



オリコン顧客満足度ランキング3年連続「特別推奨サロン」、
脱毛部門第1位、エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位に輝く
クールエステティックの顧客満足経営の秘密を茂藤雅彦代表が初公開する連載コラム。



クール流

第12回 ナンバー1 顧客満足講座

サロンで楽しく働くための性格づくり

性格を良くするメリット

「お客様は性格を読みます。性格を良くすること」

弊社に入社して、結局、付き合う友達が変わってしまったというスタッフがいます。悪友と夜遅くまで遊んでいた子でも、弊社にきて1年も経つと更生して、前の友達とは性格が合わなくなり、一方で新たな友達が生まれ、友達の質が変わるようです。これは実際面白いことです。

採用面接をする際、私は最初の3分でその子の性格が90パーセント解ります。彼女たちには言います。「いろんなサービス業のお店や洋服屋に行って、2、3分話すと、だいたいこんな人かなと性格がすぐ分かるだろう」とするとみんな「ええ、何となく」とうなずく。つまりどんなに自分の性格を隠そうが、マニュアル通りに

うわべだけの気取った接客ではお客さんにはすべて性格がバレているのです。ということはお客様には通用しないということです。日本一の技術を誇るエステティシャンでも性格が悪ければお客様は来ません。私は「自分で性格が悪いと思ってるなら、客商売、サービス業には向かない!! エステティシャンにとって一番大事な要素の一つがハートがキレイであること!!」と言っているんです。性格が歪んでいる新入社員には「根本から変われ」と性格、カイセンの指導を徹底的に行います。

この指導により、性格が良くなり更生したスタッフが沢山います。親御さんからも熱い感謝の手紙がしばしば届きます。今の幹部スタッフの半分はその更生組です。(笑)

15分前集合ルール

「15分前集合を意識し遅刻しないこと。出勤時間、ローテーションを守る」

集合時間、出勤時間に関しては弊社では15分前集合が当たり前です。私が学生時代の部活でこの15分前集合を叩き込まれ、それを社会人になり守ることによってどれだけメリットがあったかスタッフに教えています。会議のときに私が10分前に部屋に入るとどう、全員が資料準備完了した状態でビターッと揃っています。だから定刻の10分前には会議が始められ

身だしなみはお客様のため

「仕事中はお客様が中心です。オシャレではなく身だしなみを徹底する」というルールがあります。

店から一歩出たら、思いっきりフッシュョンを染しめばいい。でも、エステティシャンに必要なのはお客様のための見だしなみ。だから、髪の毛を洗はる。出社してから退社まで髪の毛は触らない。メイクはナチュラルメイク。シャツは毎日洗

感じる力は鍛えられる

「お客様やスタッフが何を期待しているか感じる力を身につける」というルールがあります。これはどんなに鈍感な子でも、意識さえ変えれば感じる力が身に付きます。これはエステティ

る。これはものすごく生産的なことなんです。ルールはもう徹底していて、社員旅行でハワイに行ったときでも食事の集合時間15分前には全員揃っています。

すべては「あなたが人生を楽しく生きるため」というのがモチベーションのキーになっているんです。「君が人生で幸せに楽しく生きる術を身に付けるべき、番大事なこと」を先ずうちの会社で身につけなさい」ということです。



(以下次号につづく)



Moto Masahiko
茂藤雅彦

プロフィール
クールプロジェクト代表。1966年12月9日石川県生まれ。2002年金沢に出店して以来、毎年店舗を拡大し、現在では北陸・京都エリアに7店を展開するクールエステティックグループを築き上げた。オリコン調査・集計による2012年度の「顧客満足度ランキング」のエステ総合部門で、顧客満足度の高いサロンとして全国唯一3年連続の「特別推奨サロン」。脱毛部門では顧客満足度ランキング全国第1位。第1回エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位。

バストアップケアに、最強のコンビ誕生!!

Dr.Arrivo Evolution × etBUST = Bust-up

ドクター・アリーヴォ エボリューション(マルチ電子導入器) エット・バスト(専用開発美容液)

「ウルトラパルスポレーション」×「バスト専用エッセンス」=beautyworld 東京にて大反響!!

効果の秘密は、進化した新開発の球状4素子、

ドクター・アリーヴォの究極的進化系「エボリューション」は、「フェイシャル」から「ボディ」「バスト」「ヘアスカルプ」にいたるまで全身トリートメントを賢沢にも可能にしたマルチビューティマシーン。

ドクター・アリーヴォ エボリューション
113,400円税込

塗って
ポリウムアップ!!

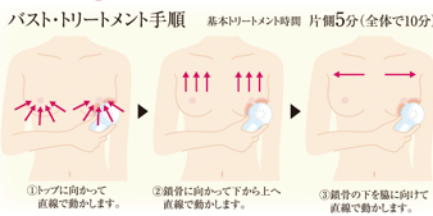
バストアップケアをしっかりサポートする有効成分が気になるバストラインに集中的にアプローチ。

et
BUST
Breast Essence
内容量 100ml
12,600円税込

今月の MADE IN JAPAN

一押しバストアップツール

バスト・トリートメント手順 基本トリートメント時間 片側5分(全体で10分)



お問い合わせ【発売元】株式会社ジェイ・ピー・マシナリー ☎0120-00-7980

http://www.jb-m.jp

JBマシナリー

検索

◀サロンで培った施術ノウハウでサポート。