



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).

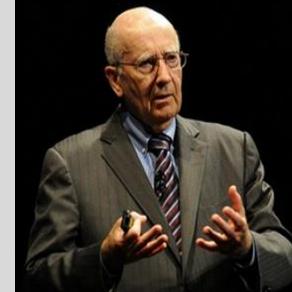
**Marketing** é uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e seu público interessado.

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***



- 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.
Radiofrequênci  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***



# 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.