



GESTÃO DE ESTOQUE X CLIENTES: UM ESTUDO DE CASO EM UM SALÃO DE BELEZA DA CIDADE DE NATAL – RN

Hudson do Vale de Oliveira¹; Vinícius Claudino de Sá²; Andrea Kalianny da Costa Lima³; Ana Karina dos Santos Souza Queiroz⁴

RESUMO: Muitos são os estudos com relação à gestão de estoques e a maioria deles está relacionado com a redução dos custos e com a otimização do processo produtivo. Objetivou-se avaliar a influência da gestão de estoques na aquisição, fidelização e perda de clientes em um salão de beleza da cidade de Natal – RN. A pesquisa é um estudo de caso. Observou-se que quando o cliente é bem atendido e suas expectativas são atendidas pela empresa, esta ganha mais um fiel consumidor de seus serviços, pois, no caso do salão de beleza estudado, a gestão do estoque é muito importante para ganhar e fidelizar o cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Classificação ABC; Fidelização do Cliente; Satisfação do Cliente.

INTRODUÇÃO

A gestão de estoques é um tema bastante importante e que merece uma atenção adequada para que a organização possa obter o sucesso esperado. Muitos são os estudos com relação à gestão de estoques e a maioria deles está relacionado com a redução dos custos e com a otimização do processo produtivo (Wanke, 2003).

Em empresas prestadoras de serviços, a gestão de estoques é um fator primordial para que o cliente fique satisfeito e receba o serviço que procura. Afinal, tais empresas devem sempre manter os produtos, utilizados na prestação do serviço, em estoque para evitar que o serviço não seja adequadamente realizado, em virtude de uma má gestão de seu estoque.

Uma vez mal atendido ou, em outros casos, não atendido, o cliente certamente procurará outra empresa, concorrente daquela que não foi capaz de prestar o serviço requerido, e passará a utilizar os serviços desta empresa que, no caso, conseguiu, no momento adequado, atender as necessidades do cliente.

Em um salão de beleza isto é bastante observado, principalmente, em períodos de alta demanda. Se o cliente deseja ser atendido e a empresa não o atende satisfatoriamente ou não consegue atender suas necessidades em virtude da falta de material, este cliente dificilmente voltará, pois irá procurar um salão que possa atendê-lo no momento em que ele precisa e com os produtos por ele desejados ou requeridos.

¹ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Agronomia pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. HUDSON_VALE@yahoo.com.br

² Professor do Departamento do Curso de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. HUDSON_VALE@yahoo.com.br

³ Mestranda em Administração pela Universidade Potiguar – UnP e Professora do Departamento do Curso de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. ANDREAKALIANY@yahoo.com.br

⁴ Mestranda em Administração pela Universidade Potiguar – UnP e Professora da Universidade Potiguar – UnP. AKSSQ@hotmail.com

Diante do exposto, o tema se apresenta como de fundamental importância, pois uma inadequada gestão do estoque pode significar a perda de clientes e, conseqüentemente, uma redução nos lucros da empresa.

Os objetivos da presente pesquisa estão divididos em geral e específicos. Como objetivo geral a pesquisa procura avaliar a influência da gestão de estoques na aquisição, fidelização e perda de clientes em um salão de beleza da cidade de Natal – RN. Os objetivos específicos são: identificar o estoque do salão de beleza analisado; identificar os produtos que merecem uma maior atenção na gestão do estoque; e analisar como é realizada a gestão do estoque do salão de beleza analisado.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa apresenta-se como um estudo de caso em um salão de beleza da cidade de Natal – RN. De acordo com Para Goode e Hatt (1979): “o estudo de caso é um meio de organizar os dados, preservando do objeto estudado o seu caráter unitário”.

Trata-se ainda de uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva. É exploratória, porque busca conhecer de forma mais aprofundada a realidade de uma população específica. Descritiva, porque apresenta tal realidade podendo servir para a realização de futuras pesquisas.

