



サロンでの気づき

サロンを訪問し、気づかせていただいたこと、お聞かせいただいたことなどを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。

記録的な豪雨で大きな被害をもたらした梅雨も明け、太陽がキラキラと照りつけ、厳しい暑い夏がやって来ました。ご被害に遭われた皆様には1日も早い復旧を心からお祈り申し上げます。

5月に植えたゴーヤーの実がどんどん大きくなっています。もう少して収穫できるのが楽しみです。



ゴーヤーには、免疫力を高めるビタミンC、夏ばて予防のカリウム、血液ドロドロを防ぐ水分が豊富に含まれていますので、猛暑となる夏には最適な食材だそうです。

夏バテしないようしっかり栄養をとって、暑い夏を乗り切っていきましょう。

■ゴーヤーの苦味成分“モルデシン”が夏バテ解消

ゴーヤーの独特な苦味の正体はモルデシンという成分ですが、このモルデシンには胃腸を刺激して消化液の分泌を促進し、食欲を増進させる働きがあります。つまりゴーヤーは暑さによる食欲の減退を防ぐ夏バテ解消の効果があります。

古くから東南アジアを中心とした暑い地域で食べられてきたのはこのためだとも言われています。モルデシンが最も多く含まれている部分が中心のワタの部分になります。

■伝える力

さて今回は伝える力をテーマに取り上げさせていただきました。

まず、はじめに、先日行われたantiカラーチームのセミナーに参加された先生の感想をご紹介します。

技術的には、グレー系(ダル系)カラーをミックスすることにより、ベールを被ったような、柔らかさ、ツヤといった質感を表現することができるなど、色づくりに対するこだわりやシンプルで効率的な新しいホイールワークなど教えていただいたのですが、一番印象に残ったことは、講師の方、お二人とも、30才前後と若いのにもかかわらず、私たち美容師に、自分たちのやっている仕事のこだわりがしっかりと伝わってきたと言うことです。

きっと、お客様にも自分たちのこだわりや想いが同じように伝わっているのだと思いました。

だから、お客様から支持されているのだと思いました。

若いのに伝える力を持っているなど感心しました。

この力は、日々の勉強、そして実践による積み重ねから生まれるのだと思います。

では、自分の仕事はどうなっているのか? 今、ヘアカラーは、だまっても7割以上のお客様がして下さるメニューです。してくれるのが当たり前になっていて、技術説明などあまりしていないなと思いました。例えば、「少し赤味が出やすい髪なのでマツ、緑を入れて赤味を抑えておきますね」とか、お客様に説明しないまま、ミックスして施術にあたっていました。こんなことではいけないなと思いました。パーマやヘアケアについては、今、何をしているのか、サロンのこだわりを一所懸命、話をしていたけれど、ヘアカラーについては、話をしていなかった。

私は、先生の感想を聞きながら、ふと、あるお店のスタッフ様との話を思い出して、先生に話しました。

新規のお客様が来られて、パーマのテストカールが終わり、1液を流すために「シャンプー台にどうぞ」とご案内すると、お客様が「移動するんですか?」と聞かれたそうです。このお客様は、今まで利用していた美容室ではシャンプー台に移動したことがなかったそうです。そこで、担当者は、「当店では、髪を傷めないで、きれいにパーマをかけるために、パーマの1液を、シャワーでしっかり流させていただきます。お手数ですがよろしくお願ひします。」と、何故、中間水洗のため、シャンプー台に移動して頂くかを説明したそうです。

私のこの話を聞いて先生はつぎの様に言われました。

たまたま、お客様の方から「移動するんですか?」と聞かれたから良かったものの、もし、何も聞かれないお客様だったら、「何でシャンプー台に移動するの、大変じゃないの、ゆっくりしたいのに、痛いのに、時間がかかるのに」など、不満に、不安に思いながら、この後の施術を受けられ、失客につながったかもしれませんね。

サロンにとっては、毎日している事なので、当たり前のことかもしれませんが、お客様にとっては、説明しないと何をしているのかわからないことが多くあると思います。

また、最初は、美容師側が感動して、こだわってやっていたことが、毎日やっているうちに、当たり前になって、こだわりと感ぜないで作業になってしまわないように常に意識し続けることが大切だと言っておられました。

(※裏面に続きます)

この様にお客様にちゃんと説明しないとわからないことがたくさんあります。同じ商品を使っているでも使い方、説明の仕方によってお客様の満足度は大きく違ってきます。

もう一つの例として、先日、私はあるサロンの先生にトリートメントの付け方について聞いてみました。

私はいろんなサロン様でシャンプーをしていただきますが、シャンプー後、トリートメントをつけてすぐに流されるお店が圧倒的に多いということです。

これ、本当です。これではリンスをつけているのと同じで、何を付けているのかお客様には全然わかりません。もったいないと思いませんか、と尋ねると。

その先生は、トリートメントをつける時、ダメージの強い方の場合は、タオルで水分を十分にとって、その上からトリートメントをお客様の毛髪の状態によって量を調整し、付け方を変えて、時間もしっかりと浸透するまで置いてあげて、そして、ちゃんと説明してつけてあげるそうです。

