



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。

5月の爽やかな風に揺れる、暖かな陽を浴びた色鮮やかな草花が心を優しくしてくれます。

GWの一日は、広島県の県北にある千鳥の別尺山桜を見に行ってきました。タイムスリップした様などかな田園風景の中でのんびりとした時間を過ごさせて頂きました。



さて、今月のお便りはサロンの先生との会話、セミナーのまとめを掲載させていただきます。今は、ipad(アイパット)をはじめ、デジタルの社会へと急速に進んでおりますが、このような時代だからこそ、アナログの感覚が大切だと思います。

はじめに、サロンの先生との会話から
・4年目の〇〇さんは、半年くらい前までは、お客様と話をしたり、笑顔を出したりするのがとても苦手だったのですが、何かコツを掴んだのか、笑顔で、目を見て、話ができるようになってきて、店販やトリートメントメニューの売上で、今は、先輩スタッフの良い刺激になっています。新人の頃から、素直でまじめで、お客様からはシャンプーで褒められ、見えないところで掃除をしてくれるような、とても優しいところがあったそうです。教えたら、すぐにできる人とすぐにできない人がいます。彼女は時間はかかったけど、コツコツと積み重ねてきた(体験)ことで、大きな自信を掴んだのだと思います。
・全てのお客様に、カットを気に入ってもらうことは難しいかもしれませんが、一所懸命していることは、全てのお客様に伝わる。

続いては、5月13日(木)に新人のカット講習をしていただいた時の講師の先生のお話を掲載させていただきます。トップスタイリストを目指しておられる方、ぜひ、参考にして下さい。

映像は、当社のホームページからご覧になれます。講習の方も2回目になりますが、ぜひ、ご参加下さい。

トップスタイリストになる為の条件

■スタイリストになる前にやるべき事

1. 目標を明確に持つ…紙やノートに書く
 - ・「具体的に何をするか」
 - ・「いつまでにするか」
 - ・「今日は何をするか」
2. 服装、態度…清潔感、お客様から見てどうか。常に意識して行動する
3. 言葉遣いに気を付ける…お客様だけでなく、スタッフ同士も
4. 礼儀、あいさつ
5. 声出し…明元素(明るく、元気に、素直に) 会話、声のキャッチボール
6. 笑顔…第一印象は8秒で決まる
7. 素早い動き、タイムアップ
いつも決められた時間で素早く

8. 心配り、心配り
自分がしてもらって嬉しい事をしてあげる
自分がして欲しくないことはしない
気づいたら行動に移す

※将来の顧客作りが出来ている人は10万、20万の壁を簡単にクリアできる。

9. 5力…技術力+接客力+発想力+説明力+人間力
アシスタントの時に努力しておく。
5力の中の一つがかけなくてもいけない。

■カウンセリングの大切さ

顔の表情 55%……第一印象が大切
音声 38% 笑顔、おしゃれ、清潔
話の内容 7%

- ・お客様の悩みを聴きだし、解決する
- ・不満や不快に思っている事を解決する
- ・「No」と言わない
- ・距離感を保つ
- ・プチ変身…仕上げを少し変えて、次回につなげる

- ・セット面越しでお客様と話す時は、お悩みを聴くときは左側に立つ
ご提案する時は右側に立つ
Before(左脳) After(右脳)
過去～今日までに 未来への希望や成功し
抱えていた悩み解消 たイメージ

■最後に

人の話をく自分の言葉でメモする>ことが 最大の勉強
そして行動に移す事…勉強したことは、何か一つ 必ず実行する。



最後は、5月17日に行われたスーパー添乗員 平田進也氏のセミナーです。難しい話ではなく、カンタンな話で、とても元気ができました。録音もしておりますので、お聞きになりたい方は、お問合せください。

今日の話は、32年間現場でサービスをやってきた実践経験での話です。

お客様から怒られ、踏まれ⇒認められ⇒感謝され(ありがとう)⇒友達を連れてきてくれる。

この不景気な現在年間売上8億円(5年前5億円)。参考までにやり手の添乗員で1億円位。

何をやったか=今日の話の結論です。

- ・人を喜ばせること
(旅行はどこに行っても一緒)
- ・サービスは無量大

(※裏面に続きます)

お客様は「もてなされるプロ」です。ありがとうございますは社交辞令です。「あんたそこまでやるんか。びっくりした。まいった」と瞳孔を開かせて、はじめてもてなしたことになる。もてなしとは＝意外性と施(ほどこ)し、もてなすとは施すくらいやるということ。100%ではあかん。

お客様と心をつなぐ行事をしている。お祝い会です。お誕生日、還暦、金婚式など、「おめでとう」と祝ってあげる。涙を流して喜んでくれる。バラバラのお客様が一つになる。琴線に触れること、心を揺さぶられること。

