

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
美容師



お客様の印象に残る、想像の一步先をいく接客は重要です。さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、営業や接客をする上で大切なサービスのヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

美容師は

「お客様のイメージをカタチにする」プロフェッショナル

皆さんが髪を切りに行く時には、なんとなく「こんな髪型にしたい」というイメージを持っていて、それを担当者に伝えようとしていると思います。しかし、イメージを口にするのは実はとても難しく、皆さん上手に伝えられる方ばかりではありません。それでも

担当者は、できる限りお客様のイメージに近づけなければいけません。美容師はカットだけでなく、お客様のイメージを会話の中から導き出す「コミュニケーション」のプロフェッショナルなのです。

お客様の口にしらない理想を導き出す

美容室に限らず、お客さまは理想をすべて自分で理解し、口にされるわけではありません。例えば冷蔵庫を買いに電器屋さんへ行った時に、店員さんには「〇〇リットルサイズの冷蔵庫を探している」くらいしか伝えないと思います。しかし実際には、「冷凍室が大きい方が良い」のか「扉は左右どちら開きが良い」のか、聞かれてみれば答えられる理想がたくさんあるはず。髪型においても「セットは楽な方が良い」「白髪が目立たない方が良い」など、口にはしないけれども本当はたくさん理想を持っています。そのようなお客さまの口に出さない理想を、会話の中から細かに確認しながらイメージをカタチにしています。

途中経過を報告しイメージとのズレを防ぐ

いくらお客様のイメージを把握できたからといって、最後まで仕上げて「どうですか?」と聞くのはとても危険です。お客さまはイメージと違ったとしても、もう修正できないのであれば言い出せずに不満のまま帰るか、その場でお怒りになるのではないのでしょうか。そのような不一致を防ぐために、美容師はカラーやカットの合間に、イメージとずれていないか確認しながら進めています。例えば、前髪を切る時にはお客さまに長さを確認しながら段階的に切っています。さらに中には、仕上がりは満足していても、家に帰ってから問題が発生していないか、メールでのメッセージやお手紙で様子を確認する美容師もいます。

これが接客テクニック:「イメージをカタチにする」

『理想を導き出す』

- ・お客様の口にしらない理想を会話の中から導き出す
- ・機械的ではなく、会話の自然な流れを利用する

『イメージのズレを防ぐ』

- ・作業の途中経過を報告・確認する
- ・完成後も問題が発生していないかフォローする



あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

お客さまが口にされない理想を導き出し、満足度を高めよう

お客さまが口にされる要望は、たくさんあるうちのほんの一部です。商品やサービスを提案・提供する際には、会話の中から背景にある理想を導き出し、途中経過報告と完了後のフォローで満足度を高めていきましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない!「ちよいどいい言い回し」と「振る舞い」、「絶対!」に身につけたい 本物の接客【共に明日香出版社】。

