

FORMAMOS TALE

## Patrícia Piloto

Directora-Geral  
da Academia Lúcia Piloto

### Só a qualidade profissional é diferenciadora

**A Academia Lúcia Piloto, a primeira escola de formação dentro de um grupo empresarial de cabeleireiros. Para além de preparar os quadros internos, abre as portas a todos quantos desejem aprender a profissão ou actualizar os seus conhecimentos. Um contributo para aumentar a empregabilidade do sector, nas palavras da sua directora.**

Lúcia Piloto Cabeleireiros assumiu, desde há muito, a educação e a actualização permanente dos seus colaboradores, mas recentemente fez da formação uma nova área de actividade do grupo. O que motivou a criação da Academia Lúcia Piloto?

A abertura de uma Academia de formação profissional é a concretização de um sonho, que foi crescendo ao longo dos mais de 30 anos de experiência da própria Lúcia Piloto. Nasce do desejo de realização de uma vocação, à qual se acrescenta a dificuldade sentida no recrutamento de profissionais com competências no mercado. O reforço da formação interna dos colaboradores, para que o nosso negócio de cabeleireiros possa crescer com a qualidade e rigor que exigimos, aliada à vontade de ensinar e criar novas oportunidades de

trabalho, no mercado dos cabeleireiros, foram os principais motivos que levaram à criação deste novo negócio. É assim que surge a oportunidade de criar a 1.ª Academia de formação em Portugal, dentro de um grupo empresarial de cabeleireiro. O objectivo é oferecer ensinamentos muito práticos, com conteúdos actualizados e focados na obtenção de resultados imediatos, a quem pretenda adquirir formação especializada nesta área.

**A composição de uma equipa competente de formadores é um passo essencial neste processo. A que critérios e objectivos obedeceu a selecção dos profissionais?**

A equipa de formadores é um dos pontos fortes deste projecto. Os elementos que a compõem foram seleccionados entre os melhores profissionais da Lúcia Piloto Cabeleireiros, não só pelo seu conhecimento dos valores e cultura da marca e pelas suas elevadas competências técnicas, mas também pelo gosto têm em ensinar. Todos os formadores possuem o CAP (Certificado Aptidão Profissional), para que possam transmitir, da melhor forma, os ensinamentos a quem procura novas técnicas e aptidões criativas nesta área. Para além destes, também a própria Lúcia Piloto assegurará directamente a formação dos cursos Premium. Por fim, da equipa fazem ainda parte técnicos externos ao grupo, nas disciplinas relacionadas com as competências comportamentais e de gestão.

**Há, neste projecto, uma nova dimensão do papel da formação, ao colocar-se o foco não apenas nas necessidades internas da empresa, mas também nas condições do mercado. Que retrato faz da realidade nacional actual, em termos da qualificação e qualidade dos serviços profissionais de cabeleireiro?**

Acreditamos que num momento como o actual, em que precisamos de ser mais produtivos do que nunca, só a qualidade profissional é diferenciadora. O desenvolvimento qualitativo e criativo dos profissionais de cabeleireiro é um desafio que abraçamos e que irá contribuir para uma melhor integração dos profissionais no mercado de trabalho, pois estamos a criar oportunidades de carreira ao formar competências, numa fase de crise em que as

As pessoas estão a passar por dificuldades em garantir os seus empregos.

Quando falamos de uma Academia de formação profissional estamos a falar de uma escola que se dedicará a preparar pessoas, muitas delas jovens em início de carreira, com as ferramentas necessárias para se iniciarem e vencerem no mercado de trabalho. Aumentamos a empregabilidade das pessoas, aumentando as suas capacidades. E ao fazê-lo em tempo de crise, estamos a dar o nosso contributo para que todos possamos sair dela.

Quem prestar um serviço de qualidade, quem estiver a par das últimas novidades e tendências, quem tiver a capacidade de se reinventar dando formação e actualização contínua aos seus profissionais, quem conseguir de certa forma surpreender com qualidade, terá o seu lugar garantido.

**Como vai funcionar a Academia? A que públicos-alvo se dirige e que temas/áreas serão ministrados nos seus cursos?**

A Academia disponibilizará formação profissional na área de cabeleireiro, assim como cursos comportamentais e de gestão, que complementam esta actividade.

Os cursos técnicos de cabeleireiro serão de curta duração, muito especializados e com métodos inovadores, que permitem criar resultados modernos, dotando os nossos formandos de capacidades técnicas e criativas muito particulares. Aqui, a oferta abrange todas as vertentes desta profissão, seja através dos cursos base da actividade, seja através dos mais específicos – em secagem, corte, coloração, forma, penteados e apanhados, por exemplo. Para cada tema, existem vários níveis de aprendizagem e especialização, em função dos diferentes graus de conhecimento dos formandos.

