

セミナータイトル

【【リピート客の心をワシツカミ!6か月で売り上げ2倍にする接客術】】

(家族や子どもとの時間を大切に、売り込まなくても売れる充実サロン経営)

美容系店舗 高収益化コンサルタント



株式会社美アシスト 代表取締役 井上信子 (いのうえ のぶこ)

想定する受講者さま

- ・ 値引き新規集客に疲れた経営者さま
- ・ お客様がリピートせずにお困りのサロンさま
- ・ 客単価が低く、利益が少ないとお悩みの経営者さま
- ・ 値上げをしたいけど、客離れが心配で不安な経営者様
- ・ 家族との時間が欲しい、健康や体力が心配で長時間営業から脱出したい技術者さま
- ・ 良いお客様に上質な技術を提供して喜んでもらって利益を出したいとお考えの経営者様
- ・ 広告に経費をかけても効果がないとお悩みの経営者様
- ・ 色々な努力をしたが売り上げアップに繋がらないとお困りの経営者様
- ・ 売り上げが下がりどうすれば良いか分からないとお困りの方

メッセージ

オーバーストア化が止まらない美容業界、独立したもののお客が来ない。

売上が上がらないから値引き集客に走る。

無理して長時間営業を続け、子供や家族を犠牲にした結果が家庭崩壊・・・などと、華やかに見える美容業界ですが実は苦しんでいる経営者が多いのが現実です。

私自身、ママ美容師、経営者として 39 年間同業界に身を置いてまいりました。

デビュー当時は技術さえ上手ければ稼げると信じ夜遅くまで勉強しました。

負けず嫌いの性格から、すぐに売れっ子スタイリスト、店長に昇進しました。

オープンしたてのサロンを軌道に乗せては、次のサロンへ(出店請負人)のようにバリバリ働き、忙しい毎日にやりがいを感じておりました。

結婚、出産後も子供を保育園に預けて、ママ美容師として順調な日々を過ごしていたある夏の早朝に大変な事件が起こりました。

私の横で寝ていた 4 歳の長女の弱々しいうめき声で目覚めました。彼女の顔を見ると、全くの別人!! おでこが腫れ上がり目も開けられない化け物状態、全身は火のように熱く、名前を呼んでも反応しません! 泣く力も失ったようにぐったりとしていました。

ただ事ではないと思い、子どもを抱えて救急病院へ駆け込みました。

「非常に危険な状態です、すでに脳に膿が回っている可能性があります。面疔です! もし、助かっても障害が残ると思います。全力はつくしますが・・・」

後の言葉は耳に入ってきませんでした。

前日の夜、おでこにアセモが出来ていて、

「ここ、いたい!」と訴えていたのに、

日々の生活に追われ、軽く流しそのままにしていたのです。

裸にされて麻酔もせずに切開して膿を出す処置、

抗生物質の点滴、ベッドに横たわる我が子を見て

仕事中心の生活で、我が子の訴えをしっかり受け止めてやらなかった自分を責めました。

「せっかく生まれてきたのに、保育園に預けられ我慢ばかりさせ、挙げ句の果てはこんなことに、母親失格です! もしものことがあれば、私もこの子と一緒にいこう……」

処置室の前で泣きながら決意しました。

それからの3日間は どう過ごしたのか、空白です。

奇跡的に助かった彼女との時間を作るために、美容師として働く時間を減らす交渉をしたのですが、実現しませんでした。

自分の理想の働き方、子育てと仕事の両立をするために独立しました。

29歳で、資金ゼロ、借金2300万円からの無謀な独立でした。

完全予約制、夕方5時で受付終了、6時閉店

技術だけを売りにした美容室、何の戦略もなく感だけを頼りに経営者としてスタート

不安だらけでしたが、時代も手伝って順調に売り上げは上がりました。

調子に乗ってさらに5年後に2店舗目出店、駅前の1等地に50坪のサロンを出しました。

当時は技術を売りに新規集客の広告でお客様が来ました。手探りながら高料金でもお客様を増やし、子どもとの時間も確保できるようになりました。

2店舗の経営がようやく波に乗り、さあ今からという時にバブルが崩壊、低料金サロンが多く出現!! その頃から低料金に流れるお客様も出てきました。

そうこうしているうちに、阪神大震災で被災。1店舗目の自宅兼サロンが半壊、2店舗目のサロンは営業可能ではあるものの、多くの顧客が被災によって来店出来なくなりました。売り上げは激減し多額の借金を抱え、精神的にも落ち込み不安定な日々を過ごしました。そんな中、自分とお客様の心のケアのために心理学を学び、「心理カウンセリング」のノウハウを身に付けました。

