
ATELIÊ CAROLINE SOUZA MAKEUP

Bruna De Cássia Silva, autora
Camila Botelho Silva, autora
Jessica Cristiane, autora
Elvis Magno da Silva, orientador

Faculdades Integradas Adventistas de Minas Gerais
Bacharelado em Administração – Lavras/MG

INTRODUÇÃO

Segundo Chiavenato (2007 p.3) "A Administração é o veículo pelo qual as organizações são alinhadas e conduzidas para alcançar excelência em suas ações e operações para chegar ao êxito no alcance de resultados.". A Administração significa então um processo para a tomada de decisões que devem resultar em ações que promovam a melhoria nas empresas. Esse processo, segundo Maximiano (2004 p. 34), "(...) compreende cinco processos principais interligados: planejamento, organização, liderança (...), execução e controle".

O papel da administração de serviços em uma empresa é de gerir de forma eficiente as estratégias da empresa, na produção e controle da qualidade, satisfação e fidelização de seus serviços, garantindo o crescimento sustentando através da comercialização constante dos serviços. A gestão de serviços poder ser caracterizada pela presença e participação do cliente, produção e consumo simultâneos (impossibilidade de estocar serviços) e intangibilidade. Giansesi (1994) classifica os processos de serviço como serviços profissionais (consultorias especializadas, consultórios médicos, escritórios de advocacia), loja de serviços (restaurantes, agências de viagens, postos de gasolina) e serviços de massa (estádios de futebol, grandes hipermercados).

O crescimento do setor de serviços atualmente vem sendo impulsionado por avanços na tecnologia da informação, na inovação e nas mudanças demográficas que criam novas demandas. O conceito do serviço pode ser desdobrado nos componentes do pacote de serviços, ou seja, nos elementos que proporcionam os benefícios propostos pelo conceito. Na verdade, qualquer empresa, industrial ou prestadora de serviços, produz um composto de bens e serviços que resulta num pacote oferecido ao cliente. Considerando isso, Fitzsimmons e

Fitzsimmons (2010) definem o pacote de serviços como um conjunto específico de bens e serviços que são oferecidos por uma empresa. Eles ajudam o cliente a ter uma percepção total do serviço prestado.

A empresa selecionada para receber essa proposta de pacotes de serviços reside em Lavras – MG, está inserida no mercado de beleza oferecendo para seus clientes serviços de maquiagem profissional e cursos de automaquiagem.

O trabalho a seguir será dividido da seguinte forma: proposta do pacote de serviços, mostrando as instalações de apoio, bens facilitadores, serviços explícitos e implícitos, e outras considerações, da empresa analisada, sendo apresentados nesses tópicos soluções para melhorar a percepção do cliente com o serviço oferecido; as conclusões obtidas com a realização do estudo e por fim as referências bibliográficas utilizadas.

2. PROPOSTA DO PACOTE DE SERVIÇOS

A estrutura da proposta do pacote de serviços que se segue foi baseada em Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014). Esta proposta contempla: instalações de apoio, bens facilitadores, serviços explícitos e implícitos, e outras considerações.

2.1 Instalações de apoio

2.1.1 Localização

No momento de escolher a localização de um negócio, é importante considerar alguns aspectos estando localizado na rota ou perto de algum ponto de atração do público alvo é interessante para atrair os clientes. É importante também que a localização favoreça o acesso ao estabelecimento com o menor grau de dificuldade. O espaço Ateliê Caroline Souza Makeup está localizado na Rua Capitão Garibaldi 537, Jardim Floresta e devido a sua localização é interessante uma atenção maior em divulgação nas plataformas digitais, visto que a maior parte de seu público alvo não tem acesso direto a sua localização.

2.1.2 Decoração de interior

Um ambiente relacionado ao ramo da beleza deve ser decorado, harmonioso, bem montado e organizado demonstrando a personalidade do negócio e por esse motivo é importante que seja inspirador e criativo, demonstrando atenção aos detalhes, cuidado com cliente. O espaço Ateliê funciona em um espaço específico na residência da proprietária e com o intuito de deixar o ambiente mais personalizado foi instalada uma penteadeira, espelhos e luminárias sobre a mesa de maquiagem, artigos de decoração em geral.

