

ウッディチキン／長野(上田)例会

『例会レポート 177』

日 程	2023年9月20日(木)
会 場	上田市サントミュージゼ
参加者数	約 89名 内県外 33名 地元聴講者 56名
講演会内容	受付 18時～ 18時15分～ バグジー代表 久保 華囃八氏 「おもてなしの心 お客様に喜んで頂くために」
懇親会	やきとり凡々



ウッディキッチン事務局

文章・写真提供／向井 健介



<http://woodychicken.com> info@woodychicken.com

今年は小雨もよう・・・

日が落ちるとヒヤッとした風が通り受ける感じでした

今回は、久保先生の講演を聞きに地元の方が 50 名以上来場しました。

すごい認知度だと改めて認識。公演中もいつものウッディ例会とは違う空気が流れていましたし、地元の方も熱心にご清聴していました。



バグジー代表 久保 華図八氏

「おもてなしの心 お客様に喜んで頂くために」

プロフィール

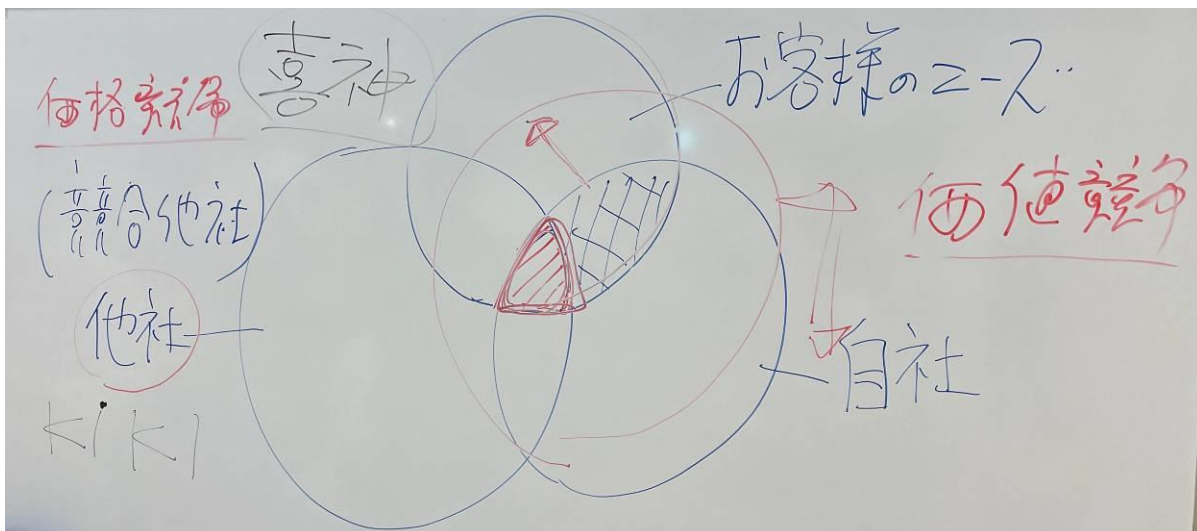
売上げ・技術至上主義による経営危機に陥ったことから、利より信の経営哲学に転換。「経営の目標は利潤の追求ではない。追求すべきは顧客満足と従業員の働きがい」と考える。急成長を遂げ続ける見事な手腕は“美容業界のディズニーランド”と讃えられ、日本の名だたる優良企業が注目する。

おもてなしの心 ⇒ ホスピタリティ ⇒ サービスのプラスワン

コロナが明けてとても重要になっているのがこのホスピタリティです。

サービスとの違いは？サーバントからきているので、サービスとは言われたことを提供することなので、ホスピタリティとはサービスのプラスワンです。

言われる前に、お客様の心理を察知して心のこもったおもてなしを行うことがホスピタリティです。



お客様のニーズと自社と他社(競合他社)

価格競争と価値競争がありますが、ホスピタリティは価値を高めていくことで価格競争には巻き込まれない。

あとは、競合他社はやってなくて、自社が独自にやっていることを増やすことで価値競争にも優位にたてます。

お客様のニーズに合わせて自社の円を大きくする(お客様にもっと寄り添っていく)=イノベーション

客数を絞り込むほうがよりストライクになる、こだわりをもっと出そうと思うと絞り込むことになります。

そのほうが、自社のファン客が増えていくと思います。結果として紹介客も増えていきます。

ホスピタリティマインド 3つ

①お客様の心の機微な部分を感じる、お客様のしぐさなどで感じる

②表情豊かで聞き上手になりましょう。そうすればお客様が望んでいることに近づける

お客様が望むことを知るために会話をして心を開いたり、リラックスしていただけるよう心掛け、お客さまが安心して本音を話してくださるように表情豊かに適切な相槌を打ちながら会話ができること。

③先を読むようになり率先して行動すること。求められる前にサービスを提供する。お客様が口に出していないけど要望がわかるようになる。それよりもお客様が気づいていない潜在的なものを分かるようになる
思いや行動を先読みしたうえで人任せにせず自ら率先して行動する。

どうすれば自社に取り込めるのか？ 3つのポイント

①気持ちの良い笑顔(いい表情)で挨拶ができる。

バグジーでは、お店を退転するときにハイタッチで帰るようにしている。ハイタッチで笑顔ではないことは難しいから。

②日ごろから相手がどうすれば喜んでくれるか考える。 どんどんやっていくうちに自分の事のように喜びを感じる。
喜びの共有はすごいエネルギーになる。

スタッフの誕生日はとても重要です。まずは、誕生日のお祝いからでもスタートしよう！

③別の立場を体験する。人の体験と情報が増えると成長する。自分が接客をされる側の体験など・・・

良いサービスのお店を体験すると行動が変わる。コツコツ続けていくことで成長する。体験に勝る成長はない。

接客の質が低い方は、だいたい安いお店に行きがち、飲み放題とか食べ放題など・・・

YouTubeの大手さんのCMがとても勉強になります。

「サムソン インド」「コカ・コーラ クリスマス」で検索してみてください。

ホスピタリティの3つのベース

①安心感はとても大切です。どんな職種でも、安心感のある所を選んで利用します。

そう考えると、サロンで一番大事なのがお客様の事を覚えることが大切です。今日会話したお話の内容をカルテに記入しておき、次回来店したときにその会話の内容の続きをお話することはお客様からすると、私の事を覚えてくれているという安心感になります。施術内容以外の事だから、なおさらそれにつながります。

お客様アンケートで、お店に行かなくなる理由の9割が、手を抜かれたからという結果が出ています。

いつもよりシャンプーの時間が短かったとか、いつも会話してくれているのに今回は何にも会話がなかったとか・・・

だから手間をかけることはとても重要です。ウェルカムボードとか手作りや手書きなど手間をかける。

お客様は手間がかかっていることが大好きです。

②ワクワクときめく(喜神) ユーモアがある

どんな時も人が喜ぶことを考える。

③プロ意識

技術の説明をするなど、今日のカットは何でそうしたのかとか、パーマ液はどんな理由で今日の液を選んだのかなどお客様に合わせた施術内容を、しっかりと説明することが大切です。そしてカルテに記入しておきましょう。

そして清潔感が大切です。見た目はとても大切です。どんなにプロ意識が高くても不潔であれば説得力が半減

今日は以上になりますが、あと2つホスピタリティがあります。

インナーホスピタリティ(社内向け)とソーシャルホスピタリティ(地域)です。また機会がありましたら勉強してみてください

以上です。



懇親会





以上です。 ウッディ事務局 向井健介