Para a realização da fundamentação teórica utilizou-se a pesquisa bibliográfica, através de livros e pesquisas desenvolvidas sobre o tema abordado neste trabalho, pois segundo Vergara (2003) a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.

O instrumento utilizado nesta pesquisa foi uma entrevista, com perguntas abertas, onde buscou-se alcançar os objetivos pré-estabelecidos. Realizou-se a entrevista com a proprietária do salão de beleza.

Os dados foram analisados de forma qualitativa, onde procurou-se avaliar de forma clara as respostas ou dados obtidos após a realização da entrevista com a proprietária do salão de beleza. Os resultados foram descritos buscando abordar os objetivos geral e específicos da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados a seguir foram obtidos através da realização de uma entrevista com a proprietária do salão de beleza objeto de estudo desta pesquisa.

A tabela 1 mostra os dados referentes ao estoque do salão de beleza. O estoque está distribuído de acordo com os serviços prestados, onde na coluna produtos têm-se o material que é utilizado para que cada serviço seja realizado adequadamente, sendo estes produtos os materiais do estoque.

É interessante ressaltar que o mesmo produto pode ser requerido para diferentes serviços como, por exemplo, luvas, shampoo, broches tipo piranha, escova, prancha e secador.

Tabela 1 – Identificação do Estoque do Salão de Beleza de acordo com os Serviços Prestados

Serviços	Produtos
Corte	Tesoura, Pente, Capa, Escova, Espanador, Pó, Máquina de Corte, Navalha, Navalha de Corte, Tesoura de Desfiar.
Escova	Secador, Escova, Prancha, Shampoo, Broches Tipo Piranha, Desfrizante.

Hidratação	Shampoo, Creme para Hidratação, Touca Térmica, Papel Alumínio.
Tintura	Tinta, Oxigenada, Luva, Capa, Shampoo, Gel Protetor para Pele, Broches Tipo Piranha, Desfrizante, Pincel + Tigela.
Alisamento ou Relaxamento	Alisante, Neutralizante, Luva, Capa, Broches Tipo Piranha, Pincel + Tigela.
Luzes ou Reflexos	Oxigenada, Descolorante, Capa, Broches Tipo Piranha, Touca, Luva, Agulha, Shampoo Hidratante, Pincel + Tigela.
Mechas	Oxigenada, Descolorante, Capa, Luva, Papelotes, Shampoo Hidratante, Pincel + Tigela.
Balayagem	Oxigenada, Descolorante, Luva, Capa, Tinta, Papelotes, Shampoo Hidratante, Pincel + Tigela.
Banho de Queratina	Kit Banho de Queratina, Secador, Escova, Prancha, Desfrizante, Luva, Pincel + Tigela.
Escova de Chocolate	Kit Escova de Chocolate, Secador, Escova, Prancha, Desfrizante, Luva, Pincel + Tigela.
Escova a Francesa	Kit para Escova Francesa, Secador, Escova, Prancha, Desfrizante, Luva, Pincel + Tigela.
Escova Progressiva	Kit para Escova Progressiva, Secador, Escova, Prancha, Desfrizante, Capa, Broches Tipo Piranha, Luva, Pincel + Tigela.
Escova Definitiva	Relaxante, Shampoo, Neutralizante, Hidratante, Capa, Luva, Tigela + Pincel, Secador, Prancha, Broche Tipo Piranha, Escova, Desfrizante.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2008.

Quando um desses serviços citados na tabela 1 é requerido por um (a) cliente, este espera ser prontamente atendido com rapidez e qualidade. Por isso, como a demanda por determinado serviço não pode ser prevista com exatidão, embora se tenha uma idéia de qual ou quais os períodos em que alguns serviços mais são realizados, a empresa deve manter uma adequada gestão do estoque, de forma a evitar que clientes saiam insatisfeitos da empresa em virtude de não ter sido devidamente atendido pela falta de material.

