

SALÕES DE BELEZA



**BOAS PRÁTICAS
NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

MATILDE SEMPRE GOSTOU DA SUA PROFISSÃO.



É UM DOM NATURAL QUE TRAZ DESDE SUA INFÂNCIA!



AO LONGO DOS ANOS, ELA FOI SE ESPECIALIZANDO. FEZ CURSOS, VISITOU DIVERSOS SALÕES DE BELEZA, FOI CONQUISTANDO SUA CLIENTELA...



... ATÉ ABRIR O SEU PRÓPRIO SALÃO DE BELEZA.

ATUALMENTE, ELA FAZ SUCESSO NA REGIÃO E TEM UMA AGENDA LOTADA!



MAS NEM SEMPRE FOI ASSIM...

NÃO, D. MIRTES, NEM SEMPRE FOI ASSIM...



TIVE QUE DAR MUITO DURO NO INÍCIO ATÉ CHEGAR NO PADRÃO DE QUALIDADE QUE TEMOS HOJE.



LIMA COISA É SER UMA BOA CABELEIREIRA, OUTRA É SER EMPRESÁRIA, DONA DO SEU PRÓPRIO NEGÓCIO! É BEM DIFERENTE...

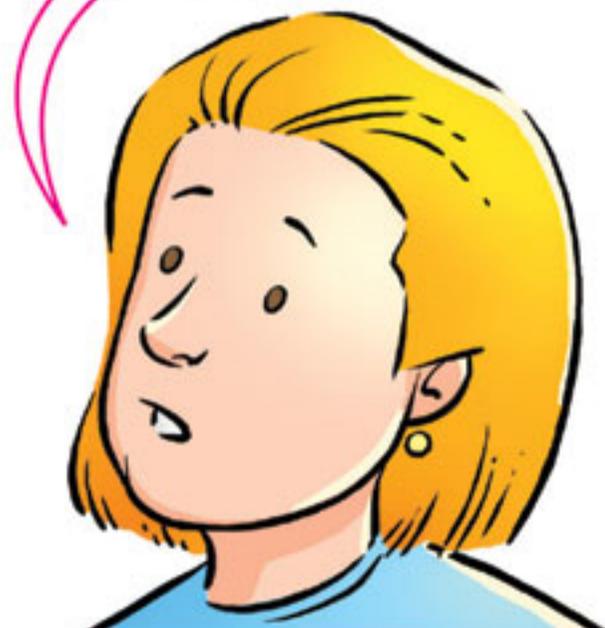
COMO ASSIM, MATILDE?

