

先月号では本サロンの不況対策として、①人を雇用するのをやめてみた。②顧客のターゲットを高齢層に絞る。などのオリジナル改革をお伝えしてみました。本号はその続きです。

③過去の休眠客を徹底的に掘り起こす。最近少しお休みされているお客様はもとより、開業時まで遊んで、来店が途絶えているお客様の勧誘を始めました。実はこれまで私が経営するサロンでは、お客様に連絡して来店を促す手段は一つとっていませんでした。「去る者は追わず」といふ傲慢なプライドがあったわけではありませんが、お客様の迷惑になるのではないかとという気持ちが強すぎて、ついつい二の足を踏んでいました。

電話をする時に必ず、「こういうお電話をおかけするのは迷惑だと承知しておりますが……」図々しく失礼なご連絡で本当に申し訳ないのですが……というような接客枕詞を述べた上で再来店のお断りをしていきますが、快くその場で予約を入れて下さる方が今のところ圧倒的に多いです。もちろん、本心は不快感でいっぱいの方もありだと思えます。ですが、時には図々しく相手の懐に飛び込んでいく勇氣も必要だと感じました。

よくよく考えれば、長期の休眠客はエステに興味をお持ちのお客様ばかりだったわけであり、きっかけさえあれば再来店の可能性が高いこと、新規の数を増やすことばかりにこだわる必要はないことに気がきました。(恥ずかしいながら今頃……)

④今の時代のお客様のニーズと価値観を探る。エステ業界が衰退しはじめている今、お客様のニーズはどこにあるのでしょうか？これについては私自身も本当に悩むところであり、答えは霧の中という感覚であることは否めないのですが、ただ、い

つまでたつても魚のいないところに針を垂らしても、釣果が無いのはあたりまえ。考えて考えて考え抜いて、魚群を探知する方法あるいは呼び込む方法を探さなければなりません。

ということ、久しぶりにお客様にアンケートをとってみることにしました。過去に実施したところでもあるようなアンケートとは違い、具体的な設問の5段階評価に加えて「本サロンに続けて通ってくださっている理由はこれ」の二つにこだわって、長く通って下さっているお客様に限定してお願いしています。

何しろ設問が多くお客様には負担をおかけしていますが、みなさんご自宅できちんと記入して下さいているようです。そうやって本サロンの改革に協力して頂くことで、ますます御負担いただけるという効果も出て来ます。相撲や歌舞伎という「タニマチ」のように、本サロンを支えてくださっている常連のお客様もありがとうございます。ぜひ増やせるかという方をどれくらい増やせるかというサロンの存続と未来が決まってくると思います。

電話をする時に必ず、「こういうお電話をおかけするのは迷惑だと承知しておりますが……」図々しく失礼なご連絡で本当に申し訳ないのですが……というような接客枕詞を述べた上で再来店のお断りをしていきますが、快くその場で予約を入れて下さる方が今のところ圧倒的に多いです。もちろん、本心は不快感でいっぱいの方もありだと思えます。ですが、時には図々しく相手の懐に飛び込んでいく勇氣も必要だと感じました。

【年始から暗い話題ですが、めっちゃくちゃ不況です】

中編

エステティックリフレージング塾

< 30 >



有吉幹枝

プロフィール
株式会社 Melissa 代表取締役
株式会社 MEROW
臨床心理士/リフレージングセラピスト
タロットセラピスト
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。エステティックと心理学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

業界初! エステティックサロン専売品

知識の差がキレイの差
美肌の土台づくりは血流から

ヘスペリジン 金時ショウガ + ヒハツ + カシスエキス

[モノグルコシルヘスペリジン配合サプリメント] 1袋 60粒

機能性表示食品 届出番号: C79

本品にはモノグルコシルヘスペリジンが含まれます。モノグルコシルヘスペリジンには血流(末梢血流)を維持する機能があり、冬期や冷房などで気温の低い時に体温(手足)を保つ機能が報告されています。

インナーケア 1日2粒

末梢血流を維持し、気温の低い時に体温(手足)を保つ
機能性表示食品
Foods with Function Claims
HESPERIDIN
[モノグルコシルヘスペリジン配合サプリメント]

届出番号: C79
本品は、事業者の責任において特定の健康目的が期待できる旨を示すものとして、消費者庁長官の届出を完了しております。ただし、特定保健用食品としての効用を主張するものではありません。

アイディアをカタチにして世の中の役に立つ
株式会社天真堂 050-6861-1100
〒135-0042 東京都江東区木場2-17-13 第二亀井ビル4F
http://www.tenshindo.ne.jp

天真堂 検索

美と健康をテーマにした総合見本市

プロのノウハウに裏打ちされた【商材】で、新たな販売チャネルを切り開く!

FIBS 第7回 福岡国際ビューティー・ショー2018
出展社募集中!!

2018 6/7 thu. 8 fri. 9 sat. AM10:00~ PM5:00 会場 マリンメッセ福岡 福岡市博多区沖浜町7-1

福岡ギフト・ショーとの同時開催により
専門見本市では実現できない新たな販路開拓が期待できます!

販路例

セレクトショップ	雑貨専門店	百貨店	量販店	アパレルショップ
SP・広告代理店	ホテル・旅館	レジャー業界	外食産業	etc

前回(2017年6月)開催時 福岡国際ビューティー・ショー 同時開催:福岡ギフト・ショー 両見本市来場者数合計 延べ 29,544人

主催・お問合せ先 (株)ビジネスガイド社 福岡国際ビューティー・ショー事務局
〒111-0034 東京都台東区雷門2-6-2ぎふとビル TEL: 03-3843-9901 FAX: 03-3847-9436

◆詳しくはホームページをご覧ください
福岡ビューティー・ショー 検索

※写真は前回の会場の様子です。