Além disso, a empresa deve também está pronta para receber aqueles clientes oriundos de outras empresas do mesmo ramo que foram mal atendidos ou sequer receberam atendimento, devido à falta de material nas empresas que procuraram inicialmente.

Na tabela 2, são apresentados os produtos do estoque de acordo com a Classificação ABC. Porém, estão apresentados apenas os produtos mais significativos da empresa, uma vez que existem aqueles produtos que pode-se considerar como “fixos” como, por exemplo, tesouras, pentes, broches tipo piranha e capa.

Tabela 2 – Identificação dos Produtos do Estoque do Salão de Beleza de acordo com a Classificação ABC

Produtos	Classificação ABC
Cremes para Hidratação	A
Kits Escova Progressiva e Definitiva	A
Descolorantes	A
Alisantes	A
Escovas	A
Gel Protetor para Pele	B
Oxidantes	C
Neutralizantes	C
Shampoo	C
Cremes para Hidratação Simples	C

Fonte: Dados da Pesquisa, 2008.

Dentre os produtos considerados pela proprietária como mais significativos para a realização dos serviços oferecidos pelo salão de beleza, apenas o gel protetor para pele foi classificado como B, enquanto os oxidantes, neutralizantes, shampoo e cremes para hidratação simples, foram classificados como C. Por outro lado, os cremes para hidratação (nesse caso intensiva reestruturadora ou reconstrutora), kits escova progressiva e definitiva, descolorantes, alisantes e escovas foram classificados como A.

É importante ressaltar que esta classificação ABC pode ser variável em virtude da marca e do fabricante do produto que será utilizado.

Os serviços mais requisitados são: cortes, alisamento ou relaxamento, luzes ou reflexos, escovas, hidratações e tinturas, sendo que os dois últimos com uma frequência menor. Sendo assim, os produtos necessários para que estes serviços sejam oferecidos merecem uma maior atenção quando da gestão do estoque, de forma a mantê-los sempre a disposição dos clientes no momento exato em que são requeridos.

Por outro lado, os serviços menos requisitados são: escovas definitivas e progressivas, pois são as que apresentam um custo mais elevado. Dessa forma, são os produtos que não merecem uma atenção tão rigorosa com relação ao estoque, pois não saem com frequência.

A reposição do produto retirado do estoque é solicitada imediatamente aos fornecedores. Não sendo possível a própria proprietária adquire o material em lojas especializadas nas vendas dos produtos, de forma que o material sempre esteja disponível em estoque.

Quando o cliente é bem atendido e suas necessidades e expectativas são supridas pela empresa, esta ganha mais um fiel consumidor de seus serviços, pois, no caso do salão de beleza estudado, a gestão do estoque é muito importante para ganhar e fidelizar o cliente.

CONCLUSÃO

Em qualquer empreendimento a gestão de estoque é fundamental para que a empresa possa obter sucesso. Tal gestão pode contribuir para a fidelização do cliente à

empresa. Essa fidelização do cliente é uma característica importante para que a empresa possa ganhar mais espaço no mercado e, conseqüentemente, mais competitividade.

Com a realização deste trabalho, pode-se observar que na empresa estudada a boa gestão do estoque é um fator que contribui para a fidelização do cliente. Além disso, pôde-se conhecer como é realizado a gestão do estoque na empresa e quais os produtos que recebem uma maior ou menor atenção por parte da proprietária em virtude da freqüência com que os serviços são realizados e, conseqüentemente, com que estes produtos são utilizados.

REFERÊNCIAS

GOODE W.J. & HATT P.K. **Métodos em pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1979.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4ª ed. São Paulo – SP: Atlas, 2003.

WANKE, P. **Gestão de estoques na cadeia de suprimentos**. São Paulo – SP: Editora Atlas (Coleção COPPEAD de Administração), 2003.