



クールエステティック
新人研修レポート 2017 vol. 4

店長会議、幹部会議、新人研修などリアルなミーティングの現場映像をそのまま Web サイトにて配信中!!
<http://coeur-movie.jp>

クールムービー 検索

クールグループ(茂藤雅彦代表取締役社長)は
2017年度、新入社員を20人雇用しました。
その際におこなわれた2日間にわたる研修の内容の
本質をレポートします。



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。医療機器販売会社、外資系大手保険会社(ファイナンシャルプランナー)を経て、2002年金沢市にエステサロン経営会社クールプロジェクトを設立。現在、①エステティック事業部にて石川県・富山県・福井県にてクールエステティック、クールフェイシャルボーテの7サロンを運営。他、②FC事業部、③コンサルティング事業部、④ビューティプロダクツ事業部、⑤eコマース事業部、⑥バイオヘルス事業部、⑦海外事業部を金沢、東京、京都にて展開中。

しっかりとした方向性の研修でブレのないエステティシャンが育つ 企業の成長は 社員のレベルで決まる

この行動指針は、あたり前のことのように感じますが、これを毎日、心がけて仕事をしているエステティシャンはどれだけいるのでしょうか。仕事だけではなく私生活での悩みや障害で仕事に影響を及ぼす人もいることでしょう。これらは職場に一步足を踏み入れることで思考のスイッチを切り替えるような仕組みであり、判断に迷うことなく現場の仕事に取り組める考え方がある「行動指針7カ条」なのです。

目標はお客様から 支持されること

同社では、エステティシャンとしての身なり、振る舞いも細かく決められています。なぜならお客様がエステティシャンのファンにならうことが大切だからです。どうしたらファンになっていたら、そのための【接客必須8原則】に詰まっています。

「僕は経営者だけど、男性だからお店に出ることは出来ません。お客様から支持されるためには、皆さんにかかるいるんです。大切なのはエステティシャンのレベルがお店のレベルとなるのです」と茂藤社長。次回は、社会人として「プロ」の生き方についてお伝えします。

エステティシャン 行動指針7カ条

- ①協調性・チームワークを大切に育む。
- ②人間力を引き上げる。全人格者(示)ルバーンジを目指す。
- ③提案力、技術力を磨くためにトレーナブルであること。
- ④目標意識を常に持つ。
- ⑤常にお客様に焦点を合わせる。
- ⑥接客のプロ・接遇のプロであること。
- ⑦お客様にも職場の同僚スタッフにも「おもいやり」の気持ちを持つ。

前号ではクールエステティックの企業コンセプト、企業理念、そしてエステティシャンとして働くために必要な「3つの力」についてお伝えしました。理念経営で大事なことは、理念からエステティシャンの身なり、行動までが、ひとつ線で繋がっていることです。今回は、実際に同社で決められている身なりや行動に関する決まりごとをお伝えします。行動に関する同社の決まりごとは「エステティシャン行動指針7カ条」に集約されています。

行動指針は 仕事の判断基準

高感度を得るために、高めるための
【接客必須8原則】

①挨拶：お客様が挨拶を返したくなるよう、明るく気持ちをこめて挨拶を心掛ける。

※オシャレとは意味が異なる

②身だしなみ：相手が中心であることが大切。「清潔感」「上品」「控えめ」

※カリスマスマイル＝上の歯を見せて最高の笑顔

③笑顔：目・口・心で表す。明るく、自然な笑顔で、相手の表情を見る。

④態度：丁寧、低姿勢、徹底して控えめながら、プロとしての自信を持つ。

※UPも、クレームも激減

⑤言葉遣い：正しく、丁寧、ゆっくり、聴き取りやすく、柔らかに。

※笑顔トレーニングで売上20%

⑥姿勢：背筋を伸ばして、常に優雅な態度を心掛ける。足元や歩き方も要注意。

⑦両手：両手を使うことで、あなた様のことを大切にしていますという意志を表現できる。

⑧ハート：お客様をギレインしてあげたい」と熱く思う気持ち

※これが一番お客様に伝わります

新人研修では、それぞれについて具体的な説明が加わります。「初めて行くコンビニの店員さんの挨拶がすごく気持ちがこもっていたが、翌日、同じコンビニに行ったら、他の店員が気が付いてしまって、口角を上げる笑顔」「エステティシャンは仕事上、前かがみになりがち、壁立ちという姿勢矯正法をつかって日頃から姿勢に気をつけること」研修では、言葉だけではなく、事例や方法を伝えことで新人へしっかりと浸透させていきます。

「僕は経営者だけど、男性だからお店に出することは出来ません。お客様から支持されるためには、皆さんにかかるいるんです。大切なのはエステティシャンのレベルがお店のレベルとなるのです」と茂藤社長。次回は、社会人として「プロ」の生き方についてお伝えします。

Pico Donna®

デリケートゾーンケア

ORGANIC Natural Products

デリケートゾーンのためのスキンケアシリーズ「ピコドンナ」。オーガニックにこだわってつくりあげました。

FLORAL DEO MIST 100ml ¥3,500(税別)

SHOWER OIL 100ml ¥3,200(税別)

SHOWER OIL 100ml ¥3,200(税別)

MLAYNI OILが気になる時は、手軽なミストで、気持ちリフレッシュ。

透明感のある肌に! SWEET SCRUB 50ml ¥3,200(税別)

気になる黒ずみ、ザラザラ肌を GELLOTION 100ml ¥3,200(税別)

ゴワゴワヘアを ボリュームダウン! ふんわり柔らかヘアで 不快感ゼロ!

BOTANICAL SOFTENER 100g ¥2,800(税別)

デリケートに気になる、ピコドンナ。

QRコード

忙しいアナタのために、
お風呂で完結!
らくらくボディケア

NUDIST

ピコドンナ・ヌーディスト シリーズ

バスタイム ボディケア

SHERBET SCRUB SOAP

HAPPINESS MILK

MARSHMALLOW SOAP

NEW

ピコドンナ ヌーディスト シャーベット スクラブ ソープ 350g ¥4,500(税別)

ピコドンナ ヌーディスト ハピネス ミルク 180g ¥3,800(税別)

ピコドンナ ヌーディスト マシュマロソープ 500mL ¥2,800(税別)

