

美容室で、今後一切売上に困らなくなる道筋とは

こんにちは、磯見です。今月のらくらくサロンワークでは、「お客様の話を聞けるようになったけど、どうしてもまた提案してしまいます。どうしたら良いかアドバイスをください」という美容師さんが多くいらっしゃいました。

実は、お客様の話を聞くだけでも、リピート率が上がり、技術単価も上がるようになりますのですが、その後、お客様が求めていないうちに提案してしまうと、どうしても思ったように店販売上にはつながったりはしません。その結果、思ったように売上が上がっていない！なぜか、売上が安定しない！という現象が起きてしまいます。

そこで、今回のニュースレターでは、この点を改善し、美容室で安定した売上を確保していくためにはどうしたら良いか、深掘りしていきたいと思います。

美容師に、「無自覚なストレス」が増えていく原因

美容室を利用するお客様は、技術やメニューに対して、大きな不満を持っていることはほとんどありません。そのような大きな不満ではなく、ほとんどの人が、もう少しこうなったらいいなという「ちょっとした不満」を持っているのですが、実は、この「ちょっとした不満」を解消することができれば、売上は安定するだけでなく、美容師のやりがいも上がり、仕事が楽しくなって、充実した仕事ができるようになります。

では、なぜ、「ちょっとした不満」が出てきてしまうのでしょうか。

それは、そもそも「カウンセリングの目的が、お客様とズれているから」なのです。

そのため、それ以上何をやっても、どれだけカウンセリングを頑張っても、「結局、提案になってしまう」ことがあるのです。

心が健康になる、充実した「楽しい仕事」になる秘訣

長年、美容師さんにインタビューしていてわかったことですが、ほとんどの美容師さんは、カウンセリングの目的が、「今日のスタイル」を作ることになっています。そのため、「今日のスタイルを作った後に、今日のスタイルを長持ちさせるためのアドバイスをする」という仕事の流れになってしまうのです。

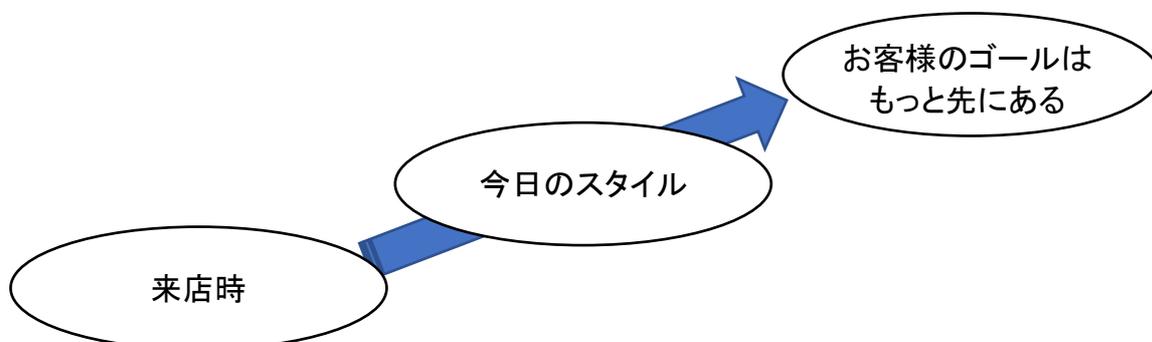
しかし、実は、「今日のスタイルを作ること」は、美容師から見た目的地であって、お客様にとっては目的地ではなく「スタート地点」です。

つまり、お客様にとってのゴール地点は、もっと先にあるので、そもそも目的地が違う話をしているので、お客様から見ると、噛み合わない話をしているようなものなのです。

そのため、「スタート地点」の話をいくらされても、お客様にとっては「そのあとのことの方が大事なこと」なので、いくら丁寧に話を聞いても、説明を聞いても、美容師からすると、やるが増えるだけでお客様は最後まで納得することはありません。

その結果、美容師は無意識に、「次に来るかな、大丈夫かな？」という不安を感じてしまうのです。そして、その不安を解決するために、「もっとしっかり提案しよう。もっとお客様のことを把握しよう」という気持ちになり、その結果、「売り込まれた」と勘違いするお客様が増えていくという「永遠に解決しない無限ループ」に入ってしまうのです。

では、どうすれば良いのかというと、「目的地を合わせて、お客様と同じ景色を見るようにする」のです。



これを解決するためには、「カウンセリングの目的地」をお客様のゴールに合わせれば、カウンセリングのズレがなくなります。お客様は、目的地が明確になれば、その目的を叶えるための手段が知りたくなるので、当たり前のように、確実に、「ホームケアの相談」になります。

つまり、お客様と目的地を合わせて、同じ景色を見ることができれば、その目的を叶えるための相談が始まり、必要な店販商品は、「売れないはずがないもの」になるのです。

その結果、お客様は「わかってもらえた！」と実感し、お店を離れなくなり、技術単価が上がるだけでなく、「店販売上」にもつながっていくようになります。

お客様と「同じ景色が見えてしまう」、楽しいカウンセリング

では、実際に、どうすれば、「同じ目的地の景色が見えている実感」が持てるまでのカウンセリングができるのでしょうか。

そのポイントは、「事実と意見を分けること」です。

何が事実か、何が意見なのか、そこがわかれば、簡単に「同じ目的地の景色」が自然に見えてきます。

つまり、このことがわかれば、無理に集客しなくても、今いるお客様から十分単価が上がり、安心して次も来てくださるようになり、そして、店販売上が上がるようになります。

そして、お客様から頼られて、しかも自分ができることや好きなことで応えられるようになり、心が健康になる、ラクで楽しい仕事ができるようになります。

この具体的な方法は、勉強会で共有しますので、ご興味のある方はご参加ください。

今回は、初めてご参加の方のみ、特別価格でご招待しますので、ぜひ、ご活用ください。

では！磯見