

# RESULTADO DA PESQUISA COM 2147 CLIENTES DO MERCADO DA BELEZA





Por Dra. Dani Venâncio Professora, gestora e pesquisadora da área da beleza



# Covid-19 e o mercado da Beleza

Parece que estamos vivendo um filme de ficção científica. Mal dá para acreditar que o mundo inteiro está sofrendo os impactos da pandemia Covid-19.

Apesar de sabermos o que estava acontecendo na China, não imaginávamos que chegaria aqui no Brasil, da forma que chegou.

Não podemos controlar o que está acontecendo, porém devemos nos preparar para passar por isso da melhor forma possível.



Antes de mais nada, deixa eu me apresentar, me chamo Dani Venâncio, sou formada, tenho mestrado e doutorado em Administração, há 4 anos viajo pelo Brasil ensinando empreendedores da área da beleza a administrarem melhor seus negócios, além



de professora também sou empresária, tenho dois salões e uma barbearia na cidade de Florianópolis-SC

Nessas últimas semanas recebi centenas de perguntas, quase todas relacionadas ao tema:

Como será o futuro?
O que tem por vir?
Como podemos nos preparar?





Entrevistei 5 líderes de grandes empresas da indústria da Beleza, conversei com 15 alunos que possuem salões de beleza no exterior (Alemanha, Espanha, Estados Unidos da América, Itália, Japão e Portugal).

Além do meu contato diário com muitas pessoas que de certa forma me ajudam a enxergar esse momento de maneira mais ampla.

## A PESQUISA COM OS 2.147 CLIENTES

No período de 26 à 29 de março de 2020 foram aplicados 2.147 questionários com clientes em todo o Brasil, sendo 2.011 mulheres e 136 homens, equivalente a 94% e 6%, com margem de erro de 2%.



O questionário foi aplicado de forma on-line, contemplando sete perguntas, sendo três perguntas fechadas e quatro questões abertas.

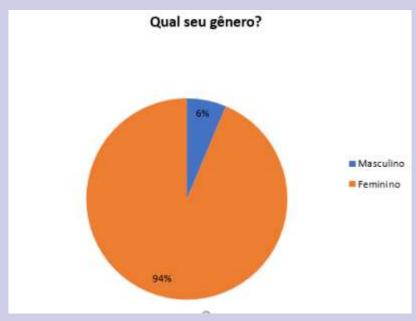


No momento da elaboração das questões tomou-se o cuidado para não indicar opções de resposta para algumas perguntas, pois se desejava identificar a opinião de cada cliente.

As **questões 4,5,6 e 7** foram elaboradas de forma aberta para que o cliente pudesse responder livremente, para então pudesse ser possível ler cada resposta e criar categorias para tabular e analisar os dados, conforme será apresentado na seqüência nos gráficos.



Na primeira questão identificou-se o gênero dos respondentes, sendo **94%** do sexo feminino e **6%** do sexo masculino, conforme observamos no gráfico seguinte.

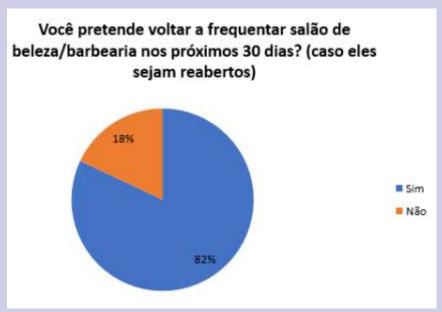


A segunda pergunta refere-se a faixa etária dos respondentes, sendo **36**% entre 30 e 40 anos, **24**% entre 41 e 50 anos, **22**% entre 19 e 29 anos, **16**% com mais de 50 anos e **2**% menor de 18 anos, conforme se observa abaixo.



Na terceira pergunta foi questionado a respeito do retorno do cliente ao Salão de Beleza ou Barbearia, sendo perguntado se pretendia voltar a freqüentar nos próximos dias, caso fossem reabertos.

Observa-se no gráfico seguinte que **82**% dos respondentes responderam que sim, voltariam a freqüentar, e **18**% responderam que não voltariam nos próximos dias.



