

サロンでの気づき

サロンを訪問させて頂き、気づいたこと、聞いたことなど、お伝えしたいと思います。何かお役に立てれば嬉しいです。

今年も残すところあと僅かになりました。12月に入りとても寒い日が続きますが、風邪をひかないように体調管理には十分気をつけて行きましょう。

さて、ノーベル賞を受賞した山中教授は授賞式から一夜明けた記者会見で今の率直な気持ちを色紙に書くように求められると、迷わず「初心」と書かれ、「今日が始まり。研究者を目指した最初の日に戻って仕切り直したい」との意味を込め、「今は医学に役立つステップに移れるかどうかの節目。特に新薬の開発に力を入れたい」と決意を新たにしておられました。これだけの大成功をしても高ぶらず、謙虚な姿勢に人として尊敬します。



それでは、今年最後の「たにぐちだより」をお届けします。20年前と様変わりした今の日本。経営環境が厳しくなったことは確かですが、サロン現場を回っているというんな事を感じますし、まだまだ元気になる話をたくさん頂きます。

1. 行動を起こせば、結果はでる。

・オープン10年目の新規客が少なくなってきたサロン様が、あるサロン様の集客に成功した手づくりのチラシをまねて、久々にポスティングをされました。

100枚配って1人の割合で集客があり、アクションを起こせば結果がでること、行動をおこすことの大切さを痛感していました。

・当たったチラシをつくられたオーナーが、チラシの中身は、カッコ良いチラシをつくるのが目的ではなく、日々の営業でお客様にアピールしていること、白店のこだわり、思いをお客様の立場にたって伝えることが大切であると言っていました。

・これもオープン10年目のサロン様で、今まで出したことなかったクリスマスカードを12月の5日頃、100名の上位客に出したそうです。内容は、クリスマスっぽい絵の中に24日(月)営業とお正月休みのお知らせでしたが、届いてすぐに50名近くのお客様から予約の電話が入ったそうです。今回は節分時期にDMを出してみようと言っていました。

・あるサロン様がどんなお客様が来店されても他店との違いをはっきりと感じていただくために行ったことは、開店以来、シャンプー10分、マッサージ10分という時間をかけてすることでした。

・美容室の先生の娘さんで、地域で小さな寄席(落語)を定期的に開催しておられる方がいます。特に「桂吉弥さん」の熱烈なファンで、ちりとてちん(NHK朝ドラ)で有名になる前から見に行っていたそうです。一落語ファンが声をかけても来てくれないだろうと思っていたそうですが、きたいない字ながら、思いを込めて何度もラブレターを送ったそうです。この思いが伝わったのか、なんと忙しい中、時間を調整して小さな寄席に来てくれたのです。

「思い」は勇気を持って行動に移せば、結果につながって行きます。頑張ってください。

2. ちょっとした行動が、心を動かす

・10年目になるスタイリストの方ですが、最近私に「先日はありがとうございました」「お世話になります」「こんにちは」と、よく声をかけてくれます。とてもぬくもりを感じるのです。誰かに「いい美容師さんがいないですか」と聞かれたら、紹介しようと思います。

・商品の配達物が3箱あったのですが、お店の女性スタッフさんが見るからに重そうな箱の荷物を持って運んでくれました。とてもうれしかったですね。優しくされるとその人にお返ししたくなります。



・失礼ですが、意外に電話対応の悪いサロン様が多いと感じます。電話対応はサロンの印象を決める大きなポイントだと思うのですが。

・あつてはならない事だったので、封が空いている商品があるサロン様に渡してしまい。連絡が入り、すぐにお詫びに伺ったところ、「ミスは誰にでもありますから」と責めることもなく言ってくれました。

「お天道様が見ている」「天知る、地知る、己知る」という言葉ありますが、接客はその人の生き様が表に出てきます。日々のちょっとした行動の積み重ねがその人の評価を作り出すのだと思います。