値引き合戦の新規集客ではなく、残ったお客様とのコミュニケーションを大切に、丁寧なカウンセリングによってリピーター様の顧客満足度を上げる事に集中。カウンセリングでお客様の心の中が分かるようになり、リピート率が激増、気が付けば客単価も倍以上、売り上げは業界平均の9倍になっていました。

カウンセリングでお客様との距離が縮むと、リピート率と客単価が上がる事を確信。お客様からも信頼され、自分も気心が知れた方を生涯担当するつもりで施術をする。良いお客様に囲まれて、ストレスなく仕事ができる。その為のノウハウをまとめました。

広告代などのコストをかけずに、リピート率と単価を上げ生涯顧客を作るこの方法は、小規模経営のサロンで、翌日から簡単に再現できる直接的なものばかりです。お客様も、大切な家族もそして、自分自身も幸せに出来るノウハウをご活用いただきたいと考えております。

内容

① 自店の状況を知る(既存客にフォーカスする)

・新規集客の落とし穴

～ホントは危険な値引き集客の恐怖～

・既存客分析・自サロンの強みを見つける 3ステップ

Step1 : 大切なお客様ベスト10人を詳しく知る

Step2 : 売れる技術メニューベスト3を調べる

Step3 : 売れる商品ベスト5をピックアップ

② 顧客満足の為のカウンセリング 心理カウンセリングの応用

簡単3ステップ

・上手な質問を繰り返す。

「今日はいかがなさいますか?」を止める

(お客様は注文の仕方を知らない)

・スグに答えを出さない!

お客様は答えを求めているのではなく共感と自己重要感が欲しいだけ

(悩みを深く掘って本心を見抜く)

・専門用語や難しい説明は不要、提案は最後に少しだけ

自分の知識を述べるより、多くの悩みを引き出すことが売りに繋がる

(売り込まないセールス方法)

③ 広告費ゼロで客数を増やす 3つの方法

・来店コントロール方法

顧客の悩みを解決するための予測提案からの次回予約

・VIP 客固定方法

VIP えこひいきサービスで既存客を生涯顧客に育てる

利用金額が多い大切なお客様には手厚いサービス(返報性の法則)

・ロコミの方法

お客様との関係性の築き方

距離を縮める方法

喜んでもらっても紹介は出ない

【講演実績】

ヴィーナスアカデミー(大阪)和装講座 年間84時間

美容師実践勉強会(エルコムデータシステム株式会社主催) 年3回

ゼルネットワーク関西新年会(美容師グループ)

「高収益5時まで美容室アカデミー」単価アップセミナー

「高収益5時まで美容室アカデミー」ポップセミナー

「高収益5時まで美容室アカデミー」宿泊研修

【メディア実績】

BB.com 業界紙

理美容新聞

FM 宝塚出演

兵庫社長 TV 出演

TV「東国原英夫のそのまんまでは通しません」出演

【コンサルティング実績】 6ヶ月集中コンサル

前年対比 120%~200%

商品売り上げ 10倍~40倍

一人生産性/月

40万円⇒80万円

60万円⇒110万円

80万円⇒190万円

プロフィール

夜遅くまでの立ち仕事なのに

平均客単価は 6000 円、一人生産性平均は 40 万円/月という低所得が当たり前の美容業界で 39 年、今でも現役美容師としてサロンに立ち客単価 24000 円、個人売上 350 万円/月を売り上げる。

その実績は、業界紙 BB.com や理美容新聞に取材され

TV「東国原英夫のそのまんまでは通しません」でも取り上げられた。

幼い我が子を命の危機に追いやった辛い経験から子どもや家族との時間を大切に、

短時間営業を推奨。

高料金でもお客様が喜んでリピートする、

「7つの質問でお客様の心の中を見抜き月 300 万円稼ぐ接客メソッド」を公開

6 か月で商品売上 10 倍、1 年で総売り上げ 2 倍にするなど、稼ぐママ美容師続出の

「高収益 5 時まで美容室アカデミー」を主宰

ママ美容師の強い味方、子育て美容師のサポーターとして活動中