Ainda são necessários alguns reparos como: a instalação de um sofá para recepcionar os clientes e um espelho que possibilite a visão de corpo inteiro além da criação de ambientes mais personalizados ainda que pequenos.

2.1.3 Equipamento de apoio

São os equipamentos utilizados nos serviços. São evidências físicas do serviço e podem assumir um papel importante na avaliação do serviço pelo cliente.

Ninguém dominará a arte e técnica da maquiagem sem conhecer e utilizar muito bem os equipamentos e produtos disponíveis. Mas não basta apenas utilizá-los bem: é preciso que eles sejam mantidos limpos e em perfeitas condições de uso. Um bom kit de maquiagem contém todos os produtos e ferramentas que você precisa para fazer seu trabalho.

Estes são os suprimentos básicos que você deve sempre ter com você.

- Cuidados com a pele
- Paleta de base
- Paleta de lábios e bochechas
- Sombras de olhos
- Kit de escova completa
- Lápis Labial

- Gloss de lábio
- Bronzeador
- Gel delineador
- Rímel
- Curvex de cílios

2.2 Bens facilitadores

2.2.1 Qualidade sólida

Utilizar produtos de altas qualidades para a preparação da pele, que fique duradoura.

- Produtos de qualidades e materiais.

Ter produtos de qualidade fará toda a diferença no resultado da sua maquiagem profissional. Então, ao montar a sua maleta de atendimento, invista em produtos de qualidade e mantenha seus materiais sempre limpos e em bom estado.

Produtos que são mais caros oferecem uma matéria prima de maior qualidade, o que resulta em maior durabilidade da maquiagem e menor irritabilidade da pele (os pigmentos de cores são mais intensos). Por outro lado, para iniciar, você pode adquirir produtos com valores acessíveis, mas que ofereçam um bom resultado.

2.2.2 Seleção (variedade de itens)

- Variedades nos batons, quantos as cores e o tipo.
- Variedades dos cílios postiços e paleta de sombras, uma toda neutra com cores opacas ou divididas em cores neutras e cintilantes.
- Variedades de máscara de cílios para alongar, dar volume, curvar. Existem vários tipos, vai depender do gosto e necessidade do cliente.

2.3 Serviços explícitos

2.3.1 Treinamento do pessoal

O treinamento de pessoal é fundamental e está diretamente ligado a qualidade do serviço oferecido, além de trazer credibilidade. O mercado da beleza está cada vez mais amplo e tem disponibilizado em diversas plataformas técnicas inovadoras no que diz respeito a maquiagem e estética totalmente inspirado no mercado internacional e suas tendências como : **Strobing** que é uma técnica de contorno suavizada que traz naturalidade para maquiagem ao contrário do **Contour** que já traz um contorno mais marcado, que resulta em traços mais acentuados do rosto, ou até mesmo técnicas como **Sandbagging** direcionado a pessoas com pele oleosa que buscam uma maquiagem mais resistente e duradoura, onde o volume de pó utilizado faz toda diferença.

A empresa do estudo não conta com certificado de qualificação, sendo essa uma das mudanças proposta, uma vez que além de oferecer o serviço de maquiagem profissional também é disponibilizado o curso de automaquiagem, e para que seja disponibilizado o Certificado de conclusão do mesmo é necessário que a profissional também seja certificada.

2.3.2 Abrangência dos serviços

Atualmente os serviços de maquiagem profissional e o curso de automaquiagem têm sido oferecidos apenas na cidade Lavras e ocasionalmente na região. Uma proposta seria a disponibilização do curso de automaquiagem em uma versão online através de plataformas como Zoom Meeting por exemplo, percebendo que esse tipo de disponibilização tem ganhado credibilidade após o momento de distanciamento social resultado da pandemia, podendo ser desenvolvido de uma forma mais personalizada com o intuito de diferenciar-se do que já é ofertado no mercado. Esse tipo de disponibilização traria redução de custos com transporte, visto que a empresa não possui meio de transporte próprio, além de aumentar o campo de atuação.

2.3.3 Consistência

A consistência do serviço em qualquer área do mercado da beleza, está diretamente ligada as atualizações de técnicas e produtos oferecidos. Cada vez mais os clientes buscam por profissionais que ofereçam o que há de mais novo no mercado e para isso o processo de atualização através de cursos é fundamental. Considera-se importante que a profissional se mantenha atualizada com certificação, pois isso trará percepção de consistência dos serviços oferecidos.