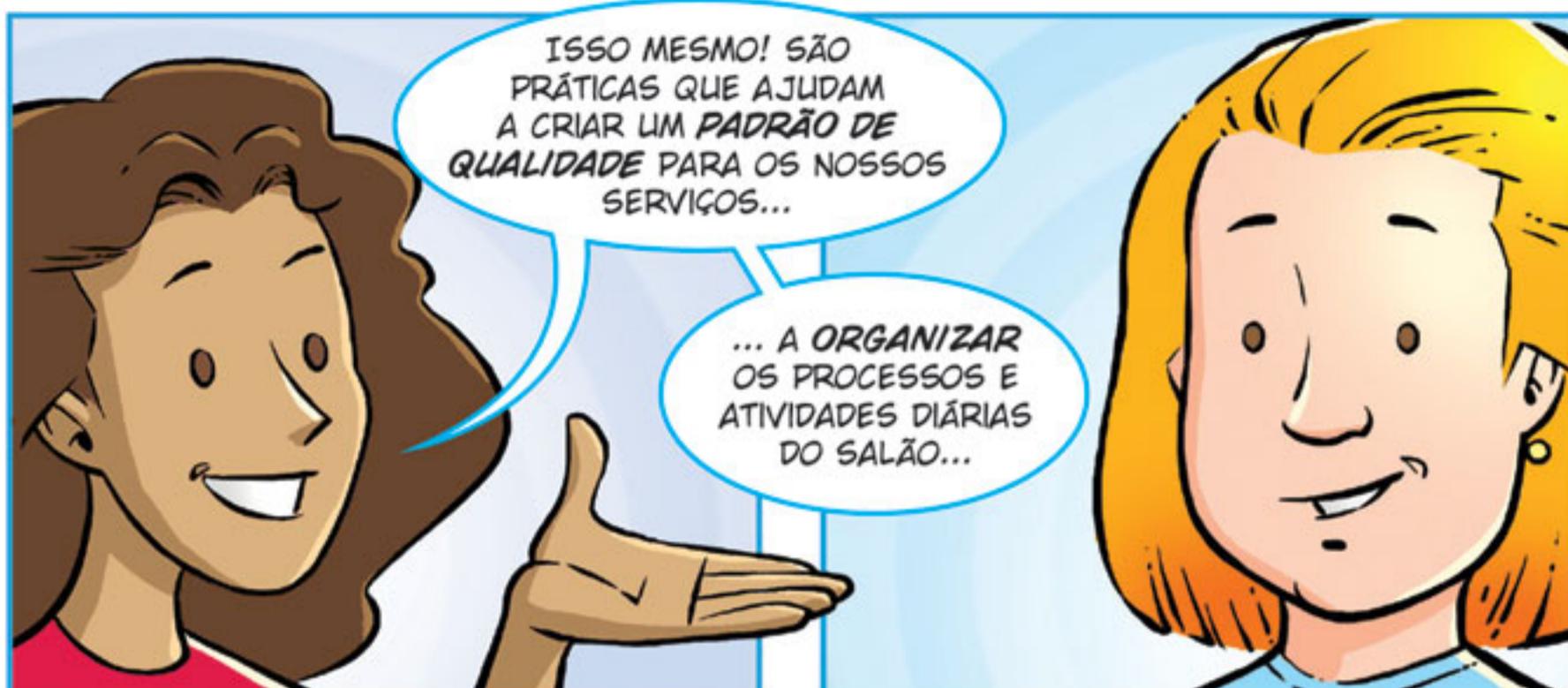


QUANDO ABRI MEU SALÃO, ACHAVA QUE ERA SÓ ATENDER BEM MINHA CLIENTELA QUE TUDO DARIA CERTO... MAS EU AINDA NÃO CONHECIA AS **BOAS PRÁTICAS** PARA FAZER ISSO!



VOCÊ DISSE... **BOAS PRÁTICAS?**





E O MEU SONHO DE
CUIDAR DA BELEZA DAS MINHAS
CLIENTES ESTAVA FICANDO MEIO
FEIO E MAL CUIDADO!



IMAGINA, UM
SALÃO DE BELEZA
SEM BELEZA PRÓPRIA?!
QUE FRUSTRAÇÃO!!!



EU SABIA QUE
PRECISAVA MUDAR,
MAS NÃO SABIA
EXATAMENTE
O QUÊ!



FOI AÍ QUE UMA
CLIENTE MUITO
QUERIDA RESOLVEU
ME AJUDAR!