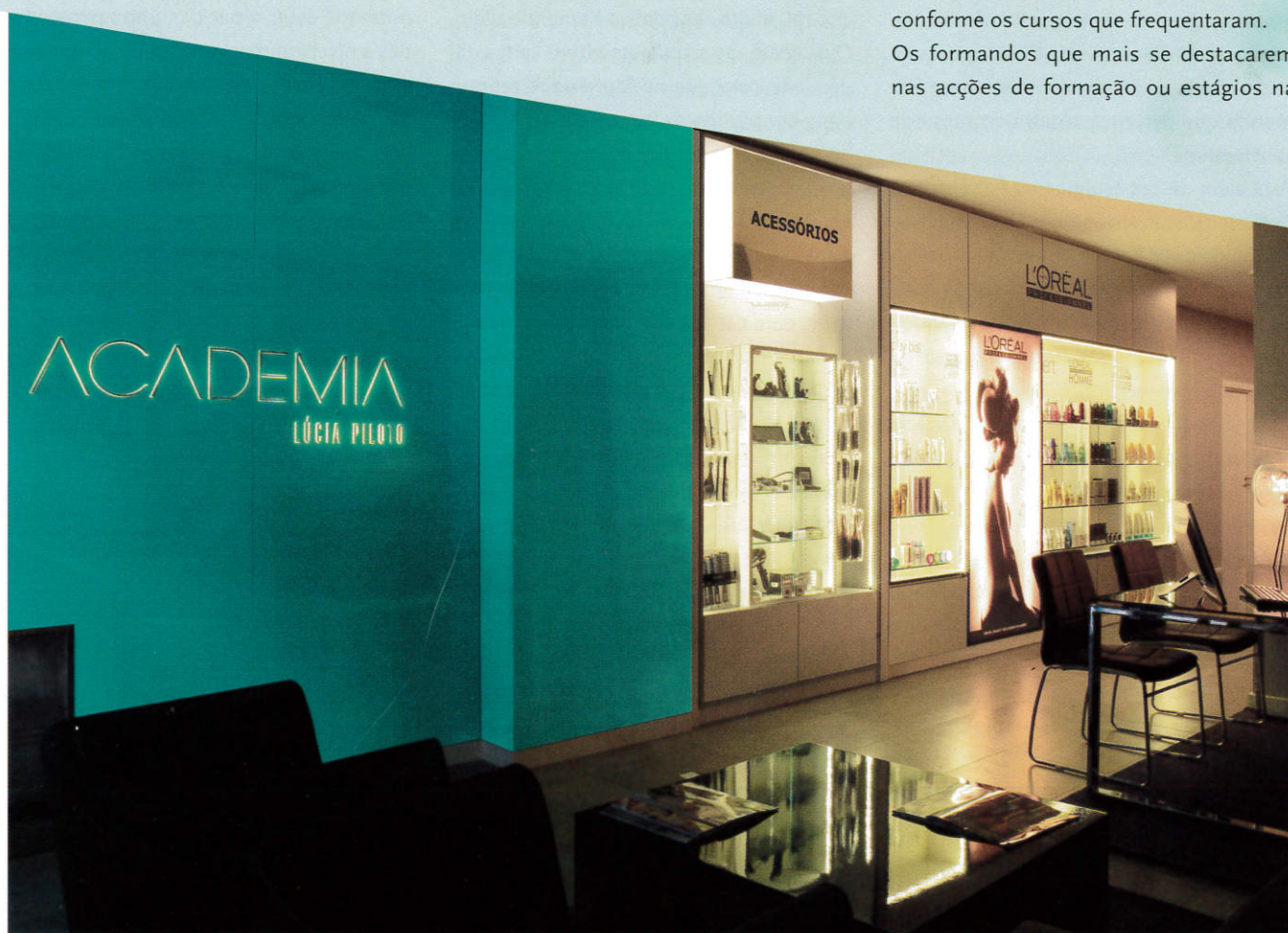
No âmbito dos cursos comportamentais e de gestão existirão temas como: *workshop* de consultoria de imagem, motivação de equipas, *coaching* em liderança e gestão de equipas, atendimento e vendas e gestão de negócio.

