

2 お客様の喜びをスタッフに伝える

エステティシャンになる人は、人に喜ばれることの好きな人が多いと思います。そう考えると、エステティックサロンとは人に喜ばれることが好きなスタッフの集まる場所とも言えます。そんなエステティックサロンのオーナーに求められる役割は「スタッフがお客様に喜んでもらえるためのサポート体制を整えること」だと思います。私は考えています。なぜなら、顧客満足度の高いサービスを提供するためには、サービスをすすめる側のスタッフの心が満たされていること、いざばスタッフ満足が不可欠だからです。

「あなたの笑顔に癒された、今日もありがとう」「手のぬくもりで心まで温まった、ありがとう」「こんなに気遣ってくれて、ありがとう」……

お客様の笑顔や感謝の言葉など、スタッフの

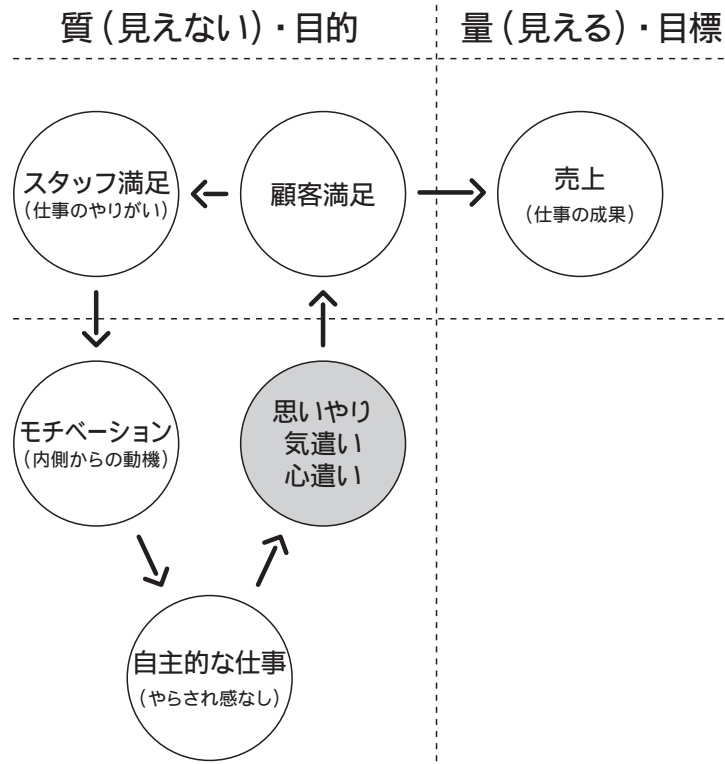
「心の貯金」を増やしてあげることが何よりも大切なことだと思います。

私が具体的にサポートとして実施している取り組みは、これから紹介する「お客様アンケート」「ウェルカムボード」「パースデイクード」「パースデイレゼント」など、さまざまなものがあります（これらは後程詳しく説明します）。

ただし、これらの行為を上辺だけでやることは逆効果です。私も他のサロンに行った際、ウェルカムカードなどの演出はよかつたものの、サービスをするスタッフの態度があまりにも悪く、がっかりしたことが多々あります。

まず何よりも、スタッフの思いやり、気遣い、心遣いから生まれた本質的なサービスでお客様にご満足いただくことが大切だと思います。

お客様喜びをスタッフに伝える法則



真の顧客満足は、お客様への思いやり、気遣い、心遣いから生まれる。顧客満足が生まれると、スタッフ満足も自然と高まり、スタッフのモチベーションを育む。モチベーションの高いスタッフは、やらされ感のない自主的な仕事をする。自主的な仕事によるサービスは思いやり、気遣い、心遣いへとつながっていく。

スタッフ育成プログラム