

【接客ストーリー】

接客ストーリーとは、サロンコンセプトや各戦略をサロンの中でどのように実行するかというプランのことです。事業計画書はただつくただけでは意味がありません。実際のサロンワークにどれだけ活かせるか鍵になります。スタッフ一人一人が迷わず実行できる接客ストーリーをつくりましょう。

接客ストーリーの作成手順

1. シーン分け

お客様はサロンの空間をどのような導線(ストーリー)でまわるのか、まずその体験するシーンを分類します。

<シーン分け 事例>

- | | | | |
|------|-----------|----------|--------|
| ① 入口 | ④ お通し | ⑦ コールド待ち | ⑩ 仕上げ |
| ② 受付 | ⑤ カウンセリング | ⑧ トイレ | ⑪ お会計 |
| ③ 待合 | ⑥ 施術 | ⑨ シャンプー | ⑫ お見送り |

2. シーン毎の接客ストーリー

シーン分けができれば、そのシーン毎に接客ストーリーを作成していきます。サロンコンセプトや各種戦略をどのように実行するのか、綿密にプランを立てましょう。

① 目的設定

そのシーンでターゲットのお客様に、何を伝えたいのか何を感じて欲しいのかを設定します。

<目的設定 例>

| | | |
|-----------|-----------------------------------|---|
| 【シーン】 | 入口 | 【目的】 |
| 【ターゲット設定】 | 新規客 | <ul style="list-style-type: none"> ・安心感を与える ・期待以上のサービスを受けられそうだと期待感を持ってもらう |
| 【お客様の心理】 | 初めて来るサロンなので、不安な気持ちと期待する気持ちの両方がある。 | |

② ゴール設定

ゴールとは、①で設定した目的が達成できたかどうかを「定量的・定性的」に判断するためのものです。設定した目的を果たしているか、しっかり把握しましょう。

<ゴール 事例>

| | |
|--------------|-----------------|
| 【目的】 安心感を与える | 【ゴール】 お客様を笑顔にする |
|--------------|-----------------|

③ 接客ストーリー

接客ストーリーとは、サロンコンセプト・目的・ゴールを達成するための戦略(実行プラン)のことです。

I. 不満足要因をリストアップ

まずは、そのシーンにおいてお客様に不満足をあたる可能性のあるものをリストアップします。目的やゴールを達成するためには、まずこの不満足要因を徹底的に排除する必要があります。不満足がひとつでもあることで、その他の良い事(満足や感動)が全て帳消しになってしまいます。

II. 目的・ゴールを達成するための戦略立案

不満足要因を排除できたら、サロンコンセプト・目的・ゴールを達成するための戦略立案をします。

★ワンポイントアドバイス★

戦略立案には、「エモーショナル・ベネフィット」と「ファンクショナル・ベネフィット」を活用しましょう。この2つの観点から戦略を考えることで、抜け漏れなくつくることができます。

<接客ストーリー 作成事例>

入口のシーン

【目的】 安心感を与える

【ゴール】 お客様を笑顔にする

【ストーリー】

●不満足ポイントと満足・感動ポイント



↓不満足ポイント

【エモーショナル・ベネフィット】

- ①視覚 ・ゴミが落ちている
・ドアノブが手油だらけ
 - ②聴覚 ・無音
 - ③嗅覚 ・ペット臭がきつい
- ※味覚・触覚は該当項目なし

【ファンクショナル・ベネフィット】

- ・来店してからの流れが悪い
⇒来店してからしばらく放置される
- ・段差がおおく危険(注意喚起もない)



↑満足・感動ポイント

※コンセプト・目的・ゴールを達成するための戦略
【エモーショナル・ベネフィット】

- ①視覚 ・清掃が行き届いている
・ハイセンスな内装デザイン
 - ②聴覚 ・好みのBGMが流れている
・スタッフの元気な挨拶
 - ③嗅覚 ・好きなアロマの香りがする
- ※味覚・触覚は該当項目なし

【ファンクショナル・ベネフィット】

- ・来店してから受付までがとてもスムーズでスタッフの対応もよい。
- ・バリアフリーで安心して利用できる

●接客トーク

〇〇様、本日は御予約頂きまして誠にありがとうございます。
お待ちしております。 ※スタッフ自己紹介やアイスブレイク

★ポイント★

- ・お客様のお名前を呼ぶ
- ・ご挨拶をした後に、お客様の緊張をとくために自己紹介やアイスブレイク(雑談等)をする

★ワンポイントアドバイス★

接客ストーリーの作成ができれば、実際にそのストーリーで目的・ゴールが達成できるかロープレ(実践練習)をしてみましょう。ロープレを行うことで追加点や改善点が出て、より精度の高い接客ストーリーをつくることができます。可能であれば、そのロープレはターゲットに近い方と共に行いましょう。ターゲットにより感じ方や捉え方は様々です。