Os nossos públicos são os profissionais de cabeleireiro com diferentes graus de experiência, quer sejam internos quer sejam externos ao grupo, que pretendam adquirir formação especializada ou actualização dos seus conhecimentos, bem como os jovens em início de carreira, que estão a iniciar a sua formação nesta actividade, encontrando aqui uma excelente oportunidade de adquirir os conhecimentos da profissão, em contexto de trabalho.

**A actividade da Academia contempla o desenvolvimento de iniciativas que facilitem a integração dos seus alunos no mercado de trabalho?**

Sim. A frequência de cursos na Academia permite aos formandos o acesso a estágios profissionais gratuitos nas suas instalações, de acordo com regras específicas, conforme os cursos que frequentaram.

Os formandos que mais se destacarem nas acções de formação ou estágios na





Academia terão sempre a oportunidade de integrar os quadros da Lúcia Piloto Cabeleireiros, em função das necessidades de recrutamento. Foi criada uma bolsa de emprego para quem se queira candidatar, sendo que o Grupo Lúcia Piloto, por uma questão ética, não convidará nenhum formando que pertença a outra empresa de cabeleireiros.

Para além destes estágios na Academia, o curso para os jovens sem experiência, tem no seu conteúdo programático dias de formação em contexto de trabalho, nas lojas do grupo, que permitem aos formandos terem contacto directo com a realidade de um salão de cabeleireiro.

**A par com a formação dos profissionais, a Academia disponibiliza um atendimento ao público em condições especiais. Como funcionará esta vertente?**

A Academia Lúcia Piloto irá realizar atendimento ao público, prestando serviços de cabeleireiro a um preço muito simbólico. Os clientes serão atendidos por formandos, tendo sempre a supervisão técnica de uma formadora experiente, que garante os resultados e a qualidade do serviço. Deste modo, os formandos terão oportunidade de treinar, em "modelos reais", as técnicas que aprenderam em cada curso, tirando maior proveito da acção de formação e usufruindo dos primeiros passos no contacto com o cliente.

**Que aspectos foram valorizados na escolha da localização e na concepção, organização e decoração do espaço?**

A Academia funciona num espaço de 400 m<sup>2</sup>, muito convidativo à aprendizagem. O projecto, do arquitecto Nuno Lança, foi pensado para que os formandos retirem o melhor partido da formação, usufruindo de um espaço amplo, moderno e confortável, dotado das últimas tecnologias e equipamentos.

Dispomos de 3 salas práticas, totalmente equipadas com bancadas e zona de lavagens, com capacidade para receber 12 formandos por sala, sendo uma delas convertível num espaço para 24 formandos. Temos ainda uma sala para formação teórica, com capacidade para 12 alunos.

A decoração foi desenvolvida com base na nova marca, com um universo gráfico muito jovem e alegre, construindo um ambiente propício à beleza e à inovação que caracterizam o grupo Lúcia Piloto. Em termos de localização, tivemos a preocupação de nos situarmos no centro de Lisboa, num local com facilidade de acessos, servido por uma boa rede de meios de transporte.

**A marca Lúcia Piloto já não é apenas sinónimo de cabeleireiro, incluindo nos seus serviços as áreas de estética e SPA. Pensam alargar a formação da Academia a estas áreas?**

Para já queremos centrar a nossa actividade de formação apenas na actividade de cabeleireiro, pois é neste mercado que somos especialistas, mas dependendo da evolução deste negócio e das necessidades que se venham a sentir no mercado, poderemos alargar a nosso negócio da formação a outras áreas.

**A parceria entre a Lúcia Piloto Cabeleireiros e a L'Oréal Professionnel mantém-se neste novo projecto, a Academia. Qual a importância desta relação em todas as vertentes do negócio e que vantagens dela retiram no contexto formativo?**

A Divisão dos Produtos Profissionais do grupo L'Oréal é parceira da Academia Lúcia Piloto, através de L'Oréal Professionnel, uma marca líder de mercado, que se distingue pelas constantes inovações tecnológicas e pelo apoio na educação aos cabeleireiros.

Por um lado, esta parceria é o reconhecimento das nossas capacidades, do nosso *know-how* e a vasta experiência que a nossa marca pode oferecer. Por outro lado, permite-nos estar a par das últimas novidades a nível internacional, tanto no que respeita às tendências, como no que se refere a produtos e técnicas, contribuindo assim para que os nossos cursos se mantenham diferenciados do restante mercado. Por fim, outro factor extremamente importante desta parceria é permitir-nos chegar, com a nossa formação, aos clientes L'Oréal, através da dinamização interna dos cursos junto dos mesmos, atingindo assim uma fatia muito importante dos profissionais do mercado nacional.





