

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。

先日のカット講習会で、実技に入る前にお話しいただいた内容を、先生の熱意をストレートにお伝えさせていただきたいので、できるだけ話言葉で掲載させていただきます。ぜひ、ご参考にしていただき、明日からのサロンワークに取り入れていただければ幸いです。カット講習にも、ぜひご参加ください。

・どうして指名客がつくのか

・どうしてお客さんが逃げていかないのか

●アシスタント時代が大切

アシスタントの時に、もうお客さんをとれないとだめ、ジャンプの指名客、カラーの指名客をとれないと技術者になってもとれない。

●スタイリストデビュー前のカットモデルレッスン

タッチ(問心)、はじめてあたりますから、お客さんのお顔をしながらタッチをするんですが、この5分~15分で自分のお客様になってくれるかはきまってしまう。もう、それ以外は決まらないですね。その5分~15分でどれ位お客さんと共有するもの、共通するもの、安心感というものを与えないともうお客さんにはなかなかできない。

例えば、

「今日はいかがなさいますか?」「……………」

「前髪はどうなさいますか?」「……………」

「後ろの長さはどうしますか?」「……………」

「はい、わかりました。そうしましょう。」

これでは、まったくリードもできていないし、お客さんに安心感を与えてないですから、これでカットしてしまったら、お客さんは、まずとれないですね。今は、いくらお客さんと一致点というか、共有する部分がないと、まずお客さんはとれない。

●カウンセリングが非常に大事と言われて10年位たちますね。カウンセリングルームがあったりとか、雑誌を持ってきてどんなヘアスタイルにしましょうか。そこが勝負と言われてから、もう10年たちますが、ただお客様の本質、心をつかむところまではいってないと思います。カウンセリングって英語で書きすけど、問心、心を問うと、心まで入り込めないとイケないと思います。昔は、問心と言いました。カウンセリングってうすっぺらく感じます。

●お客様との一体感をつくる。そこまでが勝負

・最初にほめてあげる。

ヘアに関する事で、きれいな髪ですね。

雰囲気がいいですね。最初にけなしたらだめ。

・こだわってることありますか?

・こうして欲しくないことありますか?

・〇〇がこうだから、〇〇した方がいいですね。

・家では時間をかけるほうですか?

・そうだったらこうしましょう。

・かわいく、色っぽくしましょう。

・一致する、共通、共有する部分がないとお客様は納得できません。ちょっとリードする。全部リードしたらだめ。

●リピート率の高いスタイリストHさん

はじめてのお客さんがこられた時、お客さんとの一致点が他の技術者よりたくさんつくってから仕事に入る。

顔型、髪質、骨格、毛流、イメージなどの一致点。5つも6つも一致点をつくって、共有して、自分のスタイルをつくる。今までと違うスタイルをつくる。

しっかり観て、しっかり聴いて、何故そうするのか説明する。

私のカットは、一ヶ月後が違います。

いつものお客様でもしっかり観てあげる。少し変えよう、今こういうスタイルがはやっているから。ヘアに関係のない、雑談だけでの一致点では紹介はしてくれないので、伸びない。

●朝礼での確認事項 カットでの基本姿勢・行動

①必ずイスを回して、横のスタイルを見てあげましょう。

どこにボリュームがあったらいいのか見てあげましょう。

②1カット2スタイルの仕事はしましょう。

③必ず技術解説。何で〇〇しているのか話しましょう。

今日も明元素で頑張りましょう。

やっぱり経営者、上の人の取り組む姿勢が120%位の力じゃないと次の人は100%の力を出しませんから、やっぱりどんなにしんどくてもこの人をきれいにしてあげるんだ。こうするんだ。デザインってのは人間愛ですから。デザインってのは、すごいデザインをつくるよりも、どうやったらこの人がきれいになるのか一所懸命観てあげること、一所懸命聴いてあげることが大事です。

●先手必勝

先手必勝というのは、お客さんがこの間パーマゆるかったんですよと言われてたため。よく見ていない証拠です。ぱ一つと見て、すごいきれいですね。すみません。この間パーマゆるかったですかと言ってあげるのが、共有する部分ですよ。そうなんよ。ゆるかったよと言われてたらしいわけ。先に言われると安心感が、わかってもらえたとなる。お客さんから言われて、わかりました。今日はこうしましょう。一致点、一体感になっていると思うと大間違い。全然なっていない。それは一つになっていない。聞いたのにこたえただけ。

