

孔明先生の 行列ができる VOL.4 勝ち組サロン作り Season2

圧倒的成果を出すカウンセリング思考法！(後半)
丰レイのその先を「ゴール」にした必要性作り

昨年連載していました「行列ができる勝ち組サロン作り」ですが、読者様からコラム再開を願う声を多数いただき、第2弾ということで今年も引き続き執筆させていただくこととなりました。第2弾ではサロン経営に役立つ具体的な内容をお伝えしていきます！



MIHARA KOHMEI
三原孔明
レナード株式会社
代表取締役

PROFILE

現在自社サロンを全国9店舗運営し、これまで500店舗以上の運営コンサルティング、300店舗以上開業を経験。自社サロンにおいては、運営が滞っているサロンを買収し、スタッフを入れ替えることなく3ヶ月で売上げを5倍以上、1年後には10倍、2年で20倍を達成！90%以上結果が良くなると評判のセミナーは毎回満員御礼です。

今すぐ欲しいという必要性

今回は、カウンセリングで一番始めに、お客様を知る過程で信頼関係の構築をおこなう重要性をお伝えしました。お客様との信頼関係構築ができたなら、次はお客様が「今すぐ欲しい！」と感じていただく「必要性作り」についてお伝えしたいと思います。

エステって本当は何屋さん？

お客様の強い必要性を作り出すためには、お客様がエステに通うことで「実際には何を手に入れようとしているか？」という本当の目的を理解しなければなりません。人は必ず何かモノやサービスを購入する際、それらを所有する、あるいはサービスを受けること自体が目的ではなく、さらにその先の本当の目的が存在します。例えば「毛がある↓ない」や「肌がぶつぶつ↓ツルツル」、「足が太い↓細い」といった目に見える「状態」を手に入れることではなく、そのような「状態」を手に入れたとき、自分自身にわき起こる自信、喜び、幸福感といった「気持ち」や「感情」を手に入れることを目的として、モノやサービスを購入しているのではないのでしょうか？ お客様はエステサロンに通い、キレイを手に入れ、

自分に自信を持ち、楽しく明るい毎日を通して、「幸せな人生」にしたいからエステに通うことではないのでしょうか？

そうであるとすれば、お客様はエステサロンで何を購入しているか？の答えは「幸せな人生」という答えになります。よって私たちエステサロンは幸せを提供する「幸せ屋さん」となるのです。ゴール設定が「キレイ」では浅いのです！カウンセリングにおいて、お客様に対して「いついつまでに○○kg痩せましょう」「いついつまでに全身のムダ毛をツルツルの状態にしましょう」といった目に見える状態のゴールは、単なる目先の目標に過ぎず、これではまだ「ここで契約したい！」と強い必要性にほど遠いのです。そこで、キレイになったらどんな気持ちになれるか？そして何をしたいか？どんな毎日を手に入れられるか？など、お客様の頭の中にある理想的なイメージ画像をゴールと設定して、そのゴールをいついつまでに手に入れましょう！というコミュニケーションを、カウンセラーがリーダーシップを持ってそのレベルまで導くことで、お客様はより強いワクワク、ドキドキ感をいだき、「欲しい！」「やりたい！」「今すぐやりたい！」という「強烈な必要性」が沸き起り、最終的に契約率はもちろんのこと単価の高い契約に至ります。