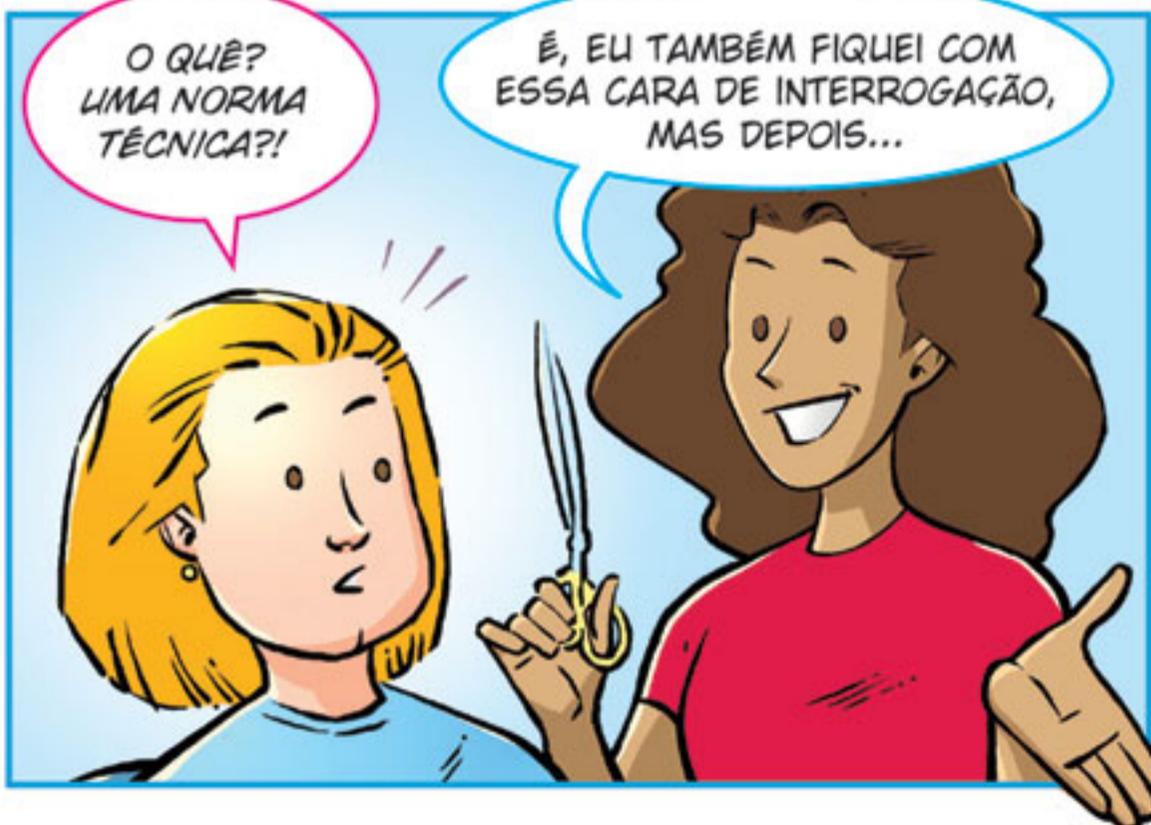


ELA ERA
CONSULTORA
E ME APRESENTOU A
NORMA TÉCNICA
ABNT NBR 16383.

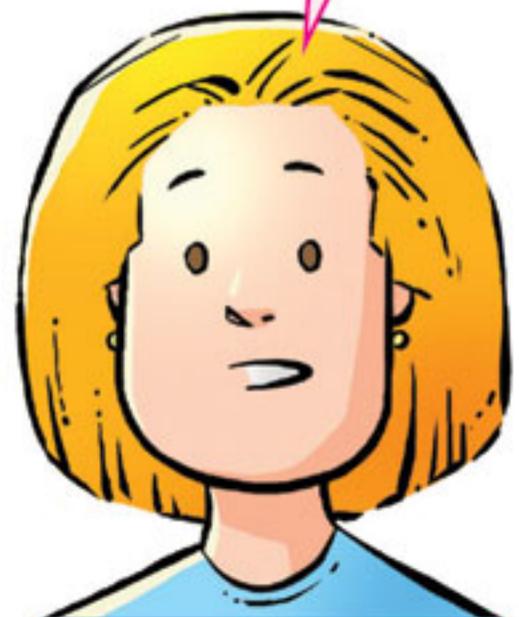


O QUÊ?
UMA NORMA
TÉCNICA?!

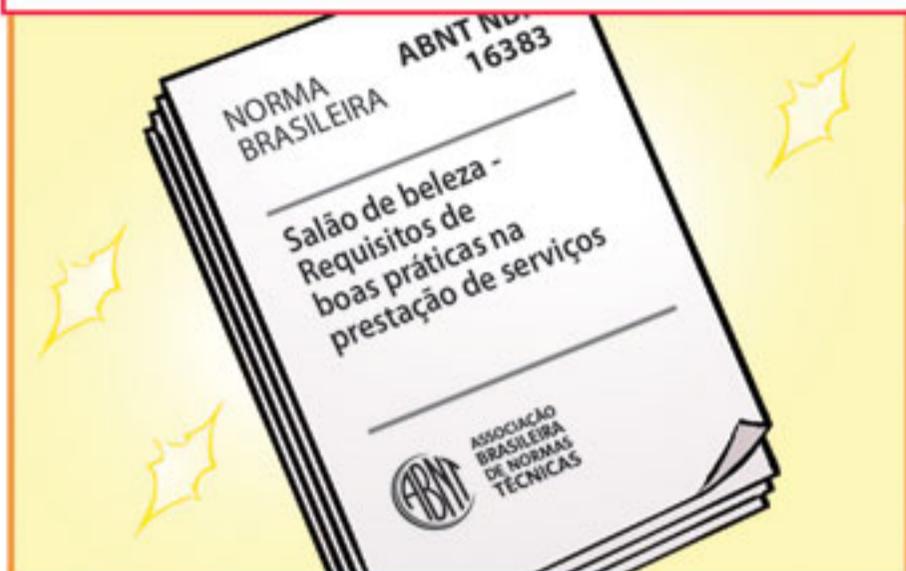
É, EU TAMBÉM FIQUEI COM
ESSA CARA DE INTERROGAÇÃO,
MAS DEPOIS...



