

繁盛サロンの秘密は接客と会話術にアリ!

サロンで使える「売れる」心理学

お客さまの信頼と満足を引き出す「5つの法則」

繁盛サロンの秘密は、施術の技術やセラピストの人柄、熱意だけにあるものではありません。

「どうしたら買いたくなるのか、などのお客さまの心理を理解し、それに基づいた接客をしているから」と話すのは、

サロン経営のコンサルティングや美容セミナーで活躍する小野浩二さん。それでは、顧客心理を学び、接客スキルを磨くためには、

どうすればよいのでしょうか。4月下旬に書籍『お客様の「喜び」「納得」「満足」を120%引き出す 接客・会話5つの魔法』を上梓した小野さんが、今日から使える実践的な例を交えながら「売れるための法則」について解説します。

小野浩二 ◎文 株式会社シードリーム代表取締役



法則1 商品は店のためにあるのではない

サロンでは、お客さまによりよい結果を出していたために、店販用の化粧品やサプリメントなどの仕入れをされているはず。しかし、売れない施術者は商品を買っていただきたいのに、その商品の話をしない。そして、話したとしても、売りつけられたと思われたくないので、売ることを隠しながら説明する。何か悪いことをしているかのように、よそよそしく話をする。このような接客では決して売れ



Profile

小野浩二 (おのこうじ) さん

(株)シードリーム代表取締役、日本スキンケア協会代表理事、日本ダイエット健康協会理事。2008年エステティックコンテスト全国大会優勝。サロンコンサル、技術開発などを手掛け、各地でセミナーや講演を行う。著書に『接客・会話5つの魔法』『サロンで使える実践フェイシャルテクニック』(小社刊)など。
<http://esthe-oji.com/>