



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。

先日、県民の森にある牛曳山～毛無山にハイキングに行ってきました。この日のお目当てはミヤコワスレです。マーガレットに似た白色のとてもかわいらしい花です。山麓からポツポツと咲いていたのですが、牛曳滝を過ぎたあたりから登山道に沿って、さりげなく、かわいらしく群生しているミヤコワスレを見ながらの登山はとても気持ち良かったです。



さて、最初は、6月10日(木)の新人カット講習の講師の先生が、技術に入る前にお話いただいた講義内容を掲載させていただきます。新人の方向けですが、ご参考にして頂ければ幸いです。

ファン客を増やすために必要な「5力」

1. 技術力
美容師さんですから、一番に大切です。きれいに似合うスタイルをつかってあげることが大切です。
2. 接客力
お客様に感動して頂くために
「予期せぬことをしてもらった時」
「期待以上のことが起きた時」
「そこまでやるか」で初めて感動してくれる。



思っているのに、行動に移せていないことがよくある。優しい気持ち、温かい気持ちは持っているんだけど出せない。出し惜しみしないで、一歩踏み出して、勇気を出して接客してあげる。そこに感動が生まれる。気持ちが入っていればお客様に伝わる。

3. 発想力(発見力)
よく見ること。疑問を持つことで、深く物事を見れるようになってくる。

- ①気にしていれば、ものは見える。
- ②「思い込み」があるとき、ものは見えない。



4. 説明力
インプットした知識は、自分の言葉にしてちゃんと説明できるようにしてアウトプットしていく。

5. 人間力
"らしさ"の中には、技術や接客、言葉遣い、立ち居振る舞い、コミュニケーション能力などがあるが、お客様が認めるプロとしての最低のライン、それを身につけて初めて「自分らしさ」をアピールできる段階になる。

•どんな業界でも自分のやっていることを、とことん愛して、お客様を大切にすれば、成功するようにできている。

•ABCを365日やり続ければ必ず成功する。

A 当たり前な事を B バカになって C ちゃんとする。

•幸せノート

常に持ち歩いている手帳には、プロとしての条件、人づくりの心得などの大切なことや、今年の目標、良い言葉などを記入している。そして、手帳の最後に**幸せノート**をつけている。これは、今年あった、うれしかったこと、幸せになったことを一行位で簡単に書いておく。後で、読み返してみると3倍幸せになれる。少し落ち込んだ時に、前向きに楽しくなる。

•アウトプットのためのインプットである。

忘却の原則...人間は聞いただけではすぐに忘れる。20分後で42%、一時間で44%、一日で66%、三日で75%は忘れる。インプットした知識は活かさないと意味がない。感じたことを書いて、覚えて、話してすぐにアウトプットすることが大切である。

—以上、新人カット講習より—

実践しておられる講師の先生の話には説得力があります。

「知識は実践してこそ意味がある。」

いつも貴重な話を聞かせていただきありがとうございます。

続いては、2か月に1回参加させていただいている亀山眞一先生の勉強会からインプットしたことを取り上げさせていただきます。

○覚悟

大きな目標を持つことも、現実の一步を進んで行くことも、どちらも大切なことです。幕末に活躍した勝海舟は先が読め、行動できた人だそうです。覚悟という言葉がありますが、目的があるから持てるのであって、目的がない人に覚悟を決めることはできない。



○目の前の一步から

物事が思うようにならない事はよくあります。逃げ出したくなることもあります。ではその時、どういう行動をとるのか。まずは目の前の一步から、今、やっていることを全力で行う。そうしていれば、その先に何かがある。今の事をおろそかにして、他のことはできない。最大限の努力をした人は、運が良かったと言う。

最後は、先日、知り合いに紹介してもらった焼鳥屋さんで感じたことを紹介させていただきます。

- 日曜日の夜だったんですが、店内は一杯でした。
- お皿にのった焼鳥の串が互い違いになって出てきました。テーブルを挟んで串を取りやすくしてあります。
- 接客係の方に「とてもおいしいですね」と言うとうれしいです。オーナーに伝えておきます。喜ぶと思います。」満面の笑みでうれしそうに伝えてくれました。
- オーナーは、カウンターの中で料理の盛り付けなど、少し手伝いながらお客様の様子を見渡しています。
- コースを頼んだのですが、料理がなくなったら、次の料理がで温かくタイミング良く出てきます。
- 最後は、オーナーが深々と頭を下げて「ありがとうございます。また、お越し下さい。」と言って店の外まで見送って下さいました。

味が良い、感じが良い、雰囲気が良い、料金が安く感じました。紹介者にもすぐにお礼を言って、私もすぐに友達に紹介しました。

相手の立場や感情に寄り添い「自分が同じ立場ならこう感じ、こう思う」と共感できるお店は、先手を打つ的確な対応ができるのだと思いました。

当社もサロン様の立場になって考えられる、サロン様の相談相手になれるよう頑張っていきたいと思えます。