

お客様に選ばれる為の最低条件

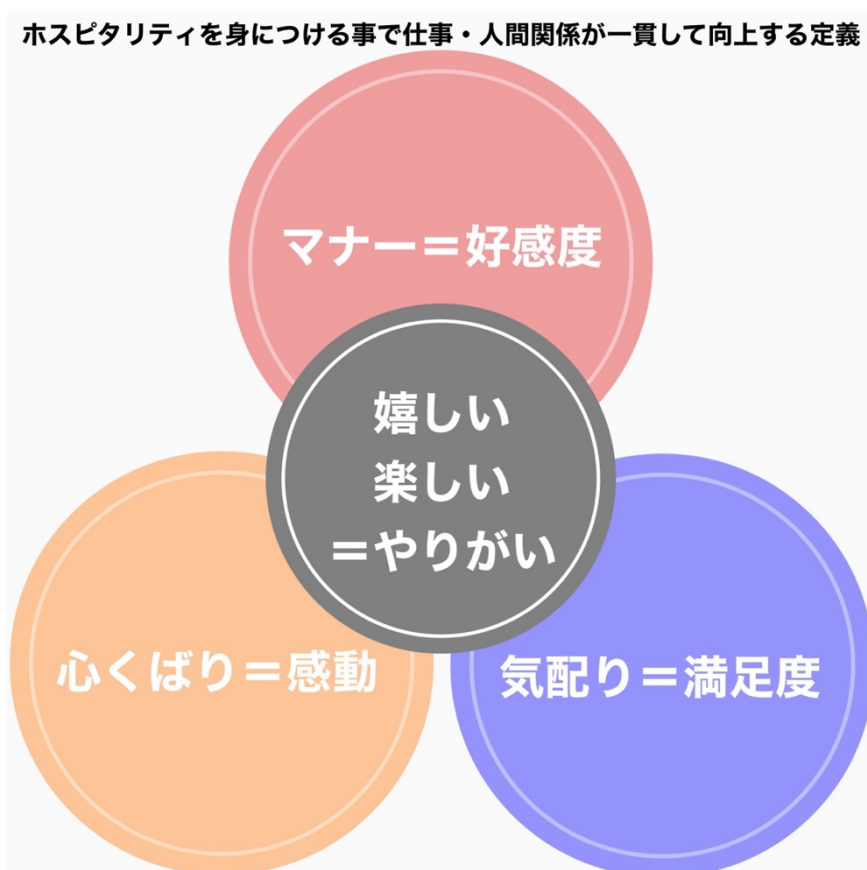
●ホスピタリティを高める

職場関係（先輩後輩）もお客様との関係も良好な関係を築くというのは、一貫してホスピタリティを高めるしかありません。その上で個人のセンスや性格は一切関係なく、どんな環境や周りの人に影響を受け行動を積み重ねてきたかで決まります。

つまり、誰でもホスピタリティを高めるチャンスはあるということです。

社会人または人として学生とはまた違った新しい他多種多様な人との良好な関係を築き、多くの協力やチャンスを得られる為や、サービスを提供する者としてお客様と良好な関係を築き選んでいただく為に、ホスピタリティを高めていきましょう。

●ホスピタリティとは自分と相手がいかにハッピーになるかという方法である



ホスピタリティを高める3ステップ

好感

マナーを身につけることによってお客様に不快感を与えず好感を持っていただけるようになることを目指します。

満足

気配りをすることによってお客様の隠れたニーズまで満たしてさしあげ、十分に満足していただくことを目指します。

感動

心くばりをすることによってお客様の予想を超えたレベルのサービスをご提供し、お客様に感動していただくことを目指します。

● やりがい

お客様に感動していただけたとき、自分も楽しく嬉しくなり、やりがいを実感できます。すべての職業でやりがいはこの潜在的な部分でしか到達できず、職場が楽しいか楽しくないかですらここで決まります。お客様だけではなく、ホスピタリティが高い人は職場の仲間にも自然かつ日常的にこれらが行えている為、働く上での幸福度や楽しさが全く違います。

好感度を上げるマナーの基本

マナーを身につけることによってお客様に不快感を与えず好感を持っていただけるようになることを目指します。つまり他者から見てマイナスポイントになる事を避けるようにしましょう。

