

圧倒的成果を出すカウンセリング思考法！(後編)

キレイのその先を「ゴール」にした必要性づくり

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。

孔明先生の

行列ができる
勝ち組サロン
づくり

Vol.5



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収し、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倍以上という成果もしばしば。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う。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。

「強烈な「欲しい!」をつくり出すには」

2回連載にてお伝えしております「圧倒的成果を出すカウンセリング思考法」。後半は、商品、サービスに対して、お客様が強烈に「欲しい!」という「必要性」をつくり出す方法です。今回はカウンセリングや営業において、お客様の「過去」、「現在」にフォーカスして問題点や悩みを傾聴し「理解」、「承認」することをお客様との信頼関係の土台を築くことができるとお伝えしました。

今回の「必要性」は、お客様の「未来」にフォーカスして、商品やサービスを購入することで手に入れられる「新たな自分」に対してのワクワク感を見出すことで、強い必要性を作る方法についてお伝えします。

「エステって 本当は何屋さん?」

強い必要性をつくり出すためには「お客様がエステに通うことで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。「キレイを手に入れたいから決まっている」という声が聞こえそうなのですが、では、なぜ女性はキレイを求めるのでしょうか? なぜスリムな体型を手に入れたいのでしょうか? なぜムダ毛をなくす必要があるのでしょうか? それらの答えをより深く知ることで、本当に手に入れたいモノが明確になってきます。人は必ずモノやサービスを購入するとき、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、さらにその先にある本当の目的が存在します。例えば「毛がある↓ない」「肌がぶつぷつツルツル」「足が太い↓細い」といった目に見える状態を手

「ゴール設定が「キレイ」では浅い!」

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や喜び、幸福感といった「気持ち」や「感情」を手に入れるために、モノやサービスを購入しているのです。

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過ごし、「幸せな人生」にしたいからエステに通うというのではないのでしょうか? もしそうであれば、「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」が正しい回答ということになります。よって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。

この「幸せ屋さん」という考えは大袈裟に聞こえるかもしれませんが、少なくともお客様がエステ広告を見て頭のなかに瞬発的にわき起こるイメージは、キレイになって楽しく幸せな時間を過ごしている状態として映し出されています。そしてその理想的なイメージの空間にワクワクを感じ、その感情を実際に手に入れたいから電話を手に取りカウンセリング予約し、お店にやってくるというプロセスとなっています。よって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を言うのでは、お客様の本当に欲しいと思っている目的にそぐわないのです。

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

「サロンの使命は何の提供か?」

イメージをゴールと設定し、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おこなうのです。そのレベルまで導くことが、お客様にとってより強いワクワク、ドキドキ感となり、「欲しい!」「やりたい!」「今すぐやりたい!」という「強烈な必要性」をわき起こし、最終的に単価の高い契約に至るのです。

お客様とこのようなコミュニケーションを取るには、カウンセラー自身も「キレイ」の提供がエステティシャンとしての使命と思うのではなく、「幸せ」や「より良い人生」の提供が自分の使命だと自覚、自信を持つ必要があります。そして、このようなエステティシャンに育てあげるには、やはりサロン自体の目的、使命、存在意義を

明確にし、それらをエステティシャンに浸透させるための理念経営が必要なのです。

エステサロンでお客様の命を救うことはできないかもしれませんが、お客様の「よりよい人生」「幸せな毎日」をお届けすることはできます。このように素晴らしい尊いものの提供を使命としたサロンの運営をおこなうことができれば、そこで働くエステティシャンは明確な目的を持つことができ、よりやり甲斐を感じ、幸せに毎日楽しく仕事ができると思います。そしてスタッフの大きな成長が、サロンや会社の大きな成長に繋がります。最終的には大きな成果や売上となるのではないかと思います。実際に私自身がサロンで日々取り組んでいる次第です。今回は、開店しかかったサロンを、スタッフを入れ替えることなく全店舗3カ月で売上5倍以上にした社員教育の考え方、より具体的な取り組みについてお伝えいたしますので楽しみにしてください。

「勝ち組サロン実践セミナー」

全国4都市で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思考法」について、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、参加者全員が今抱えている問題、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です。参加費無料では絶対にありえない内容を惜しみ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) 終了 大阪/4月13日(月) 終了
名古屋/3月19日(木) 終了 福岡/4月15日(水) 終了(間近!)

《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 TEL.03-6447-1090

※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。

