



クール流

第17回 ナンバー1 顧客満足講座

ルールを守れないスタッフは去れ

掃除は自己満足ではダメ。お客様視線で!!

掃除徹底。「キレイなサロン」を意識すること。お客様はスタッフが意識してないところを見ています。

掃除のポイントにはスタッフの自己満足ではいけません。スタッフが見ない場所をキレイにすることなんです。たとえば、お客様がソファに座っていて、ソファの隙間に小さな虫の死骸がいつばい挟まっていたらどうしますか？

お客様は、「うわあ、汚いお店だわ、なんて不衛生！」と思うでしょ。ところが、スタッフはお客様のソファには普段から座らないから、スタッフだけが残念ながら気づかないのです。ですから、常にお客様が座る場所にも座って

て、お客様の視線で、虫の死骸がないかゴミが落ちてないか、等々をチェックしないとイケないのです。

また施術ベッドもそうです。お客様は寝ながら天井を見て、「うわあ、クモの巣が張ってる！」とすつかり引いてしまいます。だからスタッフ自らがベッドに寝て、お客様の視線で見える部屋の各部が汚れていないかをチェックしないと意味がないんです。



一歩出たら店の話をするな

向上心を持つこと

毎月進化すること、「技術力」「提案力」「人間力」

クルールのスタッフはいつも進化していなければなりません。1カ月前と同じ、1日前と同じところに足踏みしていたなんて失格なんです。「技術力」「提案力」「人間力」常にこの3つは進化している状態が当たり前なんです。そうできるように常に「向上心を持って」と言っています。

お客様の情報を外部に漏洩しないこと、プライベートでも「クルール」の看板を背負っていることを忘れないこと。

最後のルール

最後のルールは「クルールで楽しく働くためのルール」を守るスタッフだけで「楽しい職場」にしましょう。以上を「守れない」スタッフは退社したほうが良いです。エステは富山県に229店、石川県に239店、福井県に191店もあります。自分にあったサロンで働きましょう。

最後のルールのポイント「守れないスタッフだけでエステをやるといふ宣言です。いや私はどうしても守れない」「気分がムラがあつてどうしても徹底できない」という人は、退社して、自分のレベルに合ったサロンで働けばいいだけの話です。

数年前の出来事ですが、とあるレストランでエステティシャンらしき女性たちが食事しながら、ものすごく盛り上がりつつ楽しんで喋っていました。ところがそれは自分たちが勤めている店の話とお客さんの話なんです。お客様の個人名を出しながら、話は盛り上がりつつありました。周りが聞こえてくるお客さんにしてみれば、こんな節操のないプライベートを無視したスタッフのいるエステには絶対にいけません!!と思うでしょう。あつてはならないことなんです。ですから、クルールのルールでは「サロンから歩外に出たら、店とお客様の話は絶対にするな」と言っています。サロンの常識です。

12年前、金沢でたった4人で出発したクルールですが、ああでもない、こうでもない、と試行錯誤しながら独自のルールブックを作ってきました。もちろん100%達成できていないわけではありませんが、5年前の達成度は合いました。60%くらいでした。その達成度合いも年々高まってきました。いまは85%くらいまでできています。これからは100%に少しでも近づくように徹底させていただきます。

(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年金沢に店舗を出して以来、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。

クールエステティック 高木店長談

今月の一押し美容機器

MADE IN JAPAN

Dr. Cavietは世界初の家庭用キャビテーションマシンです。キャビテーション・RF・LED(光痩身)を同時に行い、脂肪細胞を溶解し理想のボディへと導いていきます。1回の施術も10分と短時間で。また、ハイブレーションとヒーリングサウンド機能によりリラックス効果とマッサージ効果を高めます。それぞれの機能は独立して使用できるため、RF+LEDでバストケアも可能なのです。1回の使用でお客様から「体がポカポカが力か」「すっきりした」と実感の声を頂きます。そしてサロンで施術しているお客様にもホームケアとして使って頂くことにより、サロンでの施術効果がよりアップします。



Dr. Caviet® Handy Cavitation for Slimming



ホームケア用 超小型ハンディキャビテーションDHS痩身器 人気のドクター・キャビエット

1台5役「先進機能」搭載・マルチモバ美!!
キャビテーション ハイブレーション エルエーディ ハイブレーション ヒーリングサウンド

*BODY専用美容液
塗ってシェイプアップ!!
愛されボディ。
(et) エント
ボディスリミング
エッセンシャル・ホットジェル
200g・15,750円(税込)
500g・31,500円(税込)

*BUST専用美容液
塗ってボリュームアップ!!
愛されボディ。
(et BUST) エント・バスト
プレストエッセンス
100ml・12,600円(税込)

【ドクター・キャビエット】
定価197,400円(税込)

お問い合わせ【発売元】ジェイ・ビー・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します。

