



有吉幹枝

プロフィール
株式会社 Melissa/ 株式会社
MEROW 代表取締役
リフレーミングセラピスト/心理士

1991年総合卸売業 結有吉 設立。1999年
エステティックサロン メリッサ設立。
2011年美容機器卸売会社・メンタルヘル
ス事業社 MEROW 設立。
心理学系大学院卒。"メンタルヘルスにお
けるエステティックの有用性"を研究。
延会員数6500名以上を持つエステティ
ックサロンを運営する傍ら、カウンセリング
をはじめメンタルヘルス事業にも従事。
エステティックとの融合を目的とした事
業展開を拡大中。



since 1999
esthé & wellness メリッサ
web: melissa.yamaguchi.jp

エステティックリフレーミング塾

< 8 >

接客についてのリフレーミング②

プライベート重視の徹底

私のサロンは地方にありますので、建物や駐車場の広さだけは十分にとれました。もともと隠れ家
エステをコンセプトにしていますので、路面を好まずし奥まった
郊外の住宅地を選ぶようにしています。以前の店舗も住宅地のご真
ん中でしたが、第一種低層住宅居住区域に建築したので何かと
制限も多く、近隣住民の方との関係も複雑でした。今の店舗は住宅
地でありながらも商業区域なので精神的に非常に楽で、周囲の方も
とても協力的でいて下さり助かっています。

地の入口が適しています。サロンを訪問される不特定多数のお客様の車が自宅の前を走り来るとは、近所の方にとっては気持ちの良いものではないようで、トラブルの種になることが多いです。

館内は14室個室個室の、プライベートを重視した空間です。一階には受付と個別に区切られた待合室やウエルネスゾーンがあり、光を十分に取入れた明るい空間にしています。二階に着きエレベーターの扉が開くと施術ゾーンがありますが、そこは間接照明の光だけの夜のような空間にしてありますので、お客様どうしが廊下でバッタリ出くわされても、お顔がはつきりわかるということはありません。もちろん、完全に他人との接触が無いような形で全てのご案内を済ませることもできます。

ほとんどのお客様が車で来店されますが、周りから車が見えない場所に駐車することも可能です。看板が無く一見店舗に見えませんが、お客様もエステティックサロンに通っていらっしゃることをさとられずすみませす。

また、同じ職場にお勤めの人どうしや御友人どうしでも、お互いが同じサロンに通われていらっしゃることをご存知ありません。スタッフの口から、顧客情報が洩れることがないからです。お客様から「〇〇さんって誰の人来てる？」とたずねられた時、「はい、

いらつしやうてますよ！」という返答を許している経営者は少ないと思いますが、スタッフには守秘義務について徹底していた方がよいと思います。もしも質問に該当するお客様が顧客の場合、NOと言うと嘘をつくことになり、個人情報ですので、お答えできないです。と答えると、質問をされたお客様に恥をかかせることになり、そんな時には、恥づかしそうに微笑むと大抵のお客様は「あ〜！ごめんごめん！言えないのよね。」と察して下さいますので、「すみませ〜ん。」とお詫びして許して頂いています。

やむをえずお客様どうしの受付が重なってしまった時には、それぞれのお客様の名前を口にするのを極力避けるようにしています。「〇〇様」ではなく「お客様」と呼びかけて、それぞれのお名前が知れることの無いようにスタッフに徹底しています。(この稿、続)

また、同じ職場にお勤めの人どうしや御友人どうしでも、お互いが同じサロンに通われていらっしゃることをご存知ありません。スタッフの口から、顧客情報が洩れることがないからです。お客様から「〇〇さんって誰の人来てる？」とたずねられた時、「はい、

いらつしやうてますよ！」という返答を許している経営者は少ないと思いますが、スタッフには守秘義務について徹底していた方がよいと思います。もしも質問に該当するお客様が顧客の場合、NOと言うと嘘をつくことになり、個人情報ですので、お答えできないです。と答えると、質問をされたお客様に恥をかかせることになり、そんな時には、恥づかしそうに微笑むと大抵のお客様は「あ〜！ごめんごめん！言えないのよね。」と察して下さいますので、「すみませ〜ん。」とお詫びして許して頂いています。

また、同じ職場にお勤めの人どうしや御友人どうしでも、お互いが同じサロンに通われていらっしゃることをご存知ありません。スタッフの口から、顧客情報が洩れることがないからです。お客様から「〇〇さんって誰の人来てる？」とたずねられた時、「はい、

また、同じ職場にお勤めの人どうしや御友人どうしでも、お互いが同じサロンに通われていらっしゃることをご存知ありません。スタッフの口から、顧客情報が洩れることがないからです。お客様から「〇〇さんって誰の人来てる？」とたずねられた時、「はい、

また、同じ職場にお勤めの人どうしや御友人どうしでも、お互いが同じサロンに通われていらっしゃることをご存知ありません。スタッフの口から、顧客情報が洩れることがないからです。お客様から「〇〇さんって誰の人来てる？」とたずねられた時、「はい、

エステティック役員・コース契約対応! お客様のご希望に合わせて選べる! エステにクレジットを導入するなら... ヴィーナス株式会社 http://www.venus-card.co.jp

ビューティフルカード

国内ファンドとヴィーナスが業務提携して誕生した、エステティック専用役員対応クレジットカードです。



特徴

- ・リボ払い専用、面倒な手数料計算も不要
・月6回の締め日、5日後にはご入金
・安心の国内ファンドクレジット

Table with 4 columns: 入金 (月6回), 限度額 (100万円), 支払回数 (36回), 入金 (月3回)

WEB決済システム

お手持ちのクレジットカードがショッピング感覚で使える! VISA, Master, JCBがすぐ使える!



特徴

- ・加入申込金、月額使用料等0円 CAT(端末機)の設置不要 PCがなくてもFAXでお申込みOK!
・エステ専用アカウント取得で安心・安全
・24時間365日決済OK!

Table with 4 columns: 入金 (月3回), 限度額 (ナシ), 支払回数 (1回), 入金 (月6回)

お問い合わせはお気軽に下記まで。... エステにクレジットを導入するなら... ヴィーナス株式会社
TEL 03-5479-4021 FAX 03-5479-4591

Advertisement for KYACKRUS mobile services. Title: 集客力3倍. Includes images of smartphones displaying the app interface and text describing the multi-functional system for customer acquisition.