O QUE ACONTECEU,
MENINA?



EU FINALMENTE FUI COMPREENDENDO QUE, PARA **ENCANTAR MINHAS CLIENTES**, ERA PRECISO EVOLUIR... APRENDER UMAS COISINHAS A MAIS!



USANDO A NORMA COMO BASE, EU COMECEI A **CRIAR UMA IDENTIDADE ÚNICA PARA O MEU SALÃO.**



FAZENDO UMA ANALOGIA SIMPLES, EU COMECEI A DAR UM **"TRATAMENTO DE BELEZA COMPLETO"** PARA O MEU NEGÓCIO!



SÉRIO, MATILDE! EU SEMPRE ACHEI QUE NORMAS FOSSEM COISAS CHATAS PARA EMPRESAS GRANDES!



QUE NADA, D. MIRTES! AS NORMAS ESTÃO POR **TODOS OS LUGARES!**



VEJA AQUI NO SALÃO, POR EXEMPLO...



AS NORMAS ESTÃO NOS SECADORES DE CABELO, CONTROLANDO A EMISSÃO DE RUÍDOS...



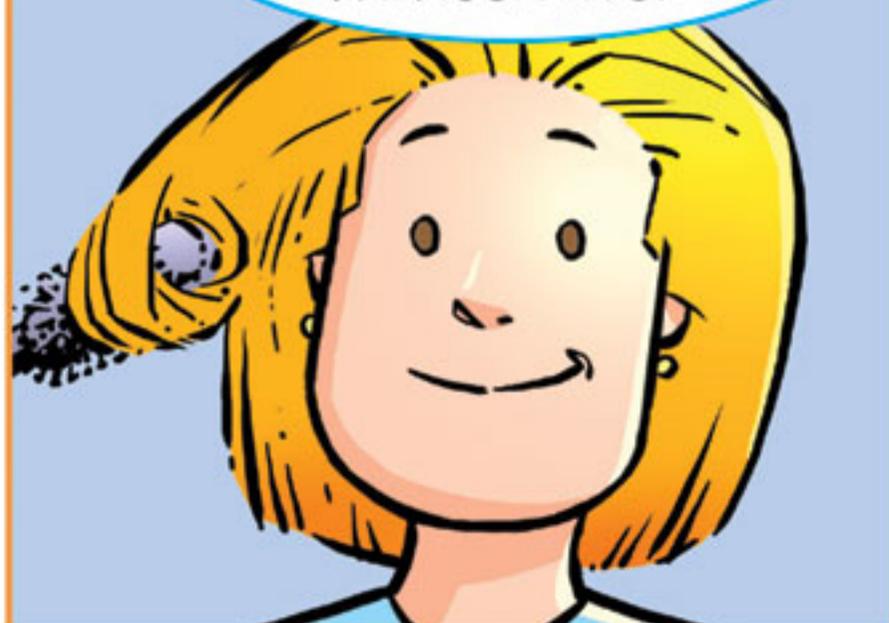
ESTÃO NOS APARELHOS QUE ESTERILIZAM NOSSOS INSTRUMENTOS DE TRABALHO, CUIDANDO DA SAÚDE E SEGURANÇA DE NOSSAS CLIENTES...



