

10年以上お客様が 通ってくれる秘訣

(株)CRYSTALでリアルに使っている本当のこと

お客様のベネフィットを考える

ベネフィット＝幸せな未来

お客様が来店するのは、綺麗になりたいからですね

*ネイルを付け変える

*まつげを直したり上にカールさせたり

*エステで肌を綺麗にしたり癒したり

でも本当の深いところでは、ネイルを変えて友人や職場でかわいい！と褒められたい。
いつも爪先が綺麗で女性らしいなあと、気になる男性に言われたいなどの心理を考えるようにして
います。そこまで理解したうえで提案をするよう心がけています。

お客様と施術者の一致

お客様のご希望を理解する

お客様が希望していることを「きっこういう事だろう」と勝手に理解できたように思
ってはいけない！ 色や長さなど見て分かることは何回でもカウンセリングをして
納得いくまで付き合う。

そうする事で信頼できる施術者と思ってもらえる。

ただ、女性はなかなか決められないことも多いので提案をしたり

お試しでやって差し上げたりすることも必要

提案をするには、常に最新や流行などを勉強し分かったうえで

お客様の着ているものやバッグ、靴、趣味などから提案をしていく！

提案した根拠も大事！

特別なお客様感を出す

特別扱いがお好き

誰しも特別扱いされて悪い気はしないですよ

例えば、「〇〇さまには、これが似合うと思って作ってみました」

「このお部屋は、〇〇様を意識して模様替えをしたんです」

「△△は、〇〇様ならお似合いと・・・・・・・・」

などなど

嘘まで言わないけど喜んでいただけるならって感じです

お客様対応あれこれ

案外必要こと

- ・ 気取ったお店にはしない（エステは特に敷居が高いと思われがち）
- ・ お客様に合わせてトークはするが、お友達にはならない
- ・ 来店時と施術後に必ず誉め言葉をはさむ
- ・ お客様と話したり触れたりする時間を増やす
- ・ サプライズで喜んでもらう
- ・ しばらく来ていないお客様に体を気遣った連絡をする（売り込みなし）
- ・ お客様に必要なメニューを即興でつくることもある
- ・ お客様の前で少し忙しくみせる

結局はすべて コミュニケーション である

当社ではリピート率が80%超え
創業当時（14年前）から来てくださっているお客さんも多数

意味が分からなかったらコメントください😊