

美容室の真の繁栄をお手伝いする

'08

たにぐちだより 11月

谷口美容(株)

Free0120-417-011

Tel082-238-2221

Fax082-238-2227

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。

■お客様のホンネ

先日、繁盛サロンのオーナーさんにカットをして頂いたときの出来事です。最初のカウンセリングで、

「何か困っていらっしゃることはありませんか？」

「何かこだわっていらっしゃることはございますか？」

と聴かれたのですが、とても答えやすく、**悩みや希望をしっかりとわかって下さいました。**それから、ポイントのところで技術解説をしながらカットされ、最後にもう一度、今日、気をつけてされた点を確認されました。



カウンセリングで大切なことは**お客様のホンネを聞き出せる力**だと言われます。

「不満」を聞くところから相手の本音を聞き出すことができます。

最近、ご紹介させていただいた本《あなたの「想い」を「儲け」に変える?》の中にも3ヶ月で売上が100万円から150万円になった感動カウンセリング法が出ており、とても参考になります。

おすすめBOOK



森 信三 著

昭和12年から14年に大阪天王寺師範学校で行った修身の講義をまとめたもの。人生の意味、学ぶことの意義、実践することの大切さ…。生きるための原理原則を記した書。現在、28刷を数える真正正銘のロングセラー。

■親切、丁寧さ

次は、原宿のサロンDADAさんに行かれたサロンの先生からお聞きしたお話です。カウンセリングが終わり、シャンプーに移る時に、若いスタイリストの方から、「うちで一番シャンプーのうまいスタッフがさせていただきます。楽しみにして下さい。」と、それから仕上げが終わってから「メイクのうまいスタッフがいますので、少しメイクの手直しをさせていただいてよろしいでしょうか」と、とても**丁寧に親切**にいただき「とても**気持ち**がよかったそうです。」カッコいいだけじゃないですね。



■素直に実行する

先日、あるトップスタイリストの方に、経営プランという美容雑誌の中から「デザインツール(商品)購入比率が99.1%」という内容の記事をコピーし、お渡ししたところ、**すぐに行動に移され**、商品売上をさらに伸ばすことができました。

実行されたことは、今日使った商品をお客様の目の前に、手に取れるところに置かれて、今まで通り使い方を説明されたそうです。読んで終わるのではなく、気づいたことは直に行動に移す、**素直な気持ち**が大切です。

おすすめ商品



お客様に喜んでいただけること！CSフィルムを使えば、サロンのような仕上がりが簡単にスタイリングできます。
CSフィルム300g 定価1,800円 B/S価1,260円

■純心と邪心

次は、先日新規オープンされたオーナー様の話ですが、まだまだ客数は少ないのですが、着実にお客様が増えてきております。彼が今、やっていることは、ご来店いただいたお客様のお役に立つことを精一杯してあげること、お役に立つ話を精一杯してあげること、今は他の話をしている時間などないそうです。

ここで、ちょっと余談ですが、先日、ラジオで三重県の相可高校調理部が運営しているレストラン「まごの店」が取り上げられていました。アナウンサーが「どうしていつも満席なのですか。」の質問に、顧問の先生が「私がやると邪心が入るが。生徒達は、本当に純心なんです。その気持ちがお客様に伝わるのだと思います。」と言っておられました。新規オープンのオーナー様と同じ心だと思います。

最後に「まごの店」のホームページの中から先生のお話をひとつご紹介させていただきます。

「原油価格の高騰、食材値上がりの影響は、まごの店も直撃しました。

最初は値上がり分をなんとか吸収していましたが、これ以上は料理の質を下げると、今年の春から、千円を千二百円に値上げさせていただきました。やむをえない値上げですが、お客さまには、**値上げした分、多くの満足をご提供**しなくてはけません。よりいっそうの、味とサービスを追求していきたいと考えています。最近「商売繁盛のコツは？」と聞かれることも多いんですが、この質問は難しいですね。だって、そんなんあったら、こっちが教えてほしいくらいですもん。

臨店講習のご案内



経営を安定化させ、スタッフの待遇を改善し、生涯安心して働ける業界にしていくための「第5の技術スタイリングマニュアル」の勉強会をおすすめします。お気軽にご依頼下さいませ。

お客さまから、よく「料理からオーラが出ている」と言っていただきます。高校生の**真剣さがオーラとなって料理に表れ**、生徒の**さわやかな姿**を見て、**元気をもらって帰れる**。それがまごの店の大きな魅力であることは確かやと思います。せやけど、やっぱり最後に残るのは味。高校生の店という話題性があっても、おいしくなければ、一回行ってハイ、それまでです。僕は、経営的な戦略を練ったことは一度もありません。結局、飲食店経営のコツは、**おいしい料理を手抜きせず、コツコツつくることだけや**と思います。

「絶好調ですね。ここまで安定したらもう気楽ですやろ？」などと言われますが、とんでもない！料理の世界は、ほんまシビア。お店の人気なんて、ちょっとでも**気を抜くとすぐ下がります**。「問題起きてへんやろか…。飽きられてへんやろか…。毎週、**不安で不安で**仕方ありません。

だから、自然と生徒にも厳しくなっちゃいます。僕はすべての生徒に対し、将来お店を持つという前提で教えています。まごの店を自分の店やと思ってほしいんです…。」そう思えば手抜きなんかできやんはず。それを「三年したら卒業してくんやし」と考えているようなら、きつくしかります。

「学校はつぶれやんけど、まごの店は手抜きしたらつぶれるんやぞ！」

まごの店では真剣勝負なんです。

「売り上げがちょっと悪いかな。僕のせいやろか…」

三年生全員に、順番に料理長が回りますが、雨の日などで行列のできてない日の料理長は、えらい落ち込むようです。もちろん、その子に責任があるわけではありませんが、落ち込むのは、責任感を持ち、自分の店のように考えている証拠。そのまじめさこそ、まごの店の良さやと思っています！

(平成20年10月10日付け伊勢新聞から)

くつろぎタイム



いつもお世話になっている当社営業ですが、イマドキ珍しく全員がお酒大好き人間です。