2.3.4 Disponibilidade

A disponibilidade desse tipo de serviço está diretamente relacionada a demanda. O que pode ser feito é manter uma agenda mais ampla, com horários mais flexíveis em períodos onde a demanda é maior, como em datas de formatura e mês das noiva.

2.4 Serviços implícitos

2.4.1 Atitude

O profissional da maquiagem precisa necessariamente ter como características primordiais a simpatia e facilidade de comunicação pois o contato com a cliente é muito próximo sendo importante que ela se sinta confortável e que a sua necessidade seja bem compreendida. É importante também que a profissional entenda a individualidade de cada maquiagem assim como de cada cliente, garantindo que a mesma se sinta satisfeita com o resultado e não perca a sua identidade.

2.4.2 Ambiente

O ambiente onde o serviço de maquiagem é oferecido precisa ser confortável, aconchegante, organizado e limpo. A disponibilização de uma cadeira de boa qualidade, reclinável assim como boa iluminação, decoração inspiradora, água, café, chás relaxantes e música ambiente

também são diferenciais.

2.4.3 Espera

Por ser um serviço oferecido mediante agendamento, a pontualidade é fundamental. Ter um tempo disponível tem sido algo raro, e sua otimização é de extrema importância, por esse motivo o controle da agenda deve ser bem organizado, e em casos de atraso é interessante de se disponibilize algo que traga entretenimento para a cliente minimizando a sensação de perda de tempo.

2.4.4 Status

A maquiagem está diretamente ligada a status, por isso é importante que a divulgação do serviço oferecido seja realizada de maneira estratégica. Cada vez mais a parceria com influencers digitais tem crescido e os resultados têm sido muito satisfatórios, por isso é importante que a marca do Ateliê seja diretamente relacionada ao glamour e a beleza, estando presente nas redes sociais de eventos e marcas importantes.

2.4.5 Sensação de bem-estar

Com o intuito de trazer sensação de bem-estar, é importante que a acessibilidade ao Ateliê seja facilitada, com disponibilização de rota e localização, além de facilidade de estacionamento próximo.

2.4.6 Privacidade e segurança

A percepção de privacidade e segurança do cliente é importante durante um serviço de maquiagem. A privacidade traz conforto durante o processo de maquiagem e a segurança em saber que os produtos utilizados são de qualidade, e que o resultado atenderá a necessidade que o evento exige.

2.4.7 Conveniência

A conveniência e praticidade estão relacionadas, por esse motivo é interessante que além do serviço de maquiagem, os produtos utilizados sejam também vendidos pela profissional trazendo facilidade e confiabilidade.

2.5 Outras

2.5.1 Participação do cliente no processo de serviço

- Oferecer ao cliente um espaço aconchegando, com uma boa iluminação, mostrando organização, visibilidade e conhecimento dos produtos utilizados na maquiagem. E também buscar que no local tenha um bom espelho, para que a cliente consiga acompanhar o desenvolvimento do serviço.
- Permitir ao cliente a possibilidade de agendar seu horário, diretamente por um aplicativo, que irá informá-lo os dias e horários ainda disponível pela maquiadora.
- Após a venda do serviços, é essencial que o maquiador entre em contato com o cliente para saber sobre sua satisfação com o serviço prestado.

2.5.2 Que experiência (única) pode ser oferecida

Atendimento personalizado

Buscar fazer um pré-atendimento com o cliente após seu agendamento, utilizando um pequeno questionário, para compreender melhor o objetivo e a cliente e definir qual maquiagem é mais apropriada para ela. Perguntando qual o tipo de evento que irá participar, qual a mensagem que gostaria de passar para as pessoas que a visualizarem maquiada, qual é a relação dela com a maquiagem, entre outros questionamentos, buscando com que a make esteja em harmonia com a roupa que será usada pela cliente.

Possibilidade de descontos em combos

Buscar oferecer ao cliente uma gama de pacotes com preços promocionais como: pacotes de design de sobrancelhas e maquiagem; limpeza de pele e maquiagem; ou um dia completo da beleza, possibilitando a realização de diversos procedimentos, como cabelo, unha e maquiagem.

