

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。

●初志貫徹

先日、30周年を迎えたサロン様の記念パーティーにお招きいただきました。

30年間の歩みをまとめられたスライドショーの最後は、

初志貫徹という言葉で締めくくられておられました。(言葉の意味はご存知のように、「**事を始めるに当たって思い立った純真な志・希望をくじけずに最後まで貫き通すこと**。」です。)



このサロン様が長く繁栄し続けておられるのは、オープンした時の志を、ぶれな

いでやり続けてこられたことだと思います。このサロン様の志は、「毛髪を大切に

●勉強好きな人は伸びる

ありがたいことですが、サロン様で臨店講習させていただいた時の資料や訪問時にお渡しさせていただいた当社の資料の中から、髪をキレイにしていくための基本的なことが書いてあるものを、**毎朝の朝礼の中で反復して**読み合わせに使っていただいているサロン様が

ございます。勉強したことを実践で、毎日お話し続けることにより、お客様にも少しずつ**共感**していただき、成果につながっているとのことです。ありがとうございます。



●共感の時代

サロンのオーナー様から、ある国会議員さんの講演を聴いて勉強になったことを教えていただきました。

今は、**説得の時代**から**共感の時代**に移ったそうです。説得の時代では、言葉により人は動いたそうです。今は、言葉では動かないそうです。今は、自分が行動している姿を相手が見て**共感して動く**そうです。後ろ姿を見て動く共感の時代だそうです。

今回は、初志貫徹、勉強好き、共感の時代という流れで書かせていただきましたが、ちょうど、先日、新規オープンされたサロン様がございましたのでご紹介させていただきます。

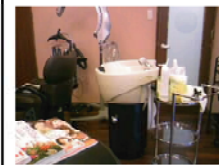
新規オープンしたサロン様です。先生が施術にあたられていたので、20分位待たせていただきました。

お客様とのヘアケア、ヘアスタイリングの仕方についてきめ細かな会話が聞こえてきます。

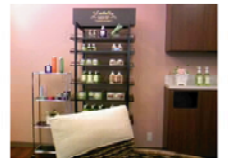
お客様は「これも聞いていいですか」「その時はいいんだけど、時間が経つと・・・」など、いろんな悩みを相談しておられました。先生がお答えしてあげたり、使い方などアドバイスしてあげると、さらにいろんなことを質問されます。そのお客様、トリートメントとワックスを買って帰られました。サロンの写真を掲載させていただきましたが、シャンプーイスに座ると目の前に**5種類の美しいラデュラボトルが目に入ります**。



その横にはラデュラのホームケア用のディスプレイ台があります。カウンセリングをして使用するシャンプーとトリートメントを**ワゴンにのせ**シャンプーしていきます。チェンジリンスの仕方などベストな使い方をきめ細かく**アドバイス**していきます。



仕上剤を全種類の中から、お客様に使用する商品だけ、ワゴンにのせ、仕上げていきます。そのお客様のためにベストな商品を選んで使っているのが良く伝わります。大切なしくみだと思いませんか。



最後に、神田昌典さんの雑誌記事を掲載して終わります。今、急成長している企業の多くは顧客を集める努力をしていない」と言い切っておられます。では、どうやって顧客を集めているのだろうか。どういう企業に顧客が集まっているのだろうか。消費者は商品ではなく、企業姿勢に魅せられ、そこから買いたいと思うのだそうです。

企業が創り出す**物語に一貫性があり、約束の仕方も本格的であり本気であるかどうか**です。強力な物語をもった企業は、消費者から圧倒的な支持を受けるだけではなく、**そこで働く人たちも元気にします**。なぜなら彼らは働くことによって「他者や社会や地球のために、自己の能力や可能性を發揮している」という自己実現願望を充たすことができるわけだから……。いかに買い手を魅了し、働き手を元気にさせる物語を創り出せるか。それが、企業の存在価値として問われる時代が訪れようとしています。