# Antonio Martinez-Rumbo

## Director da Divisão de Produtos Profissionais da L'Oréal

### A educação é fundamental para a defesa do sector

**A formação está no ADN de L'Oréal. Parceira há largos anos de Lúcia Piloto Cabeleireiros, a Divisão de Produtos Profissionais da L'Oréal, encontra na Academia, uma oportunidade de reforçar a formação e o desenvolvimento do mercado. E antecipa ainda um plano de lançamentos e de comunicação robusto, para 2012.**

A L'Oréal Professionnel tem com a Lúcia Piloto Cabeleireiros uma parceria de longa data, que passa agora também pelo projecto da Academia Lúcia Piloto. O que une os dois grupos e que vantagens mútuas encontram nesta relação?

O Projecto da Academia Lúcia Piloto e a Divisão Produtos Profissionais da L'Oréal têm um objectivo comum, que é formar talentos e elevar a profissão de cabeleireiro ao mais alto nível.

Para nós, esta parceria é estratégica, pois permite-nos reforçar ainda mais o plano de formação e desenvolvimento, que disponibilizamos aos nossos clientes e também às nossas equipas.

É com muito orgulho que nos associamos a este projecto com um parceiro de longa data, que é o Grupo Lúcia Piloto, reconhecido há mais de 30 anos pela qualidade dos seus serviços e profissionalismo de toda a equipa.

**De que modo este projecto vai traduzir essa ambição conjunta de educação profissional dos cabeleireiros, no mercado português?**

Este projecto vai ao encontro dos objectivos da Divisão dos Produtos Profissionais da L'Oréal, contribuindo para a evolução do mercado profissional, através de uma oferta formativa diversificada, complementar à nossa. Os altos padrões de qualidade e de exigência da Academia contribuirão positivamente para elevar o estatuto da profissão de cabeleireiro.

Os projectos de educação são fundamentais para a defesa do sector, pois dotam o profissional de competências únicas para oferecer serviços de alta qualidade, de forma personalizada e criativa. Desta forma, os consumidores percebem a mais-valia de ir aos salões de cabeleireiro, sentindo a sua visita como uma valiosa experiência de beleza.

**Em entrevista na edição de Dezembro de 2010 da nossa revista, apresentava como prioridades da marca o reforço da parceria com os clientes e o enfoque especial nos serviços de coloração. Em que medida e, de que forma, foram atingidos esses objectivos?**

A categoria de coloração é, sem dúvida, uma prioridade na Divisão dos Produtos Profissionais. Prova disso são os diversos lançamentos que revolucionaram a coloração como INOA, INOA Suprême, e este ano mais especificamente, com DIALight e DIARichesse. O nosso objectivo é aumentar a taxa de penetração de coloração junto das mulheres portuguesas, que é de 44%, ao passo que, na Europa, este valor situa-se próximo dos 70%. Assim sendo, temos investido fortemente em campanhas de televisão, rádio e revistas, que ajudem a levar mais mulheres aos salões de cabeleireiro. Criámos igualmente campanhas de fidelização e acções originais nas redes

sociais, como o vídeo de campanha viral "EU AMO" para o lançamento de DIA.

No que se refere à relação com os clientes, temos conquistado muitos salões devido às vantagens que a L'Oréal aporta como verdadeira parceira, no desenvolvimento do negócio. Este é, sem dúvida, um posicionamento que temos comunicado e fortalecido nestes últimos anos. E podemos dizer que os salões que trabalham com a L'Oréal estão a resistir melhor neste contexto difícil.

**O ano de 2012 apresenta-se como cheio de desafios. A missão de acompanhar os profissionais, apoiando o desenvolvimento do seu negócio, ganha maior complexidade num cenário de retração económica. Que objectivos foram traçados e que iniciativas estão previstas para o próximo ano?**

Temos, para todas as marcas da Divisão de Produtos Profissionais, um plano de lançamentos muito forte, desenvolvendo ainda mais os serviços profissionais feitos em exclusivo no cabeleireiro, o que acredito que irá potenciar o negócio do salão. A par, iremos reforçar o plano de educação, tornando-o mais moderno, próximo e acessível. A educação continuará sempre a ser uma prioridade, estando a divisão determinada em dotar o mercado com os melhores profissionais e em traduzir essa aposta, em termos da percepção, junto dos consumidores.

Por fim, iremos apostar forte na comunicação, quer nos meios *offline* como nos *online*. Como líderes de mercado, temos um papel fundamental na construção de um sector sólido e as marcas que estiverem connosco ganharão certamente com a nossa estratégia para 2012.