



茂藤 雅彦

Moto Masabiko

PROFILE

クールプロジェクトグループ代表。1966年石川県生まれ。2002年金沢市にエステサロン経営会社(株)クールプロジェクト設立。現在、石川県、富山県、福井県にてトータルビューティサロン「クールエステティック」、痩身専門サロン「クールランボディ」、フェイシャル専門サロン「クールフェイシャルボーテ」、アイビューティ専門サロン「クールアイラッシュ」の4つのエステブランドを展開中。グループ内に純国産美容機器&化粧品メーカー「J.B.MACHINERIE」ブランドを抱え、製造、販売からコンサルティングに至るまで、美容産業のワンストップサービスで幅広い顧客から支持を集めている。

「お客様は少しでも不快に感じたスタッフとは契約をしません。人間的に魅力のあるスタッフから契約をします。弊社のサロンで物販や契約率の高いスタッフは、特別なことをしているのではなく、彼女たちの人間力が高いのです」と説明しました。茂藤社長は同社を立ち上げるより以前、医療機器の営業として活躍。その経験から、

「提案力は目の前に情報を置き、お客様の話を聞くだけ」と述べました。エステサロンのお客様は美意識が高く、美に関する情報を求めている方ばかりです。だからこそ、エステティシャンがお客様に対し「提案をしないこと」は大きな罪です。目の前に置かれる情報がなければ、お客様はキレイになることができず、後々、いい商材があった、いいメニューがあったとお客様が知ると、「どうして教えてくれなかったの?」となってしまうからです。だからこそ、常に新しい情報を提示し、興味を示したお客様に対し提案をしていく必要があります。

また、茂藤社長はお客様が「欲しい!」と心から思うことが大切と力説。そのためには、お客様の心の振り子を揺らすことが重要となり、お客様との信頼関係の構築が鍵となります。お客様は信じていないエステティシャンに本音を話しません。本音が理解できていないと求めているものを提案できません。また、いらなそうと思ってしまうお客様にキャンペーンなどの話をする、押し付けのようになってしま

「提案力は目の前に情報を置き、お客様の話を聞くだけ」と述べました。エステサロンのお客様は美意識が高く、美に関する情報を求めている方ばかりです。だからこそ、エステティシャンがお客様に対し「提案をしないこと」は大きな罪です。目の前に置かれる情報がなければ、お客様はキレイになることができず、後々、いい商材があった、いいメニューがあったとお客様が知ると、「どうして教えてくれなかったの?」となってしまうからです。だからこそ、常に新しい情報を提示し、興味を示したお客様に対し提案をしていく必要があります。

また、茂藤社長はお客様が「欲しい!」と心から思うことが大切と力説。そのためには、お客様の心の振り子を揺らすことが重要となり、お客様との信頼関係の構築が鍵となります。お客様は信じていないエステティシャンに本音を話しません。本音が理解できていないと求めているものを提案できません。また、いらなそうと思ってしまうお客様にキャンペーンなどの話をする、押し付けのようになってしま

また、茂藤社長はお客様が「欲しい!」と心から思うことが大切と力説。そのためには、お客様の心の振り子を揺らすことが重要となり、お客様との信頼関係の構築が鍵となります。お客様は信じていないエステティシャンに本音を話しません。本音が理解できていないと求めているものを提案できません。また、いらなそうと思ってしまうお客様にキャンペーンなどの話をする、押し付けのようになってしま

人間力II提案力 信頼関係の構築を

同グループは定期的に社員研修を開催しており、茂藤雅彦代表取締役社長みずから研修を執りおこないます。今回は、9月の新人研修でエステティシャンとして生きる力や価値を高めていく大切さを学んだ新人5人が、さらに己をブラッシュアップするための新人提案研修に参加しました。提案研修では、コースの追加や商品をお客様にお勧めするときの接し方から、お客様との信頼関係を構築する方法を学ぶことが目的となつて

「提案力は目の前に情報を置き、お客様の話を聞くだけ」と述べました。エステサロンのお客様は美意識が高く、美に関する情報を求めている方ばかりです。だからこそ、エステティシャンがお客様に対し「提案をしないこと」は大きな罪です。目の前に置かれる情報がなければ、お客様はキレイになることができず、後々、いい商材があった、いいメニューがあったとお客様が知ると、「どうして教えてくれなかったの?」となってしまうからです。だからこそ、常に新しい情報を提示し、興味を示したお客様に対し提案をしていく必要があります。

大切なのは 傾聴とうなづき

お客様が提案を受け入れ購入にいたるには、エステティシャンとの「40%の信頼関係、30%の必要性づくり、20%の料金提示、10%のクロージングからなります。40%の信頼関係を築くには「傾聴と理解」「承認と深掘り」が必要」と茂藤社長。傾聴ができるスタッフは売り上げ上位という結果もでています。傾聴は「うなづき」により成り立っています。ゆっくり深く聞くことでお客様は自分を理解してくれていると思ひ、目の前のスタッフを信認し、本音を打ち明けてくれます。茂藤社長は「お客様が悩みをしっかりと話してくれたら、あとは任せてください」と言うだけ。料金の話は全体の20%でいいんです」と、提案を成功させるには人間力を磨き、お客様との信頼関係を構築することが重要だと示しました。

「提案力は目の前に情報を置き、お客様の話を聞くだけ」と述べました。エステサロンのお客様は美意識が高く、美に関する情報を求めている方ばかりです。だからこそ、エステティシャンがお客様に対し「提案をしないこと」は大きな罪です。目の前に置かれる情報がなければ、お客様はキレイになることができず、後々、いい商材があった、いいメニューがあったとお客様が知ると、「どうして教えてくれなかったの?」となってしまうからです。だからこそ、常に新しい情報を提示し、興味を示したお客様に対し提案をしていく必要があります。

お客様の「心の振り子」を揺らす

提案は「情報を目の前に置く」だけでいい



クールエステティック 新人研修レポート vol.4



富山・石川・福井の北陸3県でエステサロンを展開しているクールグループ(茂藤雅彦代表取締役社長)は顧客満足度の高さと定評があります。“お客様を愛しお客様に愛されるエステティシャン”を多く生み出している秘訣とは? 同グループが開催している新人提案研修にお伺いしました。

(編集部)

クールムービー Coeur Movie

動画配信サイトOPEN!!

エステティシャン新人教育“お役立ち動画”

クールエステティック流 毎月更新中 勝ち組サロンの作り方



目からウロコの実践ノウハウ満載!!

理念経営 新人教育 社員評価システム 楽しく働くためのルール 提案力のアップ

売上 紹介 サービス スタッフ成長 人間的成長 チームワーク

クールムービー定期見放題

月額 ¥10,800 (税込) 1ヶ月見放題! 一括払い年間(12ヶ月) ¥108,000 (税込) 1年間見放題!



株式会社 クールプロジェクト コンサルティング事業部 石川県野々市市押野1-380 TEL:076-246-2060 (平日10:00~17:00)

http://coeur-movie.jp