

サロンでの気づき

サロンを訪問させて頂き、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させていただきます。何かお役にたてれば嬉しいです。

○講習より今日一日

サロンオーナーとの会話の中で、講習を聞くのも大切だけれど、今日こられたお客様一人一人がどうだったのか、今日あったこと、一人一人反省して、問題を解決していただくでもやることは一杯あります。本当に一人一人のお客様に対して、どうしていけばいいのかということをやっていくこと、それが一番大切じゃないか、また、そうすることで、新しいお客さん呼んできてくれるのだとおっしゃっておられました。私も本を読んだり、講習会に参加したりして勉強をすることも大切だと思いますが、現場で毎日起きた問題点を一つ一つ解決していくことがもっと大切だと思います。

以前、ある方が、凡人は、細かい気づき、気づきをして、気づいた事は、すぐに対応する。それが一番、そうしていけば大丈夫。特別な才能はいらない。と言われたことを思い出しました。

○口コミになる理由が必要

カラー客の多いある繁盛店のサロンオーナー様から、ティンター(ヘアカラー)を使ってあげて、施術の説明をしてあげるだけでも、口コミで紹介してくれるよ。といわれました。

お客さんへの売り方が大切だと。

お客さんから紹介してもらうには、口コミしてもらえ理由が必要だと。サロンによって売込み方はいろいろあると思うけど、うちのサロンは、ナカノのティンターでの売込みが非常にしやすい。といっておられました。

やはり、もう一軒、ティンターをたくさん使っておられるカラー客の多いサロンのオーナー様が、最初は、根元と毛先の色が揃わなくて失敗を繰り返したそうです。でも、それを乗り越えて、今、スタッフみんながきれいに使うことができ、お客さんに本当に違いを感じてもらおうようになっています。これが一つのサロンの大きな売りになっています。とおっしゃっていました。少し難しいことを乗り越えてこそ、価値あるものが生まれ、口コミにつながっていくのだと思います。

○感動を与える人

あるお店での出来事です。スタッフさん同志が笑顔で会話をし、しゃきしゃき動いて、お客さんから見えないバックヤードの中でも同じです。

本当に働いている姿がすごく気持ちが良かったのです。マニュアルとかではなく、自然な笑顔は最高のサービスだとあらためて感じました。。お客様もきっと同じように気持ち良さを感じておられると思います。

先日、ある若手の店長さんがこんなことをおっしゃっていました。もっとお客様に感動していただけるサロンにして行きたいんです。そのためには、まず、自分自身が、美容の仕事ができて本当に幸せだし、毎日感動して仕事をしているかどうかだと思うんです。イキイキした仕事をしていれば、スタッフにも伝わって、感動したスタッフが、またお客様に感動を与えてくれると思うんです。もっともっと私自身がスタッフにたくさん感動を与えていきたいとおっしゃっておられました。

先日、あるサロン様に当社営業マンが、新規訪問した時の出来事です。商品説明を一通り終えたところで、そばで聞いておられたもう一人のスタッフの方が、説明を聞いていて使いたいと思わないと。なんか理屈ばかりをならべて伝わってこない。話の内容より、しゃべっている声の大きさやどれだけ迫力が伝わってくるかだと言われました。本当にあなた使ってみてわかってんのかと思うそうです。ズバツと言われました。

余談ですが、お盆休みに農園に遊びに行かれたオーナー様が、お土産にりんごゼリーを一つとってレジの方に「このりんごゼリーおいしいですか」と聞かれたそうです。レジの方が私はわかりません。近くにいたスタッフさんが「これ冷やして食べるととっても美味しいですよ」と言われたそうです。結局5つ買って帰られたそうです。

おすすめBOOK

「キミが働く理由」 福島正伸著

働くことについての悩みは、人によってさまざまですが、納得いく仕事でないと、常に頭に小さな不安がよぎったりします。

「何のために働くのか」について書かれた本です。