主にキューティクル表面にくっついて毛髪の滑りを良くし、保護するリンスやコンディショナーと違って、トリートメントはキューティクルの表面だけでなく、毛髪の内部に栄養分をたっぷりと吸着させて毛髪を治療してくれます。

折角、トリートメントをつけているのに髪の中に栄養分がたっぷり浸透する前にすぐに流してしまえば効果はかなり低くなってしまいます。また、お客様がお店のトリートメントを買って帰られても、このような使い方では、良い結果が得られないと思います。

さらに、この先生はシャンプー、トリートメントを購入されたお客様で、次回来られた時に髪がきれいになっていたらお客様をほめてあげるそうです。逆にきれいになっていないお客様の場合は、使い方や使用回数などをよくお聞きして、結果が出るように、もう一度、使い方をきめ細かくアドバイスされるそうです。

また、別のお店では、シャンプー後、一度起こして、トリートメントをたっぷり手に乗せ、お客様に量を見てもらい、起こしたままでトリートメントをつけ、頭皮をマッサージして、シャンプーボールにお湯をためて、毛髪1本1本に行き渡るようにチェンジリンスを丁寧に行います。



この様にトリートメント一つ取っても、個々のサロンでは当たり前と思ってやっている事が、サロンによって大きく違ってきます。だから、何のためにやっているのか説明してあげないと想いが伝わりません。

九つの約束

- 一つ 活気を提供します。
明るく元気な声で心から
いらっしゃいませ ありがとうございます
をいいます。
 - 二つ シャンプーのマッサージは必ず2分以上します。
 - 三つ カットの前には必ずタッチします。
(鏡越しに見ます。)
鏡から見たスタイル、後からのスタイルも
大切にしたいからです。
 - 四つ 毛髪を大切にします。
必ずやさしい薬を使います。
きれいな髪になって頂きたいからです。
 - 五つ 必ず素晴らしい商品を使います。
本当に毛髪を大切にしたいからです。
 - 六つ 必ず家でお手入れが楽なパーマをかけます。
一本ずつ丁寧に巻きます。
 - 七つ 必ず1液をしかりつけます。
ムラのないよう1本ずつかけたいからです。
 - 八つ 必ず2液をしかりつけます。
少ないと髪が傷みますし、
元の状態に戻らないからです。
 - 九つ 必ずローションや育毛剤をつけます。
毛髪を大切にしたいからです。
毛髪を大切にしたいからです。
- もっとたくさんのお客様ができるようがんばっています。

左の資料は、以前、ある繁盛店で見せていただいたものです。お店とお客様との約束事項をシャンプー一台の前にパネルに入れて掲げておられます。この様にして、お店の方針をスタッフ全員が日々再確認し、お客様にサロンの想い、方針が伝わるよう、日々実践しておられます。

■最後に、髪書房さんから2008年に出版されたMINX著「絵解き真似たい仕組み スタッフとサロンが確実に育つ」から、一つご紹介させていただきます。

〇見えない相手へのアドバイス

新規のお客さまを紹介してもらおう決めて!!

データによれば、お客様が固定客になっていく割合は、フリー客20%に対し、紹介客は80%にもなるそうです。紹介していただいたお客様は、10人中8人までが固定客になっていくということです。

だから、僕たちはまず今、目の前にいるお客様を幸せにして家族やお友達、会社の仲間などを積極的に紹介していただくにはいけません。僕はお客様に、「ヘアの話は誰とするんですか?」とさりげなく聞くようにしています。すると、「母」とか「友達」、「職場の同僚」といった答えが返ってきます。「こんなことで、悩んでいるんですよ」という話が出てきたら、「じゃあこうしたらいいですよ」と、見えない相手にアドバイスをあげます。これは効きます。「私をやってくれてる美容師さん、あなたのヘアについてこんなことをいっていたわよ」ということが見えない相手にクチコミで伝わる—これが一番効きます。

かなりの確率で紹介客が増えます。これだけ美容室が多い時代。どのサロンもフリーのお客様などほとんど来ません。今来ているお客様を大切に、新しいお客様を紹介していただく。新規客を増やす一番確かな方法です。

絵解き 真似たい仕組み

スタッフとサロンが確実に育つ
MINX著 3,990円(税込)

23年間連続成長!!

200人のスタッフ1人あたりの生産性、
じつに74万円!!

それをつくる「MINXパワーのすべて」を面白く絵解きする本!

