

## ANTES DA CLIENTE CHEGAR

- ☐ Minha cliente sabe exatamente como agendar?
- ☐ As principais informações estão claras?
- ☐ Tenho regras definidas?
- ☐ Sei explicar minhas regras sem parecer que estou me desculpando por elas?
- ☐ Minha confirmação de horário é organizada?
- ☐ Tenho informações que ainda preciso repetir individualmente toda semana?

### Pergunta para pensar:

Qual parte do meu atendimento hoje depende demais de eu lembrar de fazer?

## DURANTE O ATENDIMENTO

- ☐ Tenho um padrão de atendimento ou cada cliente acaba vivendo uma experiência diferente?
- ☐ Faço uma avaliação adequada antes de iniciar?
- ☐ Registro informações importantes?
- ☐ Explico o procedimento quando necessário?
- ☐ Dou orientações que ajudam a cliente a cuidar do resultado?
- ☐ Consigo perceber necessidades que poderiam ser atendidas por mim?

### Pergunta para pensar:

Quantas oportunidades eu já deixei passar simplesmente porque estava focada em terminar o procedimento?

## DEPOIS QUE ELA VAI EMBORA

- ☐ Minha cliente recebe orientação pós-atendimento?
- ☐ Sei quando faz sentido ela retornar?
- ☐ Tenho alguma forma de acompanhar esse retorno?
- ☐ Tenho contato com clientes que estão há muito tempo sem aparecer?
- ☐ Minha cliente sabe quais outros serviços ofereço?
- ☐ Existe algum cuidado depois do atendimento ou a relação termina no pagamento?

### Pergunta para pensar:

Quantas clientes poderiam estar voltando hoje se eu tivesse acompanhado melhor o relacionamento?

## OLHANDO PARA O NEGÓCIO

Dê uma nota de **0 a 5** para cada área:

Atendimento -  
Organização -  
Comunicação -  
Experiência da cliente -  
Processos -  
Relacionamento -  
Controle financeiro -

### Pergunta para pensar:

Qual dessas áreas recebeu a menor nota?

O que você sabe que precisa melhorar,  
mas continua adiando?

Qual pequena mudança você consegue  
colocar em prática ainda esta semana?

**Eu já estive em muitos desses lugares. E algumas coisas só ficaram claras para mim quando parei de olhar para o procedimento e comecei a olhar para o negócio inteiro.**