3. 楽しんで仕事をしていますか

・今は一人経営者ですが、勤めていた頃、お客様から「あなたはいつも楽しそうに仕事をしているね。この仕事ほんとうに好きなんじゃね。結婚してもやめんね。」とよく言われたそうです。働いている人が楽しんで仕事をしている姿が何よりのサービスだと思います。そこに自然の笑顔が生まれるのだと思います。

・三人のサロン様で、先輩が産休に入り、先生と二人になったので大変かと思ったら「いま仕事が楽しいです」と輝いた目で話してくれたスタッフさんがいます。今までは無意識のうちに先輩に頼っていて、お客様との会話も少なく、かかわり方が薄かったそうです。今はお客様に喜んでいただくために、お客様がして欲しいことを自分が掴まなくてはならない立場になり、そのためにお客様にいろんな質問を投げかけ、お客様の話を聞いたりすることがとても楽しいそうです。先生は先生で二人になったためシャンプーに入ることもあり、今までヘッドスパを一日に何人もしてくれていたスタッフさんにあらためて感謝しておられました。

4. 意識で変わる

・先月ご紹介させていただいた「海賊と呼ばれた男たち」百田尚樹著の下巻を読み終え、主人公、出光興産の創業者出光佐三の生き方に胸を打たれました。ぜひ、おすすめ致します。



本を読み終えてから、出光のガソリンスタンドの多いことにびっくりしました。本を読む前には全然目に入らなかったのです。同じものを見ていても意識で大きく変わるものですね。別の見方をすると自分本位の物の見方で判断しすぎると間違えることも多くあるのだと思います。



・店販が売れる人、いや店販を売っている人は、仕事に対する意識が高いと思います。

「まずはお客様に話さないと売れません」「お客様に、ぜひ、やってみてください」と言っています。商品売るために、自分で工夫して使っています。自分に投資しています。だから商品に自信を持っています。儲けるのが目的ではなく、お客様にキレイになって欲しいと情熱を持っています。

・プロの意識を持つ

美容師さんはお客様をキレイにするプロ意識、お客様を気持ちよくするプロ意識を持つことが大切です。天皇陛下の手術を担当された心臓外科医の天野教授、ノーベル賞の山中教授は二人とも大きな挫折を経験しておられますが、世の中の役に立ちたいという強い思いから、もの凄い努力を積み重ねてこられた結果、今をつくっています。

ノーベル賞を受賞した山中教授は「これからどれだけ本気で取り組めるか」と「本気」と言う言葉を力を込めておっしゃっていました。

今年の「たにぐちだより」の最後は、NHKの「鶴瓶の家族に乾杯」で流れている、さだまさしの「バースデー」の歌詞をご紹介します。終わりたいと思います。

今年一年本当にありがとうございました。心からお礼を申し上げます。寒さが厳しくなって参りましたが、健康に留意され、素晴らしい新年をお迎え下さいませ。

さだまさし Birthday

作詞:さだまさし
作曲:さだまさし

幸せをありがとう めくもり届きました
なによりあなたが元気でよかった
宝物をありがとう 思い出届きました
生まれてきてよかった

誕生祝いをありがとう 忘れずにいてくれてありがとう
古い時計が時を刻むように
緩やかに年老いてゆけたらいいなどと
この頃思うようになりました

誕生祝いをありがとう 忘れずにいてくれてありがとう
誰かが私の生まれ日のこと
憶えていてくれると 独りきりではないと
とても勇気が湧いてくるのです

幸せをありがとう めくもり届きました
なによりあなたが元気でよかった
宝物をありがとう 思い出届きました
生まれてきてよかった

やさしい手紙をありがとう 気にかけてくれていてありがとう

下書きの跡が胸に沁みます
こんなわたしの為に こんなに沢山の
あなたの時間をくれたのですね



心からどうもありがとう 忘れずにいてくれてありがとう
季節の花を少し送ります
あなたのあの笑顔を 飾るには足りないけど
せめて私の心を添えて

幸せをありがとう めくもり届きました
なによりあなたが元気でよかった
宝物をありがとう 思い出届きました
生まれてきてよかった