● 服装・身だしなみ・姿勢 マナー＝好感度

重要すべきは「おしゃれ」よりも「清潔感」です。当サロンがお客様からいただいている価格は、居酒屋でも古着屋でもなく、高級レストランやセレクトショップクラスです。つまり、そういった場所にプライベートで通われているお客様を対応しているということを前提に考えましょう。自分の髪、服装、爪、姿勢がそういったお客様から見てマイナスポイントに繋がる要素があるとすれば変えなければなりません。3秒で決まる第一印象を意識することで接客のハードルが格段に下がるのです。

《 想定されるマイナスポイントとお客様思考 》

マイナスポイント

爪が整っておらず薬剤で汚い、服や靴がボロボロ汚れている・シワや毛玉になっている・子供っぽい、髪がボサボサ・スタイリングしてない・傷んで見える・姿勢が悪い

お客様思考

髪を触って欲しくない、友人に紹介したくない、ハズレの人にあたったかも、下手そう、雑そう、生理的に無理かも、若手そう、説得力を感じない

● 言葉遣い・声量 マナー＝好感度

きちんとした敬語がつかえなければどんなパフォーマンスを発揮しても台無しになってしまいます。美容師が敬語をつかわずにフランクに話す場面もありますが、その成功パターンは長い付き合いのお客様や友人であり、近年では若年層が敬語をつかってもらえない事に不満を SNS 上で拡散するなどの事例も多い為、きちんとした敬語で距離感を意識して言葉はつかいましょう。また、きちんとした言葉遣いができても声が大きすぎても小さすぎてもお客様のストレスに繋がってしまうので、相手から聞き直されない程度の声量を意識することが大切です。

《 想定されるマイナスポイントとお客様思考 》

マイナスポイント

声が小さすぎる、声が大きすぎる、フランクすぎる、言葉遣いが汚い

お客様思考

聞こえないのでなんとなく返事をしよう、聞き返すのが面倒、声が大きすぎて落ちつけない、喋り方が若いな、私が若いからなめられてるのかな、距離感が近すぎる、もっとプロフェッショナルな方に担当して欲しい

●伝え方とタイミング マナー=好感度

相手が今どんな状況なのか、どんな伝え方をすれば不安や不快感を与えずにすむのかを考えましょう。例えばお客様がスマホや雑誌に集中している場合は無理に話しかけてしまうと不快感を与えてしまいます。かといって何も伝えず淡々と施術をしてもお客様は不安になってしまいます。この場合は「○○していきますね。」「○○は大丈夫ですか？」など、最低限の伝達と確認だけを意識しましょう。逆にお客様がなにもせずに鏡を見ているときは会話のチャンスになりますので、丁寧に施術説明や普段のお手入れや気になっていることのヒアリングや簡単なアドバイス、更にキレイにしていく為の将来的メニューの提案などを意識することで好感度が上がります。ただし、お客様からスタートした会話ではない限り深いプライベートの話をするのは致命的なマイナスポイントになってしまうので、特に初回のお客様は気をつけましょう。

《 想定されるマイナスポイントとお客様思考 》

マイナスポイント

無口、確認や説明が無い、髪と関係のないプライベートな話を聞いてこられる・聞かされる、会話が多すぎる

お客様思考

無愛想な人だな、気が利かない人だな、無駄話より髪について話したい、あなたの話を聞くのではなくて聞いてもらいたい、プライベートまで教えたくないのだけど、ちゃんと説明がなくて不安、ゆっくりしたい時間なのに全然リラックスできない

●挨拶 マナー=好感度

挨拶はコミュニケーションをとる為の最初のステップであり、相手を気持ち良い気分にする手段です。挨拶時はかならず相手の方向や目を見て、聞こえる声かつ笑顔で行いましょう。挨拶はもっとも他者への総合的な態度が見えてしまう為、これが実践できない人は社会において他者から大切にされることは絶対にありません。自らストレスを溜め込んでしまう人や、人との関係構築が苦手な人にとって挨拶の基本ができるようになるということは、それを解消する為の最も有効な手段と言えますのでしっかりと身につけましょう。

「おはようございます」出勤時

「こんにちは」9時～18時のお客様、外部業者さん

「こんばんは」18時以降のお客様、外部業者さん

「おつかれさまです」お客様の施術の合間や終了時、仕事仲間の途中出勤や帰り

「ありがとうございました・ありがとうございます」

お客様、外部業者さんのお帰り、仕事仲間にアシスト、注意、アドバイスを受けた後

「今年もありがとうございました。来年もよろしく願いいたします。」

12月のお客様、外部業者さん、仕事仲間

※良いお年をお迎えください NG→喪中の場合は失礼となる為

「今年もよろしく願いいたします」

※おめでとうございます NG→喪中の場合は失礼となる為

満足度を上げる気くばりの基本

気配りをすることによってお客様の隠れたニーズまで満たしてさしあげ、十分に満足していただくことを目指します。つまり他者から見てプラスポイントになる事をできるようにしましょう。