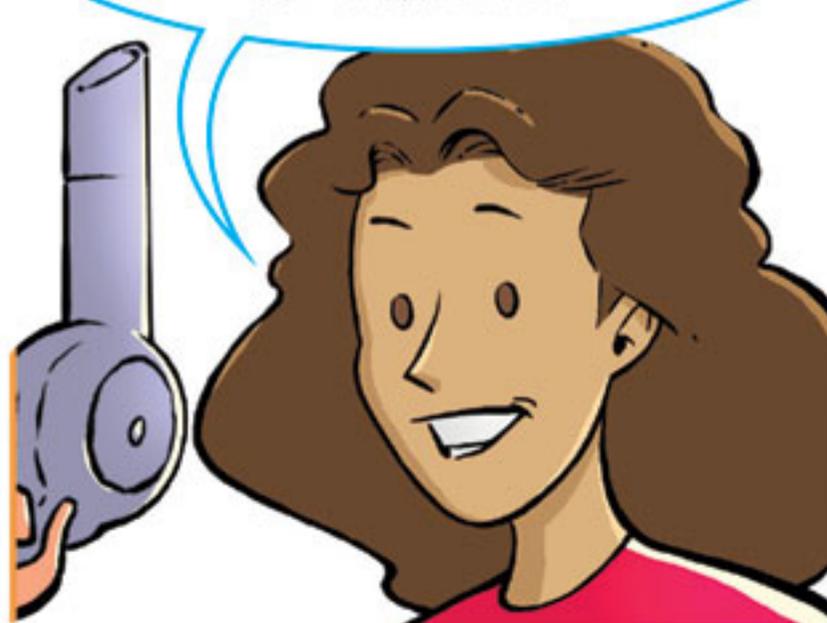
ESTÃO NA SEGURANÇA DOS APARELHOS ELÉTRICOS, NO CORTADOR DE CABELO, NO BARBEADOR, NOS EQUIPAMENTOS QUE CUIDAM DA PELE E DOS CABELOS, NA ILUMINAÇÃO DO SALÃO, NOS PISOS E PAREDES, NA QUALIDADE DA ÁGUA E TANTAS COISAS MAIS!



E EXISTEM ATÉ NORMAS QUE CUIDAM DA CAPACITAÇÃO DOS NOSSOS PROFISSIONAIS!



SEGUINDO AS NORMAS, É POSSÍVEL DIMINUIR OS PROBLEMAS E ENCONTRAR OPORTUNIDADES DE MELHORIAS!





ATENDER ÀS LEGISLAÇÕES VIGENTES!



E TER PROCESSOS BEM ESTRUTURADOS, QUE GARANTAM O CRESCIMENTO A LONGO PRAZO DO NEGÓCIO.



NOSSA, MATILDE, UM DESAFIO E TANTO!

NEM ME DIGA! MAS LOGO ENTENDI QUE ERA ISSO OU ENTÃO VER MEU SONHO SE DESFAZER...



E EU QUERIA EVOLUIR!

CONTA MAIS, MATILDE!



CLARO!

ESTA NORMA ESTÁ DIVIDIDA EM 2 PARTES PRINCIPAIS.



Boas Práticas para Salão de Beleza



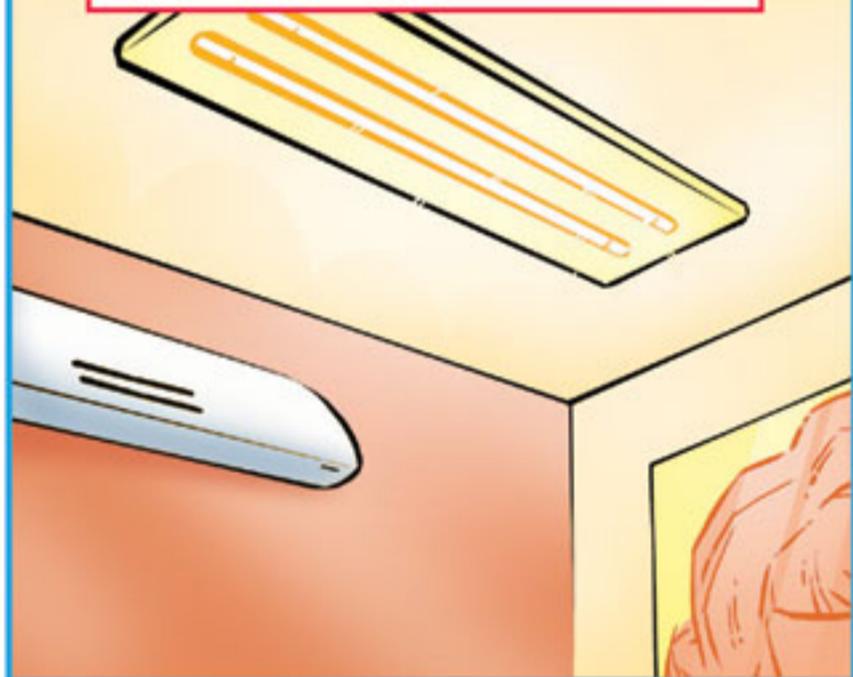
ALÉM DISSO, OUTROS CUIDADOS IMPORTANTES SÃO: O USO DE ÁGUA POTÁVEL NOS SERVIÇOS OFERECIDOS!



