

孔明先生の 行列ができる VOL.5 勝ち組サロン作り Season2

「ウチコミ紹介」を新規集客の 主役にする方法

昨年、本誌で大人気を集めた「行列ができる勝ち組サロン作り」。読者様から「もっと読みたい!」という熱いご要望を受けてシーズン2を連載することになりました。今回は新規集客において最も重要な「ウチコミ紹介」についてお伝えします。



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。

ご紹介は最強の販促ツール

まず、お客様のご友人、ご家族などを新たなお客様としてご紹介していただくメリットは、ご存知のとおり広告費がかからないという点です。それだけではなく、自社サロンをリサーチしたところご紹介で来店されたお客様は、ご契約率が90%以上、ご契約単価がフリーペーパーによる集客時よりも約30%も高いことがわかりました。これはあらかじめお客様がサロンの良い点を紹介者に伝えていただいていますので、スムーズにカウンセリングをおこなうことができ、より魅力を感じていただいた結果です。よって広告費なく契約率・契約単価が高い「ウチコミ紹介」を増やす取り組みはフリーペーパーやウェブ広告といった集客以上に、一番重要で力を入れるべき集客方法ということがわかります。

ご紹介が出てくる秘訣

そこで、ご紹介をいかにより多くいただくためには、まず大前提として「感動レベルの顧客満足度」が必要となります。

つついり周りに伝えたくなくなる、教えたくなくなる、職場で自慢したくなる程の高い満足度が存在していないことにはご紹介につながりません。次に重要な点は、紹介によって紹介者が得られる特典を明確にした「紹介システム」を確立することです。そして、すべてのお客様がその紹介システムの存在を知り、しっかりと理解していることが更に重要となります。つまり、お客様が魅力を感じ喜んでいただける特典を作り、来店されるすべてのお客様に確実にお伝えし、ご紹介の依頼をおこないます。

参考までに弊社では、通常時おこなっている紹介システム、定期的なイベントで行う紹介システム、問い合わせ電話の時点で複数人数来店を促す3つの紹介システムが存在しています。できるだけ魅力的な特典を作るために、定期的な紹介イベントでテスト的な紹介特典を用意し、お客様の反応を計りながら通常の特典をバージョンアップしています。また最近ではSNSを使った紹介方法に取り組みを本格化しています。「勝ち組サロン実践セミナー」で詳しくご説明しますので是非ご参加ください。