●察する洞察力 気くばり = 満足度

お客様は思っても言ってくれない事がほとんどです。なぜならまだ何でも言える関係性は築けていないからです。サービス業において、お客様がご自身の好みやご要望を気軽に言っていただける雰囲気をつくれるかが大切であり、ちょっとした「わがままなご要望」を言っていただけたところまでいけば生涯顧客様とって間違いありません。お客様との関係性を高める為にまずはお客様の状態、仕草、視線を見ながら想像力を働かせ気づいてさしあげることが大切です。その積み重ねが「この人は私を理解しようとしてくれる」という心理を生み出し、唯一お客様の心を開かせることができます。

《 想定される気くばりのプラスポイントとお客様思考 》

短いスカートを履いてきてしまった → 膝掛けをかけてくれた

シャンプー終わりで寒くなった・乾燥している → 暖かい飲み物を出してくれた

長時間施術でお手洗いに行けない → 声がけしてくれた

暑くなってきた → 空調の確認やドライヤーで冷風をあててくれた

今日風が強いな → 前髪をスプレーで固めてくれた

●ほめ上手・聞き上手 気くばり=満足度

お客様を担当した際にはお客様の良い点を最低1点は探して伝えることが大切です。

「その靴オシャレですね」「お洋服かわいいですね」「髪の毛がキレイですね」これらのほめるというアクションはお客様を満足させようというのではなく、あくまでお客様から話し出してくれるきっかけ作りや満足度の後押しです。例えば服装を褒められたお客様がお洋服の話をしてくれて距離感がちぢまったり、普段から髪を大事にされているお客様がデイリーケアや他の髪の悩みを自ら説明してくれたりといったきっかけになります。仕上がりを褒めれば、あなとのデザイン提供の価値を再認識させることもできます。また、年齢を重ねる度に人は他者からほめられる事がなくなっていく為、ほめられたという事実はお客様にとって何よりもスペシャルな体験なのです。

《 ほめ上手になれたら次は聞き上手を目指しましょう 》

前提として、お客様は「キレイになる」、「リラックスする」為にお店に来ていることを忘れては行けません。長く関係を築いてきたわけでもない初対面の店員さんの身の上話や趣味など聞きたくはなく聞かletたくもないのです。会話が上手い人は面白い話ができるかどうかよりも聞くことに優れています。聞く力を磨きましょう。

《 聞き上手になるトレーニング 》

- ① 話を遮らない ② 最後までお聞きする ③ あいづちをうつ
- ④ お客様の気持ちに共感する ⑤ お客様が話している時間が長くなるようにする

感動を与える心くばりの基本

心くばりをすることによってお客様の予想を超えたレベルのサービスをご提供し、お客様に感動していただくことを目指します。マナーと気くばりができている前提で起こすことのできるボーナスポイントと考えてください。

● マニュアルを超えるアクション 心くばり=感動

マナーと気くばりができればお客様には一定以上の満足をしていただけます。そこに愛情やお客様の想像をはるかに超えるサービスが加わった時に感動が生まれます。感激するようなサービスを受けると人はその感動を誰かとわかちあいたい心理になります。「あの担当の方はこんなことまでしてくれた」と親しい方に話したくなるのです。例えばあなたが事前にお客様のご予定を聞きマニュアルでは1時間30分で終わるメニューを20分前に終わらせてさしあげたとしましょう。お客様はその後、駅や目的地まで走らないといけなかったかもしれない時間をゆっくりと寄り道しながら歩いていけるようになります。お店を出て時計を見た瞬間や、あなたが「ご予約に余裕を持っていただけるよう施術させていただきました」と伝えた瞬間のお客様の感動は計り知れません。お誕生日をお祝いすることやメインサービスではないマッサージを人に合わせて調整すること。もし自分の家族や大切な人を喜ばせようと思ったら普段と違うアクションを起こすはずです。そのような気持ちでお客様と接することができる人のみが感動体験を与えることのできるプロフェッショナルに到達できるのです。日常の中でそれぞれが感動体験を見つけていきましょう。