

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。

今月は”たにぐちだより”に営業担当も参加してもらいました。お楽しみください。

●質の向上

あるサロン様のオーナーのお話の中で、「今はお客様も情報の量がすごいので、以前のような技術ではお客様は満足されないし、そういった質(クオリティー)の高いお客様が多くてもらえるサロンでなければ、サロンも技術者も成長(向上)しない」と、また、「今は新規客を取るよりも、既存のお客様をいかに満足さすかが大事」とも言っておられました。

私も立場は違いますが、今のサロン様の質の向上やお客様に満足を与えるのに少しでも協力できるよう頑張って行こうと思います。

(大本義則)



●ちょっとした事で

日々暑くなってくる中でお客様もサロンに来店されるだけで疲れる方もおられます。そこでちょっとした気配りをする事でお客様に喜ばれる事例をあげてみます。

- ①お客様が来店されると同時にサロンの誰かが迅速に対応し、何か飲み物を出す
- ②お客様の手に届く所にうちわや扇子を置いておく
- ③お出迎え、お見送りは手の空いている人みんなでする



ちょっとした事で、お客様にはそれがとても大きな満足に繋がります。

(狩山雄祐)

●長所探しの名人に

山口のお店での話。

商品が売れるということは、お客様との信頼関係より生まれるのだと話してもらった。「あの人から、この人が言うのだから買いたい」という強い気持ちと絆から商品は出るのだと話していた。商品の話ではなく、相手の望むことを先回りしてフォローし、相手の立場になり物事を考えてあげることが結果、信頼関係につながっていくのだと。実際に先生もそういう人から商品は買うし、切っても切れない関係なのだという。

まず相手に対して、自分の話を聞いてくれる体制をつくることから始めなければいけないと強く説明された。
「あなたは、まだ若いから、この人から買いたいと思われる人に十分なれる。なって欲しい。
だから頑張ってくださいね。」



自分を振り返ったときに、お店から本当に必要とされているだろうか、いやまだまだされていないと実感する。

信頼関係の構築には、相手に対し親身になって話を聞き、その悩み解決に少しでも参加したいという思いが基本であり、一番大切であることだと思った。

それには相手を好きになってあげること、長所をたくさん探してあげることから始めるといけないと強く思った。長所探しの名人になれるようがんばりたい。

(向井旬一)

いろんな話を聞かせていただきありがとうございました。
これからも宜しくお願い致します。

●「求める側」から「与える側」へ

先日、「心を育てる感動コミック」を出版されておられる株式会社インフィニティの田原社長さまが「美容室バグジー①、②」のコミックを美容室に紹介いただいたということでお礼にこられました。(当社のすぐそばに会社がございます。)



1 バグジー I
1,050円(税込)

その時にコミック第3弾「テラルネッサンス」(この本は、ウガンダ北部で、元・子ども兵(少年兵・少女兵)に対する社会復帰プロジェクトを取り上げたものです。)をプレゼントいただきました。

それとバグジーさんの久保オーナーが師匠と言っておられる「大久保寛司さんの本はいいですよ」とおすすめいただき読んでみました。



3 テラ・ルネッサンス I
1,260円(税込)

強く心に響いたことは、

「求める側」から「与える側」へ、です。
「いつも笑顔で、先に声をかける」
「親身になって話を聞いてあげること。
今月、営業担当から”たにぐちだより”に投稿してもらった話も、「与える」です。
自分よりスタッフ、自分よりお客様を、
大切にです。
ご高齢のある先生との話ですが、夫婦喧嘩で言い争っている時、ふとおかしくなったそうです。「ご主人を見ているのに、まるで自分を見ているように思えたそうです。」



『心を育てる』感動コミック 第一回広島講演会



「仕事の楽しさと働く喜び」のつくり方

『美容業界のディズニーランド』と言われ、ESとCSIによって好業績を続けている美容室バグジー。

代表の久保華団八さんは、分かりやすくて、ためになるのはもちろん、明るく楽しく面白い講演が大好評で、トヨタや小糸、三堺東京UFJ銀行、東京海上日動火災保険、IBM、TOTO、ローソン、ファミリーマートなど、全国の企業から講演依頼が殺到しています。この度、広島でお話が聞けるまたとないチャンスですので、是非ご参加ください。

- ・仕事を楽しむ3つの方法
- ・お客様の心を掴むサービスとは
- ・職場環境が良くなる6つの秘訣
- 『バグジーマジック』を大公開!

●元気をもらいに行くガソリンスタンド

元気をもらいに行くガソリンスタンドがあります。

大野石油の廿日市店です。

女性店長さんはいつも笑顔で元気です。それにつられるようにスタッフの皆さんも元気で、とても良い気持ちになります。



どうせなら、そこで入れたくなります。元気をもらえるから。谷口美容もサロン様に元気を与えられるよう、全員で頑張ります。宜しくお願ひいたします。



●書籍のご案内

髪書房さまから発売されている、「お客さまとのきずなを深める本」です。これからは「きずな客」の多いサロンだけが生き残る!ぜひお読みください。



¥4,200 税込

日 時 2009年7月17日(金)

受付開始 13時20分~

講 演 13時50分~15時20分

『仕事の楽しさと働く喜び』のつくり方

有限会社バグジー 代表取締役社長 久保華団八さん

会 場 中国新聞ホール(中国新聞ビル7階) 広島市中区土橋

参加費 前売(6/30までのご購入) 3000円

当日(7/1以降のご購入) 4000円

トークライブ懇親会:18時~20時 参加費:5000円(食事及び2ドリンク付・着席形式)
会場:「モーリーマロンズ」パーティールーム(広島市中区新天地1-20 広島帝劇会館4F)

主催:株式会社インフィニティ/後援:紀伊国屋書店、廣文館、フタバ図書 (50音順)

お問い合わせ先

感動コミック講演会事務局 担当:木戸 082-509-0333

E-mail: 733-0003 広島県広島市西区三篠町2-3-22 株式会社インフィニティ内 TEL:082-509-0333

FAX:082-509-0334

<http://www.kokorozashi.co.jp/>