

より具体的な「戦略」「計画」をより実践レベルで立てるには？ 確実に売上目標を達成させる社員教育の方法

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.7



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ひ、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。

「マインドを作り出したあとに」

前号に続き「確実に売上目標を達成させる社員教育の方法」についてお伝えします。前号では7つのステップのうち最も重要なステップ1と2を説明しました。エステティシャンとしての使命目的を作り、目標達成の意義、達成することで自分自身、チームにとって何が得られるのか？ その答えをスタッフ自身が見出し「達成したい」や「○○できるようなりたい」という自主的で前向きなマインドを作り出す。このことが、目標達成のみならず社員教育において最も重要だとお伝えしました。今号では3〜5までのステップについて説明します。

3 目標達成に向けた取り組みや達成後イメージする

ステップ3では、達成に向けた取り組みをはじめ前に、これまで未達成の原因となった障害は何か？そしてその障害をどのように乗り越えるかをイメージします。その障害とはスタッフのマインド、技術・知識のレベル、業務効率、新規集客とあらゆるものが考えられますが、ひとつひとつ明確にし、その障害をいかにして乗り越えていくかをイメージします。達成のために自分自身、チーム全体にとって何が必要か明確になったら、次に達成に向けてチームがどのような雰囲気を取り組むかをイメージします。達成ができるチームはひとりひとりの前向きな気持ちから湧き出る楽しく、勢いのある雰囲気です。このように「達成のため」のイメージをより具体的に鮮明におこなうことで、自分やチームに何が必要で、どのようなマインドを

4 目標達成への戦略を立てる

次に達成のための「戦略」をたてます。曖昧ななんとなくの戦略ではいけません。より具体的に実践的な戦略を立てるために弊社サロンでは、「新規」「追加」「紹介」「物販」「満足度」など、それぞれに1〜2人のスタッフを担当として振り分けます。担当制にしたのはふたつ理由があります。通常のサロンでは店長や副店長が、これらすべてを管理することが多いですが、実際に店長はそれ以外にも膨大な仕事を抱えており、なおかつ確実に成果の出るような管理をすることはとても大変です。また、役職がないスタッフでも新規や紹介の担当として、その分野のリーダーを任せることで、責任感が宿り主体性が生まれ、早期の大きな成長に繋がります。担当を決めたら、その担当者（リーダー）が今月の「戦略」を考えます。例えば「紹介担当」なら紹介獲得人数を月間30人と目標を設定します。そして、その目標を達成するためにどのようなキャンペーンをおこなうか考え、チーム全体での取り組み方法を決めます。このようにすべての分野における担当が主体性、責任感を持ち自ら戦略を考え、取り組みを決定します。こうすることで「新規」「追加」「紹介」「物販」「満足度」などの柱がしっかりと構築され、目標達成に向けて大きな力となり動き出すのです。

5 月間、週間別の計画を立てる

それぞれの柱に月間の戦略ができたら、「目標達成計画シート」をもとに1週間毎の目標値を振り分け週別の取り組み計画を立てます。例えば追加契約売上が150万円の場合、週間35万円と平均値をまんべんなく振り分けても良いですし、月間の売上の波に合わせて、1週目50万、2週目40万などと目標を設定するのも戦略的な計画です。このように月間の目標値、戦略を週間に落とし込み、より具体的な取り組みを自分自身で管理できるようにするのが、また週間の具体的な行動計画を立てること、その週が終わった際により中身の濃い「振り返りミーティング」ができるような状態を作ります。

「スタッフに主体性を持たせることが最重要」

今号では、ステップ3〜5まで説明しました。私が最もお伝えたいことは、経営者である私がスタッフに目標達成のための取り組みを細かに指示しているのではなく、スタッフ自身に「主体性」を持たせているという点です。自ら「達成したい」という気持ちで、自ら「達成するために○○しよう」と考え、「達成のために○○しよう」とチームワークを作り、動き出すことが社員教育において最も重要だと考えています。そして、ひたむきに一所懸命取り組むスタッフを励まし、サポートし、さらなる夢を与える役目こそが社員教育における私たち経営者の仕事ではないでしょうか？その際には、必ずスタッフの見違える程大きな成長が待っています！経営者として一番やりにくい、喜びを感じられる瞬間です！！

「勝ち組サロン実践セミナー」 参加費無料

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「確実に目標達成する方法」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。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。



■時間 / 13:00 ~ 17:00
■お申込先 / レナード株式会社
TEL.03-6447-1090
※セミナー会場：
開催1週間前までにご連絡いたします。

セミナー日程

第3回 競争を引き離す
強烈集客方法
& 目標達成の技術

大阪 / 6月16日(火)
福岡 / 6月18日(木)

第4回 どんどん成長する
愛の社員教育法
& 成功サロン事例シェア会

東京 / 7月14日(火)
名古屋 / 7月16日(木)
大阪 / 8月18日(火)
福岡 / 8月20日(木)

第5回 内容未定

東京 / 9月15日(火)
名古屋 / 9月17日(木)
大阪 / 10月13日(火)
福岡 / 10月15日(木)