



— Simone Lucena
Jornada ISL

Checklist

POSTURA PROFISSIONAL

que gera confiança

Sua postura comunica **tanto quanto suas palavras**.

Antes de falar, o cliente já percebe sinais de **confiança ou insegurança**.

Pequenos ajustes podem transformar a experiência e aumentar a percepção de profissionalismo.

Exemplos práticos por área

1. Esteticista

✗ Errado: atender a cliente distraída, sem olhar nos olhos e sem explicar o procedimento.

✓ Certo: cumprimente pelo nome, explique cada etapa e mostre atenção aos detalhes da pele ou necessidade dela.

 **Dica prática:**


Antes de começar, faça um pequeno check-in.


“Como está se sentindo hoje?”

“Alguma área que quer focar mais?”

Isso demonstra cuidado e gera conexão imediata.

2. Cabeleireira

 **Errado:** cortar ou aplicar produtos sem avisar ou orientar.

 **Certo:** explique o passo a passo, pergunte sobre expectativas e mantenha contato visual.

 **Dica prática:**

Durante o processo, compartilhe pequenas dicas personalizadas.

“Para manter a cor vibrante, evite água muito quente.”

Isso reforça autoridade e atenção.

3. Nutricionista / Consultora

✗ Errado: braços cruzados, postura fechada e foco apenas na prancheta.

✓ Certo: postura aberta, inclinação leve, escutando ativamente e anotando pontos importantes.

💡 **Dica prática:**

Repita palavras-chave do cliente para mostrar que está prestando atenção e entendendo suas necessidades.

4. Fotógrafa


✗ Errado: durante a sessão, ficar rígida, sem orientar o cliente sobre poses ou ângulos, e falar apenas comandos curtos e frios.


✓ Certo: explique cada passo antes da pose, demonstre com gestos suaves, ajuste a postura do cliente com cuidado e use palavras encorajadoras.

 **Dica prática:**

Pequenos elogios e orientações gentis criam confiança e relaxam o cliente, garantindo fotos mais naturais e resultado final melhor.

5. Confeiteira (atendimento online)

 Errado: responder mensagens de forma curta e seca, tipo “o valor é X”.

 Certo: saudação personalizada, apresentação breve, explicando o diferencial e perguntando sobre preferências.

 **Dica prática:**

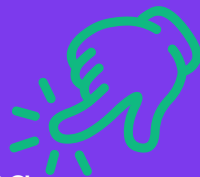
Finalize sempre com pergunta aberta. “Qual sabor você prefere para que eu sugira a melhor opção?”

Resumo Prático

- Postura é **atenção + cuidado + presença**.
- Contato visual, gestos abertos e explicações claras **umentam confiança**.
- Pequenos detalhes fazem o cliente perceber profissionalismo e segurança.

Quando você une postura correta, comunicação clara e atenção aos detalhes, você não fecha vendas apenas.

Você cria **relações duradouras**, gera indicações e fortalece sua reputação como profissional de referência.



[@institutosimonelucena](https://www.instagram.com/institutosimonelucena)