Na quarta pergunta foi questionado a respeito do que poderia fazer o cliente não ir a um Salão de Beleza ou Barbearia e quais seriam seus medos e preocupações, lembrando que essa pergunta foi respondida de forma aberta e após analisado foram criadas cinco categorias, conforme visualizamos no gráfico seguinte.





Baseado nas respostas da pergunta quatro observa-se que **33**% dos respondentes tem medo do contágio com Covid 19, o que o faz não querer ir ao estabelecimento.

Em segundo, **24**% dos respondentes tem medo da falta de higienização, assim como 24% tem medo de aglomeração de pessoas

Além desses respondentes, **13**% não apresentou medo e **6**% tem preocupação com aspectos financeiros.

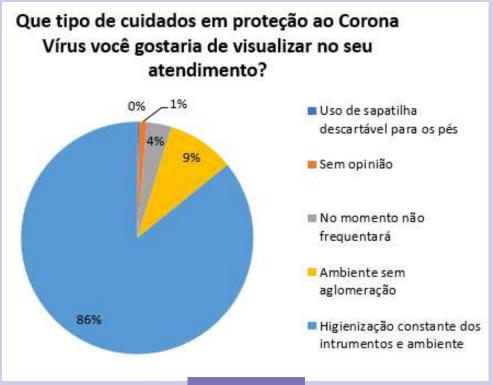
Com os dados apresentados, salienta-se que a maior parte dos respondentes, **81%**, possuem medo ou preocupação com aspectos que se referem ao contágio com o Covid 19.



A pergunta cinco questionava a respeito de cuidados em proteção ao Covid 19, perguntando ao respondente o que gostaria de visualizar no seu atendimento.

Baseado no gráfico seguinte observa-se que 86% dos respondentes gostariam de visualizar o cuidado com a higienização constante dos instrumentos e do ambiente, o que representa a grande parte dos respondentes.

Além desses, **9%** gostariam de visualizar um ambiente sem aglomeração, **4%** responderam que não freqüentarão o salão no momento, enquanto **1%** não soube dar opinião a respeito.





Salienta-se a respeito da questão cinco que grande parte dos respondentes (86%) encontra-se bastante preocupados e com medo da falta de higienização nos Salões de Beleza e Barbearias nesse momento de contágio do Covid 19, como também já vimos na questão quatro.

Na próxima pergunta, questão 6, foi perguntado aos clientes o que o Salão de Beleza ou Barbearia deveria fazer nesse momento para atraí-lo e poder retornar ao estabelecimento.

Observa-se baseado no gráfico seguinte um equilíbrio nas respostas, lembrando que se tratava de uma questão aberta para que apresentassem suas opiniões livremente.



Observa-se que **29%** dos respondentes novamente apontaram o cuidado com a higienização como forma de atraí-lo e retornar ao estabelecimento.

Ao mesmo tempo, percebemos que **26%** dos respondentes sugerem aguardar a quarentena terminar e preferem não opinar.

Identifica-se que **17**% dos respondentes sugeriram o atendimento individualizado, o que acarreta a preocupação com a aglomeração, **17**% não sugeriram, pois confiam nas medidas a serem tomadas pelo estabelecimento. Por fim, **11**% sugeriram ações atrativas por parte do espaço para ele retornar.

Na seqüência apresenta-se a análise referente à questão sete, perguntando ao cliente se gostaria de contribuir com mais alguma sugestão para que as empresas do setor da beleza pudessem sobrevier a esse momento delicado causado pela pandemia do Covid-19.

Salienta-se que ao categorizar as respostas referentes à questão sete observou-se a necessidade de considerar sete categorias em função da relevância sobre as sugestões apresentadas pelos respondentes.





Baseado no gráfico observa-se que 24% dos respondentes não apresentaram sugestões, 18% apontaram os pacotes antecipados aos clientes, 16% sugeriram delimitar o número de pessoas no estabelecimento, o que trata da aglomeração de pessoas,

Entretanto, **11**% sugeriram retornar com cautela e todos os cuidados necessários, **11**% sugeriram atender em domicílio nesse momento pós-quarentena.

O que volta ao cuidado com a aglomeração de pessoas e atendimento individualizado, e **4%** sugeriram manter a qualidade nos serviços oferecidos.