Cantinho de café para o cliente

Ter um cantinho no Studio, oferecendo para o cliente água, café e alguns biscoitos.

Cartão fidelidade

Oferecer ao cliente um cartão fidelidade, onde a profissional vai registrando as maquiagens feitas para a cliente, e ao fim, atingindo o número de procedimentos definidos, o cliente ganha uma maquiagem de brinde ou algum outro procedimento.

2.5.3 Inovação

- Investimento em cursos de aperfeiçoamento são fundamentais, é preciso pensar sempre nas novidades e no que pode ser inovador para oferecer aos clientes, o conhecimento é um dos pilares da maquiagem. É importante que o maquiador possua uma linha grande de especializações, oferecendo ao cliente possibilidades infinitas em qualquer produção, seja uma maquiagem de noiva, maquiagem para cinema, telenovelas, passarelas, até na produção de editoriais de moda.

- Especialização em design de sobrancelhas está em alta entre os maquiadores, podendo oferecer assim ao cliente maior precisão ao corrigir as sobrancelhas da cliente na hora da

maquiagem.

- Utilização de canais digitais para divulgação de seus serviços, dar dicas de produtos, de maquiagem e para venda de cursos online, possibilitando que o cliente aprenda a se maquiar através de vídeos aulas, tendo suporte da maquiadora para qualquer dúvida.
- A maquiagem a domicílio é uma das principais inovações vistas no ramo de beleza atualmente. Comodidade, flexibilidade de horário e atendimento personalizados são algumas das características principais que marcam o atendimento de uma maquiadora a domicílio. A experiência do salão vai até a mulher e a prepara para qualquer ocasião. Buscar oferecer esse serviço sem custos de descolamento dentro da cidade é um grande diferencial.
- A sustentabilidade é ponto importante na área de makeup para as próximas temporadas. Com um mercado crescente de produtos veganos e orgânicos, têm aproximado os consumidores da busca pela naturalidade.
- Possibilidade de prestar consultoria para empresas, onde o profissional irá oferecer seu conhecimento para os funcionários da empresa, e também consultoria para outros profissionais que estão começando na área.

3. CONCLUSÃO

O trabalho de um maquiador vem crescendo substancialmente, abrindo espaço para profissionais mais criativos, capacitados e que consigam se aproximar ao máximo das expectativas dos clientes.

Diante do cenário promissor dessa profissão, buscou-se identificar as deficiências da empresa em questão, criando assim pacotes de serviços que possam ajudá-la a ter um destaque melhor no mercado, conseguindo assim se antecipar às necessidades dos clientes e garantir que suas necessidades sejam atendidas. Foram propostas diversas ações desde a melhoria em relação ao local e ambiente de atendimento, aos produtos e matérias utilizados, até a qualificação profissional e a experiência percebida pelo cliente em todo o processo do serviço.

Os pacotes de serviços surgem como uma alternativa muito interessante para o mercado de maquiagem, pois permite contar com o que já se oferece com condições que serão vantajosas tanto para o seu negócio quanto para os seus clientes. Proporcionando assim um aumento do

valor médio das suas vendas e da exposição da sua marca no mercado, fazendo com que o serviço prestado fique em evidência cada vez que um pacote for oferecido.

Portanto, oferecer serviços de qualidade é fundamental para que uma empresa se destaque em um cenário que está cada vez mais competitivo. Uma das alternativas mais eficazes para garantir o destaque das organizações empresariais frente aos concorrentes é uma boa gestão de serviços combinada com pacotes de serviços que façam com que o cliente identifique com maior facilidade os elementos intangíveis e tangíveis por trás do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração teoria, processo e prática**. 4. ed. São Paulo. Elsevier. 2007.

COMO MONTAR UM ATELIÊ DE MAQUIAGEM. Publicado em: <https://clubedemulher.com.br/equipamentos-essenciais-para-profissionais-de-maquagem/>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

COMO MONTAR UM BAR. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

EQUIPAMENTOS ESSENCIAIS PARA PROFISSIONAIS DE MAQUIAGEM. Disponível

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2004.

JOSÉ NETO. [2 de janeiro de 2020]. Disponível em: <https://www.montarumnegocio.com/como-montar-um-atelie-de-maquagem/>. Acesso em: 18 de out. de 2021.