O DESCARTE CORRETO DE RESÍDUOS.



A ILUMINAÇÃO E O CONFORTO TÉRMICO DO LOCAL.



ENFIM, INVESTIR NA ESTRUTURA FÍSICA FOI UM FATOR DETERMINANTE NO CRESCIMENTO DO NEGÓCIO!

MAS TEM MAIS!



APRENDI A CRIAR ROTINAS DIÁRIAS PARA GARANTIR A HIGIENE, LIMPEZA E DESINFECÇÃO DO AMBIENTE E DOS EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS!



TUDO PARA DEIXAR O AMBIENTE LIMPO, SEGURO E SAUDÁVEL PARA MINHAS CLIENTES!



A NORMA TAMBÉM REQUER A
CAPACITAÇÃO DOS PARCEIROS
E COLABORADORES!



POIS, SE QUEREMOS
ATENDER ÀS NOSSAS CLIENTES COM
QUALIDADE, PRECISAMOS TER, ANTES
DE TUDO, **PROFISSIONAIS
QUALIFICADOS!**



MUITO
BEM!



ISSO SEM FALAR NA **QUALIDADE DOS
PRODUTOS, QUE DEVEM ESTAR EM
REGULARIDADE COM A LEGISLAÇÃO
VIGENTE...**



... E OS CUIDADOS ESPECÍFICOS
NA HORA DE MANIPULAR CADA UM
DESSSES PRODUTOS!



E SABE UMA DAS
COISAS QUE MAIS
ME DEIXOU FELIZ?

O QUÊ?





Implementação das Boas Práticas

LIMA COISA QUE ME CHAMOU ATENÇÃO
NESSA ETAPA FOI A FORMA COMO A
GENTE PODE ORGANIZAR O SALÃO,
PROMOVENDO MELHORIAS!



OU SEJA, NÃO BASTA
FAZER BEM FEITO, É POSSÍVEL
MELHORAR UM POUCO A
CADA DIA!



ANALISANDO INFORMAÇÕES E REGISTROS
DIÁRIOS, PUDE DESCOBRIR VÁRIAS
OPORTUNIDADES QUE ESTAVAM BEM
A NOSSA FRENTE E A GENTE NÃO VIA,
ALÉM DE CORRIGIR FALHAS E EVITAR
VÁRIOS DESPÉRDÍCIOS!



ISSO FEZ UMA GRANDE
DIFERENÇA EM NOSSO FATURAMENTO
E NOS PERMITIU CRESCER DE FORMA
ESTRUTURADA!



O QUE EU GOSTO
EM VOCÊ É O
ENTUSIASMO NA
SUA VOZ QUANDO
FALA DISSO!



NÃO POSSO NEGAR, QUANDO A GENTE
DESCOBRIR QUE É CAPAZ DE EVOLUIR A
CADA DIA, ISSO TRAZ UMA ENERGIA EXTRA
PRA ENFRENTAR OS NOVOS DESAFIOS!





É SÓ ENTRAR NO **PORTAL
DOS PEQUENOS NEGÓCIOS**
E SE CADASTRAR.

ESSA É UMA PARCERIA ENTRE SEBRAE E ABNT PARA
INCENTIVAR O CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO DOS
PEQUENOS NEGÓCIOS NO BRASIL.



www.abnt.org.br/paginampe

www.abnt.org.br
cit@abnt.org.br
(11) 3017-3645

www.sebrae.com.br
Tel: 0800-570-0800
ou ligue para a agência
da sua cidade



"Boas Práticas para Salões de Beleza" – é um título feito pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), com desenhos elaborados pela Montandon & Dias | Todos os direitos reservados ao Sebrae . É proibida a reprodução parcial ou total desta publicação.

NORMAS PARA SALÃO DE BELEZA

ABNT NBR 16383:2015 - Salão de beleza -
Requisitos de boas práticas na prestação de serviços

ABNT NBR 16283:2015 - Salão de beleza - Terminologia

ABNT NBR 16483:2016 - Salão de beleza - Competências de
pessoas que atuam nos salões de beleza

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço
para pequeno comércio - Requisitos gerais



www.abnt.org.br/paginampe