Observou-se que 37% dos respondentes homens apresentam medo do contágio com Covid-19, 28% não apresentam medo ou preocupação nesse momento, 19% apresentam medo da falta de higienização no local, 11% possuem medo de aglomeração de pessoas no local 5% apresentam preocupação com fatores financeiros nesse momento.





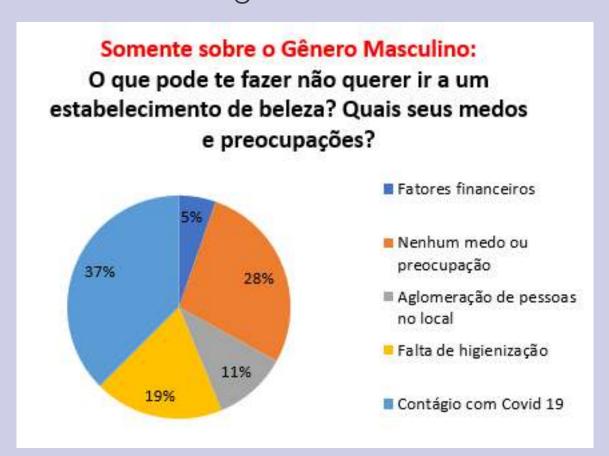
Baseado na análise já apresentada anteriormente no total de respondentes e agora comparando somente com os homens, identifica-se um número significativo de homens (28%) que não apresentam medo nesse momento de contágio em comparação com a análise realizada anteriormente no total de pessoas.

Outro dado relevante refere-se ao percentual menor (19%) por parte dos homens com medo da falta de higienização no Estabelecimento, assim como um percentual menor (11%) sobre o medo da aglomeração de pessoas no local.



Na sequência, os dois próximos gráficos apresentam uma análise referente às questões 6 e 7 somente com respondentes do gênero masculino, procurando estabelecer uma relação com os demais respondentes.

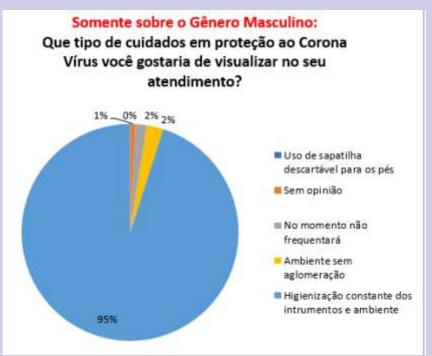
Ao analisar a questão quatro, quando perguntado somente aos homens o que o Salão de Beleza ou Barbearia deveria fazer nesse momento para atraí-lo e poder retornar ao estabelecimento, observou-se uma diferença em alguns aspectos analisados anteriormente no contexto total quanto aos gêneros.





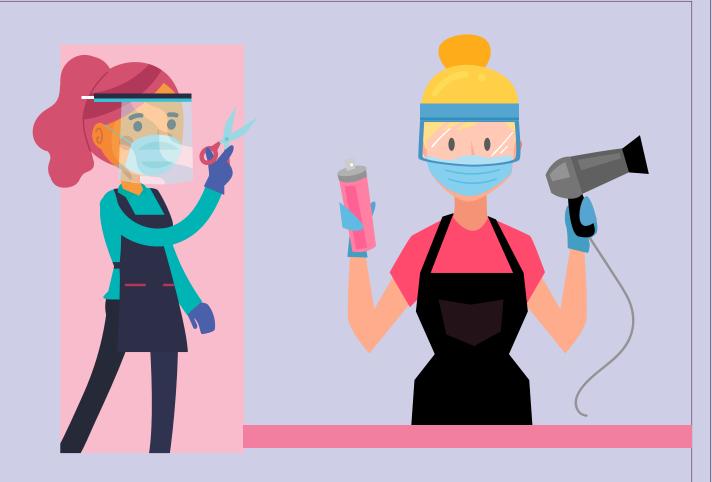
Na sequência apresenta-se uma análise realizada somente com os homens a respeito da questão cinco, quando perguntado sobre cuidados de proteção ao Coronavírus.

Observa-se no gráfico que 95% dos homens gostariam de visualizar o cuidado com a higienização constante dos instrumentos e do ambiente, enquanto 2% gostariam de visualizar um ambiente sem aglomeração, 2% responderam que não frequentarão o estabelecimento no momento, e 1% não apresentou opinião a respeito.



