando o contorno corporal. Tratamento não invasivo.	De 100 a 220 cada sessão	De 2 a 8 cm	Imediatos, logo após as sessões os resultados são visíveis.	Recomendado atividade física e dieta complementar.
Ultra cavitação Atua no tratamento da gordura localizada, melhorando o contorno natural do corpo.	De 100 a 220 cada sessão	De 4 a 8 cm	Imediatos, logo após as sessões os resultados são visíveis.	Recomendado atividade física e dieta complementar
Ultrassom de alta potência Atua no tratamento da gordura localizada, melhorando o contorno natural do corpo. Alguns aparelhos têm correntes de fortalecimento muscular associadas.	De 100 a 220 cada sessão	De 1 a 6 cm	Imediatos, logo após as sessões os resultados são visíveis.	Recomendado atividade física e dieta complementar.
I-Lipo Tratamento não invasivo, sem nenhuma dor, Volte as atividades normais logo após o término da sessão	De 250,00 a 400,00 cada sessão	Reduza em média 2 a 3 cm de circunferência abdominal após 1 sessão	Imediatos, logo após as sessões os resultados são visíveis.	Recomendado de 4 a 8 sessões Mais atividade física e dieta complementar.

4o. PASSO

Precificação

- **Qual o melhor preço a ser praticado?**
- **Quais serão as formas de pagamento?**
- **Quais os meios de pagamento disponíveis?**

5º. PASSO

PONTO DE ATENDIMENTO



Estamos preparando uma grande surpresa para você
AGUARDE



Como será seu ponto de atendimento?

- **Layout interno e externo**
 - **Identificação/placa**
 - **Estacionamento**
 - **Ar condicionado**
- **Apresentação pessoal**
 - **Outros diferenciais**

6º. PASSO PROCESSOS



Quais os processos para o atendimento e execução dos serviços?...tais como:

- **Atendimento/agendamento**
 - **Pagamento**
 - **Estacionamento**
- **Sistemas operacionais**
 - **Equipamentos.....**

7º. PASSO PROMOÇÃO



Quais os meios de divulgar sua empresa e seus serviços?

- **Mensagem / linguagem**
- **Materiais / atores**
- **Canais de comunicação**
- **Promoções**
- **Publicidade e propaganda**

8º. PASSO *SATISFAÇÃO DO*



O processo de satisfação do consumidor, que pode ser demonstrado segundo uma fórmula simples e objetiva:

$$(s) \text{ satisfação} = \frac{(p) \text{ percepção}}{(e) \text{ expectativa}}$$

Percepção é tudo aquilo que o consumidor pensa do serviço, antes a após avaliar o consumo.

Expectativa é o conjunto de necessidades e desejos que o consumidor pretende ver satisfeitos consumindo o serviço.

- Quando a expectativa for maior do que a percepção, teremos como resultado a insatisfação do consumidor.
- Quando a percepção for maior ou igual do que a expectativa, teremos aí um consumidor satisfeito – ele retornará e trará outros clientes.