



## 信頼と安心と楽しみと—— 髪の不安を解消する「3つの提案」

お客様の要望に加え、髪の不安を解消させるメニューを2つ提案。値段と施術時間を紙に書いてハッキリとお伝える。お客様の立場に立ってのご提案が「選ぶ楽しみ」と信用へとつながり、失客を未然に防ぐ。次回予約率6割を超す最大の要因は、この“お客様の髪の悩みを聞ききる”ことによって築かれる信頼関係だ。

## 【3つの提案】

C

お客様の要望どおり

B

お客様の要望

+

髪の不安・悩み解消メニュー

A

B + 最上のメニュー

「3つの提案」は、顧客一人ひとりによって全く異なる内容になるため、担当者がカウンセリングを通じて瞬時に発想を広げる能力が求められる。あえて「お客様の要望どおり」をC、「B + 最上のメニュー」をAにしている。

## 「髪のパートナー」となり ヘアデザインを徹底管理する

まず前ページにおいて、ヌーベル美容室が次回予約の提案時に配慮している点にふれた。お客様に精神的負担をかけないことを念頭におくこと、次回予約をおすすめる真意を伝えることなどである。

お客様は「選ぶ楽しみ」を経て納得した上で施術が受けられる。終了時間の見当がつくし、会計時に高額な料金を請求される心配もない。

だが、それだけでお客様は次の来店を約束してくれるわけではない。ヌーベル美容室が高い次回予約率を誇るのには、それら下地となる部分に加え、他店にないものを持つからである。それが上で紹介した「3つの提案」だ。

また、同店では、前回の施術内容と経過日数をふまえた、より良いデザインを実現するメニューを、来店時までに考案している。次回予約をとるだけにとどまらず、それを生かして次なる準備を進めている点は秀逸だ。

お客様の髪の不安や悩みを聞ききり、3つの具体的な施術メニューを提案するこの「3つの提案」。施術時間と値段も明示され、

その場限りの感覚的なヘアデザインづくりはせず、お客様の「髪のパートナー」となり、デザインを徹底管理するヌーベル美容室。高い次回予約率の秘訣はそこだ。

## ヌーベル美容室が 次回予約率60%を超える理由

1. 髪の悩みに応える施術提案
2. ヘアデザインの徹底した管理