

圧倒的成果を出すカウンセリング思考法！(前編)

「信頼関係構築」という土台を築くには？

勝ち組、負け組がはっきり分かれ競争が激化しているエステ市場で500店舗以上の運営コンサル、300店舗以上の開業サポートを経験している三原孔明代表取締役が、サロン運営の体制、集客、教育などの観点からノウハウを連載コラムでお伝えします。



Vol.4



レナード株式会社
代表取締役
三原 孔明

PROFILE

レナード株式会社 代表取締役。国産美容機器メーカー営業部長兼、50店舗エステサロン取締役社長を経て2012年レナード株式会社を設立。サラリーマン時代に顧客サロンの成功・失敗事例を元に500店舗以上の運営コンサル 300店舗以上の開業サポートの経験、またサロン買取においてはこれまでに100店舗以上の経験を持つ。自社サロン運営においては、運営が滞っているサロンを買取し、スタッフを入れ替えることなく3カ月で売上5倍以上、1年後には約10倍以上ということもしばしば。年間5店舗以上のペースで展開。また現在、限定50サロンのコンサルをおこない、そのサロンは売上倍増、3倍は当たり前前の状態。現在、1年先まで予約で埋まっている。本誌広告でおなじみの全身脱毛15分脱毛機フェニックスは月間10台限定で販売し、現在は3カ月待ちという状態。理念経営、社員教育において定評だが、とくにマーケティングにおいては、その分野の世界的権威であるジェイ・エイブラハム氏から、エステ業界では唯一公認のインストラクター資格を与えられるほどの知識経験を持つ。

「成果は人によってなぜ違うの？」

まったく同じ商品やサービスをまったく同じ条件下で販売しても「簡単に多く売れる人」と「なかなか売れない人」に分かれるのはどうしてでしょうか？それは何の差で、何が影響しているのか？この問題では世界中の企業でさまざまな取り組みや研究がなされており、私自身も社員教育の場において、つねにこの問題に試行錯誤しながら取り組んでいます。そこでカウンセリングや営業で、お客様とよりよい関係を構築し、最終的に圧倒的な成果を生み出す思考、取り組みについて2号にわたりお伝えします。今回は、お客様との「信頼関係構築」についてです。

「信頼関係はどのように構築するの？」

カウンセリングや営業では、最初にお客様との距離を身近なものにし、頼りになる存在だと感じていただくような「信頼関係の構築」をおこないます。毎度のことながら「そんなこと知っている」と声が聞こえそうですが、実際に今まで多くの方が勘違いをされてきました。

商品の説明やサロンの説明、開発経緯などを一方的に語り続ければ、理解していただけない、信頼関係構築がはかれ、販売に至れるという誤った考えです。売れないカウンセラーや営業マンの典型的パターンがこれです。実際、興味がないことをええんと話されてもお客様の心の扉は開

きません。距離を縮めるどころか逆に遠ざけてしまいます。商品説明、サロンの説明は、お客様との本当の信頼構築ができてからでも決して遅くはないのです。

実際に信頼関係を構築するには、まず「自分からお客様」に向けていた矢印を「100%お客様から自分」に向け、「お客様の現在の状態」と「その状態に対する悩み」を知ろうとする取り組みをします。このことを「傾聴」といいます。私が普段社員に対して「傾聴」の意味、イメージを伝える際は「お客様の頭の中や心の中に入り込み、自分のことのようにお客様のお悩みを心で感じ取る」とお伝えしています。そのようにお客様のお話に対して傾聴をおこない、そして「私はあなたをよく理解しています。一番の理解者です」ということを、大きなうなずきをもって伝えます。そして、お客様のお話に対してさらに深掘りした質問をおこない、お客様のお悩みやお困りの状況をより深いところまで理解、承認していきます。お客様にとって、自分のことのように理解して、サポートしてくれそうな相手には、相談してみようという気持ちになり、少しずつ信頼関係構築が芽生えてくるのです。

ここで注意することは、お客様の悩みを聞いたとたん商品説明や商品の売り込みをおこなってはいけないということ。そんなことをすると、せっかく芽生え出した信頼が失われてしまいます。しっかりとお客様を思い、向き合い、その純粋な誠実さの中から信頼関係を作り出していきます。お互いにとってよりよい関係性の土

台を築くことができれば、その関係性によりいずれ成果は永続的なものとなって必ず訪れます。

「100%の『想い』」

私は「まずカウンセリングや営業には信頼関係構築が必要だ」とお伝えしましたが、実はこの傾聴から始まる信頼関係構築の取り組みは、小手先の技術やたんなるノウハウ、戦術になってしまうと「信頼の芽」は現れることはなく、土台を構築することすらできません。何よりも根本的に必要なのは、お客様に対する心からの「想い」です。売りたいから傾聴をおこなうのではなく、お客様に貢献したいから傾聴をおこなうという100%の想いです。エステティシャンとして最もやりがいを感じるときを振り返ってみてください。

「お客様との信頼関係構築が芽生えてきたら、次のステップは「必要性作り」です。今すぐ欲しい！このサロンで欲しい！この人から欲しい！とお客様に思っていた「強烈な必要性」をどのように作り出していかについて、次号と勝ち組サロン実践セミナーでお伝えします。

「勝ち組サロン実践セミナー」

全国4都市6回ずつ開催しております「勝ち組サロン実践セミナー」では、今回の「圧倒的成果を出すカウンセリング法」についても取り組み実例を含めより深くより熱くお伝えしています。また、参加者全員がいま抱えている問題、悩みを解決し、次の日から新たな取り組みを実施していただくことをゴールとしたセミナー内容です。社員教育や売上、集客に対しても問題解決の答えが必ず見つかるはず。参加費無料では絶対にありえない内容を惜しむことなくご提供していますので、ぜひご参加下さい。

セミナー日程

〈第2回 圧倒的成果を出すカウンセリング思考法〉
東京 / 3月17日(火) 大阪 / 4月13日(月)
名古屋 / 3月19日(木) 福岡 / 4月15日(水)

〈第3回 競合サロンを引き離す強烈集客方法〉
東京 / 5月26日(火) 大阪 / 6月16日(火)
名古屋 / 5月28日(木) 福岡 / 6月18日(木)

■時間 / 13:00 ~ 17:00
■セミナー申込先 レナード株式会社 TEL03-6447-1090
※セミナー会場は、開催1週間前までにご連絡いたします。
※ご希望のお声がございましたら、その他の地域で開催致します。

