

# Mapa de Escuta Além do Fio

Guia para organizar a fala da cliente em camadas: queixa, emoção, rotina, expectativa e experiência desejada.

Nota de responsabilidade: Este material apoia a atuação estética, educacional e complementar. Não substitui avaliação médica, dermatológica, nutricional ou psicológica. Use linguagem descritiva, registre sinais de atenção e encaminhe quando necessário.

## Mapa de camadas

Camada	O que ouvir	Como registrar com segurança
Queixa capilar	Relato principal da cliente	Registrar exatamente o que a cliente diz, sem afirmar causa.
Autoimagem	Como ela se sente com o cabelo	Usar linguagem acolhedora e não julgadora.
Rotina	Sono, trabalho, alimentação, hidratação, autocuidado	Descrever hábitos relatados, sem prescrição.
Histórico	Químicas, produtos, procedimentos e mudanças recentes	Registrar datas aproximadas e reações percebidas.
Expectativa	O que ela espera do atendimento	Alinhar possibilidades reais e limites cosméticos.

## Frases úteis

“Vou registrar tudo para conduzir seu atendimento com mais segurança.”

“Meu olhar aqui é estético e terapêutico complementar, sem substituir avaliação médica quando houver sinais importantes.”

“Vamos observar seu cabelo dentro da sua rotina, sem prometer cura ou resultado absoluto.”