

孔明先生の 行列ができる VOL.8 勝ち組サロン作り Season 2

「顧客紹介」をパワフルに 増やす実践方法

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。実際の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10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。

顧客紹介は サロン経営に重要

セミナーやコンサルで質問の多いお悩みが「顧客紹介」についてです。顧客紹介はサロン経営にとって重要です。その理由として、メリットが多いことがあげられ、私は「顧客紹介は集客史上最強」と考えています。お客様がご友人、ご家族を紹介してくださいるので、なによりも広告費が必要ありません。また、弊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契約率が90%以上、契約単価も平均より約30%以上高いことがわかっています。これは、お客様があらかじめサロンの良い点を紹介者に伝えていただいているため、紹介者がサロンに安心して訪れカウンセリングがスムーズにおこなうことができるからです。つまり、顧客紹介は広告費なく契約率、契約単価を増やすとても重要な集客方法です。

満足度の追及と 明瞭なシステムづくり

お客様が友達に紹介したくなるサロンづくり。それは、サロンが「限界なき満

足度への挑戦」をきっかけ、試行錯誤する必要があります。スタッフがお客様とよりよい関係を築き、「喜び、感動、美を通じてお客様の人生への貢献」という理念と使命を持つことです。ケアをこなすだけの作業と考えたり、お客様から売上を上げるといった考えを一切なくすることが大切です。来店されたお客様に大きな感動を与えることを最優先とし、スタッフが充実感や幸福感を得られるサロン運営をしていきましょう。私は各店舗からの報告を「売上や紹介の数」感動を与えた量(満足度)としてみています。お客様へ多くの満足度を与えることが、お客様がお客様を紹介することにつながります。

そして、大切なことは、すべてのお客様に分かりやすい「紹介システム」を確立することです。魅力に感じる特典をつくり、すべてのお客様へ伝えます。弊社では「通常のシステム」「イベントの紹介システム」「問い合わせ電話の時点で同時来店を促すシステム」の3種類を用意しています。是非、皆さまも「顧客紹介」を実践してみてください。