安いツアーはいくらでもある。高くても売れる商品、付加価値をつける。普通のことをやっていたらこない。お客様は好きか嫌いかはわからない。人気商売である。好きならくる。嫌いならこない。ただそれだけです。

笑い…全ての心のバリアをとく。

笑わせない接客は接客ではない。
お客様を気持ちよくさせる。



普通の添乗員と同じことをしてはだめ。

楽なことをしては、喜ばない。

しんどいことを一生懸命汗をかいて、働いている添乗員を見てお礼をする。これがお金を払い側ともらう側の境界線である。

お客様は見ている。スリッパを揃えていた。変装もした。ここまでやるか。感動した。紹介してやると。ネットワークができた。(現在二万二千人の会員数)

まじめに貫いて、喜ばそうと思ってやってきた。

韓国旅行でも、今は19,800円で行ける。私のツアー79,800円だけど1500人が集まった。

旅を売っていない。心売っている、夢を売っている。

お客様に夢を抱かせないとモノなんか売れない。夢を抱かせないとプライスレス、価格競争に落ち込んでしまう。商品だけ見せてこのシャンプー買ってください。何の説明もしなかつたら。このシャンプーなんぼになるの。カットはなんぼになるの。あそこの店は安いよ。値段を下げられる。こういう結末になる。そうではなくて、この企画、気に行ったら。あんたにやって欲しい。あんたの顔が見たいから来た。あなたに話を聞いてもらって一時間半髪を切ってもらうことが非日常で、こんな素晴らしいことはない。プライスレスになって価格競争には陥らない。

大衆理容が流行っている。私達は盆栽ではない、血が通った温かい人。髪の毛をなでてもらって、お客様どんなものがいいですか。1回通ったハサミを2回、3回入れて修正してくれて、出来上がりをいろんな角度で見ってもらって、納得して、あんたようやってくれた。ここまで私の事を考えてくれて一生懸命やってくれたと思ったら、少々高くても払おうと思うのではないのでしょうか。

私は、お客様の流し込みではありません。、連れていく引率者でない。心を入れてお客様に対応する。アナログで対応する。時代錯誤かもしれない。コンピューター化が進んで今は、どんどん流し込みが支持されているかもしれないが、私はそうは思わない。

一人ずつ肩を抱いてお客様の良いところを引き出してあげる。お客様に気持ちを込めてさせていただく、これがサービスではないでしょうか。誰に旅行に連れて行って欲しいかということです。料理や、場所なんて何でも良い。髪の毛も一緒です。誰に切ってもらいたいかということだと思います。そこへ全ては絶対流れ着くと思います。

普通にやったら旅行なんてとれない。

全員に声をかける。…つかみが大事
利益はブーメラン…先に与えれば返ってくる。
気持ち良い、楽しいと思ったら⇒お金を使います。
お客さんをほめちぎる。

ワタミの社長も居酒屋に勤めていた時、居酒屋は、ごはん、酒を出すところではない。お客さんを元気にするところ。元気なればまた来てくれる。今でもこの言葉大切にしておられる。

旅行は売っていない。⇒元気を売る。

サービスを求めている人は多い。

元気のあるところにお客様は来る。光のあるところにお客は来る。親切にしてくれた。優しくしてくれた。声をかけてくれた。褒めてくれた。説明してくれた。アドバイスしてくれた。この人に会いたい。

美容師さんは職人、だから技術は大事ですが、ハートがなくてはだめ。

お客さんは浮気をしたい。いろんな蜜を吸いたい。でも帰りたいと思う美容室にならないといけない。お客様を許してあげることが大切。帰る為の準備をしてあげる。お店はお客様のためにある。皆さんのためにあるのではない。お客様の声が髪の毛の声。

何でお客様が来ないのかと考えるのではなく、どうしたらお客様が来てくれるのかを考える。前者はマイナス思考になり、後者はプラス思考になる。

まねて欲しい考え方。全て物事を前向きに考えるようになってから、毎日が充実してきた。要は、自分自身の人生を決めるのは、自分だということです。

身体を治す病院はたくさんあるが、心の治療をしてくれる施設はあるのでしょうか。私達サービス業の中に、あるのではないのでしょうか。優しい笑顔で親切にしてあげたら、お客様は喜ばれるのではないのでしょうか。そこには価格の競争はありません。皆さんのところに必ず戻ってきます。これが僕がアナログでめざす。僕が営業をやっている全てだと思います。

お客様がいるから我々は生かされている。お客様に感謝の念を持って、お客様のためにつくすことが、我々はお客様のために店があると言われても過言ではないのでしょうか。

皆さんは、髪を切るだけでなく、染めるだけでなく、元気を与えて。幸せにしてあげてください。

「お金」をもらうより、「ありがとう」を数多くもらえるような職場、「ありがとう」で溢れる職場のほうが魅力ある職場だと思います。ぜひ、明日からお客様に優しくしてあげてください。共に頑張っていきましょう。

以上 平田添乗員セミナーより