Salienta-se nessa questão um maior percentual (95%) no que se refere à sugestão sobre o cuidado com a higienização no Salão de Beleza e Barbearia, em relação à análise anteriormente apresentada no contexto geral do número de respondentes.





Destaca-se nas análises apresentadas e no contexto em que estamos vivenciando em relação ao contágio do Covid 19 que os clientes pesquisados apresentam uma forte preocupação com a higienização e os cuidados necessários de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) na área da beleza.





Ao analisar cada resposta e sugestão apresentada pelos clientes, observa-se que eles esperam e desejam, por parte dos gestores e profissionais da área da beleza, que tenham o cuidado e veja a necessidade nesse momento do uso de máscara, luvas, avental descartável.

Óculos especializados, equipamentos esterilizados, limpeza de cadeiras e bancadas em cada atendimento, higienização das mãos com álcool e sabão, sapatilhas descartáveis para os pés.

O ambiente bem ventilado, atendimento individualizado e com maior espaçamento entre os clientes nas agendas, distância entre as pessoas de 1,5 metros quando possível e equipe de profissional reduzida.





# A PESQUISA COM OS LÍDERES

Como citado no início, eu conversei com 5 líderes do mercado da beleza que atuam na indústria. Como a pesquisa exige confidencialidade vou tratar os participantes como 1, 2, 3, 4 e 5.



Perguntei sobre quais seriam os primeiros cuidados que os empresários do mercado da beleza deveriam tomar.

De forma geral os 5 concordaram que haverá impacto no mercado da beleza e que os empreendedores, profissionais autônomos devem se organizar para um baixo faturamento nos próximos 90 dias.



O entrevistado 1, ressaltou a importância de cuidar da equipe, de buscar formas de garantir a alimentação e suporte emocional durante os próximos dias. Nas palavras dele "o setor da beleza cuida de pessoas, esses cuidadores precisarão estar bem para voltar ao trabalho".



Os entrevistados 1, 2 e 4, falaram sobre o ajuste que será necessário para a empresa continuar viva. O 2 disse: "agora é hora de sentar e estudar o fluxo de caixa. Escolher o que deve ser pago agora e o que pode ser negociado".

O entrevistado 4 destacou que muitos empresários não tem capital de giro e precisarão recorrer a financiamentos para garantir o pagamento de salários das suas equipes.



O entrevistado 2 utilizou diversas vezes a palavra conexão, segundo ele o líder deve manter conexão com sua equipe, e toda a equipe com os clientes.



# Quando questionados sobre a possibilidade dos salões continuarem a faturar, todos acroditam que a empresa dovo

**faturar**, todos acreditam que a empresa deve buscar uma forma de efetuar negócios, seja com venda de produtos on-line, venda antecipada de serviços, consultorias.

O entrevistado 3 diz que dificilmente o faturamento será igual ao que era antes da pandemia, mas se faturar **10%, 20%** já ajuda a pagar o salário de alguém.



Quando perguntei sobre a previsão de retorno das atividades, os entrevistados 1, 3,4,5 acreditam que em no máximo 90 dias (a contar do início de abril de 2020), as empresas estarão funcionando com restrições. Já o entrevistado 2 disse que a retomada dos atendimentos deverá ocorrer depois do mês de agosto de 2020.











Perguntei ainda sobre o que os profissionais autônomos poderiam fazer durante a quarentena.

O entrevistado 2 disse que houve um aumento significativo na utilização das redes sociais, então esse é o momento de crescer na rede, falou ainda, que muitos reclamam não ter tempo para fazer vídeos, aprender novas ferramentas, agora podem de dedicar.

Os entrevistados 2, 3 e 5 falaram sobre a importância de estudar nesse período, ressaltaram que muitas empresas estão disponibilizando educação gratuita.

O entrevistado 2 destacou: "já pensou finalizar a quarentena tendo participado de 3, 4 cursos!"



O entrevistado 5 disse que muitos autônomos estão sem férias a muito tempo, e que a quarentena pode servir para descansar, organizar a vida, pensar em novos projetos.