●商品が売れるスタイリストHさん

必ずタッチして、7つのこだわりをよく話す。ものすごく親切に話す。最後の決め手は、「はい、頑張りますから」と言って、そこを立ち去る。「頑張りますから」と必ずどのお客さんにも、最後に「頑張ってください」。仕上げの時、「こうするとこうなりますから、頑張ってくださいね」

必ず「頑張ります」と「頑張ってください」商品が一杯売れること、売れること。

(お客様)「そのワックス頂戴。あなたの人間性が気に入った。あなたのデザインが気に入った。そのワックス、ローションちょうだい」

「家でヘアケアが大切ですから、せっかくきれいなパーマがかかったから、家でのシャンプー・トリートメント、ぜひ、今度気をつけて下さいね」

今度ですよ。「今度機会があったらご利用ください。」

「それ、持って帰るは。スタイルが気に入った。あんだけ教えてもらって、使ったんできれいになったんで、それを使いたいんだと思うんです」

うちの店、みんな商品をこれがいいんです。これを買いなさい。昔の商売はまったくしていません。**選択権は、相手に与えてあげます。**そしたら買われます。それだけやったら、商品ってそんなもんです。

●視点を変える店内POP

- 商品のディスプレイに価格だけではだめ。
コメントやお客様の声、お礼のハガキをそのまま飾る。
- 素晴らしいうちのパーマを長持ちさせるシャンプーです。
- 素晴らしいうちのカラーを長持ちさせるシャンプーです。
- ヘッドスパ！お客様の声、目が開いた。肩こりがなおった。
偏頭痛がなくなった。
- 店長一押し、先生一押し、それは何故か？、
- このシャンプーを使ってみるみるキレイになった。

○○町○○様

嘘を書いてはいけません。本当のお客様の声を書く。

家で頑張ってくださいね。きれいに染まったんで、家でも頑張ってくださいね。

ツバキを批判しているのではなく、美容室では、一杯しゃべることがあるのに、シャンプーの話とか、パーマの話とかをしないで、料理、遊び、週刊誌の話とか、そんな話や本を渡しているだけではだめ。

●あたり前のことをやり続けると特別なものなる。

最初にお客さんを立たせて、立ちバランスを見る。途中でイスを回して見てあげる。お客さんのためにやってあげよう。あなただけのためにやってあげよう。

ドラマ。デザインは人間愛。

この人のためにやってあげよう。やり続けたこれだけで、売上No.2になった。そういうことが今、ものすごく大事です。

●接客が大切です。

やっぱり接客っていうのは次に何をするのかいち早くキャッチして行動を起こすのが接客。

良く観てあげることが大事です。時間がないんだという時、もうすぐですから、気づかいができる。

セカンド接客ができる。

「いらっしゃいませ」もう通用しなくなりました。

いらっしゃいませは、そこで終わりですが、

今は「いらっしゃいませ、こんにちは」

「いらっしゃいませ、ようこそ、いらっしゃいました」

「いらっしゃいませ、おはようございます」

セカンドの言葉が大事。

2番目の「ありがとうございました。お待ちしております。足元気をつけてお帰りくださいませ」次の言葉が大切です。

●思いやり、心が大事

今、そういう時代。心が貧しい時代。心の隙間をうめるっていうことが大事。ちょっとしたことが大事。ちょっとした親切をたくさんやってあげることが大事なこと。

●高校でも講演

どうやったらツキがくるか、どうやったら成功するか。教えてあげましょう。

- 明るく元気で素直じゃなかったらダメ。
- あいさつとお礼ができない人はダメ。
- 家から出る時、ふとんを蹴散らかして出る人はダメ。

●大人がいけない。大人の熱意が足りない。

この人を幸せにしよう。立派に育てよう。こうしてあげよう。大人が120%の熱意でやっていない。大人に問題がある。

今、あいさつとかツキを呼ぶとか、そういうことが大切。

【心をつかむ7つのこだわり】

1. 先手必勝

タッチ(明るく元気に！)

※あたり前の事をやり続けることによって特別なものになる。

- ほめる…すごいいい雰囲気。うまい。
- 悩み共有…強かった。ハネた。
- フォロー…しっかりかけましょう。

2. よく観てあげる

3. よく聴いてあげる(つかむ作業)

4. 希望を語り合う

5. オーダーメイド

6. 演出技術

7. 必ずアドバイス