

固定客の情報分析と新たなアプローチでマンネリからの失客を防ぐ!

Q5 接客している美容師は、カウンセリングの時間をどのくらいですか?

接客している美容師の約83.3%が、10～15分をカウンセリングに費やしている。接客時間短縮を目的とした接客スタイルの普及が、カウンセリングの時間を短縮していることがわかる。一方で、接客時間短縮を目的とした接客スタイルの普及が、カウンセリングの時間を短縮していることがわかる。

Q7 実際のカウンセリングでもっといいと思うことを提案してください。

「スタイルの提案は1か月半」を顧客に徹底し、次回予約につなげる。50～60%で安定してきた次回予約で来店サイクルも短縮。50～60%で安定してきた次回予約で来店サイクルも短縮。

Q6 カウンセリングでお客様の希望が十分伝わっていると感じますか?

44%の美容師が、カウンセリングでお客様の希望が十分伝わっていると感じていない。接客時間短縮を目的とした接客スタイルの普及が、カウンセリングの時間を短縮していることがわかる。

CASE STUDY 1 日々の営業上の数字を全員で共有し顧客をお店に付ける取り組みを実施

MIRROR TALK EPI

「美容師と顧客の対話」が、接客時間短縮を目的とした接客スタイルの普及が、カウンセリングの時間を短縮していることがわかる。

POS情報をもとに来店サイクルや優良顧客をチェックし失客防止に活用

デジタルとアナログの情報を融合させて失客防止に活用

POS情報をもとに来店サイクルや優良顧客をチェックし失客防止に活用。デジタルとアナログの情報を融合させて失客防止に活用。

ヘアカラーをサロンの強みにし、新しい提案と接客でマンネリを防止

季節に応じたちょっとしたカラーの変化を「伝え方」で演出

ヘアカラーをサロンの強みにし、新しい提案と接客でマンネリを防止。季節に応じたちょっとしたカラーの変化を「伝え方」で演出。

美容と経営 no.604 9 SEPTEMBER

失客しない顧客管理

固定客のちょっとした変化を見極め提案に活かす工夫

BK SPECIAL
もうすぐ始まるマイナンバー制

今すぐ準備しておきたいことは何?

固定客のちょっとした変化を見極め提案に活かす工夫

失客しない顧客管理

新規集客が難しい状況にあって、既存客をいかに守るかは経営の最大のテーマ。固定客といえども「わかっているつもり」にならず、お客様の来店履歴や施術内容、提案したスタイルなどの情報をしっかり把握し、毎回ワクワクする提案をし続けるための工夫を紹介します。

今すぐ準備しておきたいことは何?

BK SPECIAL

もうすぐ始まるマイナンバー制

来年1月から実施される「マイナンバー制」。どのような制度で、サロンの経営にどのような影響があるのか、基本的な事柄を Q&A 形式で整理しました。

美容と経営 9月号

2015年9月号 8月15日発売
定価1,728円 (送料140円)

ご購入・定期購読のお申し込みは、お取り引きの美容ディーラー様、もしくはお電話かウェブで弊社までお願いします。

新美容出版 (販売部) TEL.03-5770-1201

b a c k n u m b e r

美容と経営 no.603 4 APRIL

「ワンストップ」で「強み」をつくる!!

SPA / NAIL / EYELASH

2015年 4月号
特集/「ワンストップ」で「強み」を作る!!
スパ、ネイル、アイラッシュの展開を規模別に検証

美容と経営 no.602 5 MAY

生産性の高いサロンが実践していること

2015年 5月号
特集/生産性の高いサロンが実践していること
給与体系から人員構成、メニュー、数字の管理まで

美容と経営 no.601 6 JUNE

女性スタッフが輝き続けられるサロン

2015年 6月号
特集/女性スタッフが輝き続けられるサロン
出産・育児のための待遇や給与等のルール作り

美容と経営 no.600 7 JULY

「スタッフ満足」を生む環境の整備

2015年 7月号
特集/社会保険にまつわるサロンの仕組みの見直し
特別付録/パーマ・カラートリートメント・スパメニューの導入と活用法

美容と経営 no.599 8 AUGUST

作っただけで終わりにしない「年間計画」

2015年 8月号
特集/作っただけで終わりにしない「年間計画」
販促計画づくり役立つ実践的「カレンダー」も大公開