Conversei com eles sobre como será o mercado da beleza pós quarentena, os entrevistados 1,2,4 e 5 acreditam que quase todos os setores serão impactados pois a pandemia afetará a economia, estima-se o aumento do desemprego, a queda no PIB, dentre outras coisas que farão com que o consumidor segure ainda mais seu dinheiro.

Todos acreditam que os serviços mais essenciais como corte e mão sofrerão menos impacto. Por outro lado dizem que deve crescer a procura por home care.
Os entrevistados 2 e 3 suspeitam de que haverá uma queda nos preços dos serviços, com a intenção de atrair um número maior de clientes.

Todos os entrevistados falaram da importância de obedecer as autoridades, e de não efetuar atendimentos até que seja liberado pelos governantes.





### A PESQUISA COM OS EMPRESÁRIOS QUE ATUAM NO EXTERIOR

Tenho muitos alunos fora do Brasil que estudam comigo através da plataforma on-line e assim que aconteceu o decreto de fechamento do salões no Brasil eu recorri a alguns alunos para saber que estava a situação no país deles e quais medidas eles estavam tomando.

De forma geral a situação é parecida com a do Brasil, salões fechados, e alguns abertos mas faturando em torno de 30% do usual.

Os entrevistados comentaram sobre a importância de manter contato com clientes e com a equipe. Assim como no Brasil, muitos tem investido em Lives feitas através do instagram.

A diferença crucial com o Brasil é que nos países de primeiro mundo os profissionais e empresários recebem um suporte por parte do governo. No Brasil foi liberada uma ajuda de R\$ 600,00 (durante três meses, totalizando R\$ 1.800,00), no entanto até a data do dia 15/04, poucas pessoas receberam o benefício.



## **RECOMENDAÇÕES:**

O mercado da beleza, como muitos outros sofre impactos com a pandemia mundial. Através da pesquisa com os 2147 clientes podese perceber que as pessoas estão muito preocupadas com o contágio, portanto mesmo quando autorizada a abertura em todo o país os salões ainda sentirão os efeitos do pós covid-19, além disso passado tudo isso a economia estará mais lenta, por conta de um possível aumento do desemprego.



É muito importante que gestores e profissionais autônomos estejam preparados para esse momento de baixa e para isso é fundamental decisões como: suspensão de contratos de trabalho, corte de despesas, renegociação de aluguel, dentre outras.







Os salões também devem se organizar para incluir em suas despesas custos com: máscaras, luvas, capas descartáveis, álcool, e demais equipamentos e produtos que minimizem o risco de contágio.

Para continuar a faturar ou para minimizar o medo do cliente vir ao salão, é indicado ampliar a forma de atendimento: oferecer consultoria para os clientes se arrumarem em casa, atendimentos delivery (quando autorizado pelo governo), atendimento exclusivo (com hora marcada), quando possível, oferecer atendimentos em área externa.







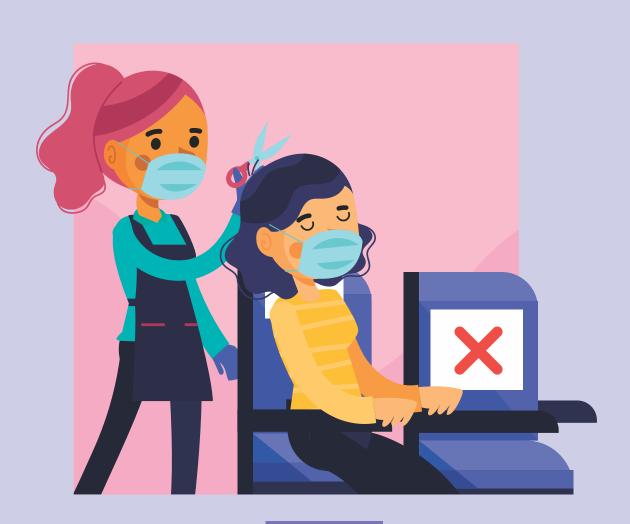






Para melhorar o caixa, invista em pacotes, em combos, assinaturas (tem uma aula no youtube)...

Estamos no olho do furação e nesse momento, a comunicação com equipe e clientes é desejável, dar suporte emocional para os profissionais, se mostrar disponível para os clientes é uma prática justa para esse momento.







Por Dra. Dani Venâncio Professora, gestora e pesquisadora da área da beleza

### SIGA - NOS

