

# 8 休眠客をつくらない！

休眠客をここでは「チケットを前払いで購入したもの、チケット残がありながらも予約の入っていないお客様」と定義します。エステティックは、この休眠客が非常に多い業種です。

お金は先にいただいているのだから、それはお客様の責任——このような考え方からか、休眠客に対するフォローよりも、休眠客をそのままにして、とにかく新規集客に力を入れているサロンがとて多いように感じます。しかし、これでは安定したサロンを経営することは難しいのではないのでしょうか。

現在は一昔前と違い、新規集客が次から次にできる時代ではありません。このような現状を考えれば、休眠客をそのままにせず、サロン全体で対応を徹底することが不可欠だと思います。

対応を徹底するために、まず強く意識するべきポイントは、休眠客を呼び戻すことは非常に困難であるという点です。一定期間以上、予約の入っていないお客様に、気づいてから慌てて電話やメールで必死にアプローチをしたとしても、もはや後の祭りでしょう。

そこで私のサロンでは、休眠客を呼び戻すという考え方ではなく、それ以前の予防を徹底して行うようにしています。その際のポイントは、必ずお客様がサロンに通ってくださっている内に行うことです。具体的な方法は後ほどご紹介しますが、コミュニケーション回数を増やすなど、できることはたくさんありますし、それを徹底することで、休眠客は必ず減っていくと私は信じています。

## 休眠客は呼び戻すのではなく、 予防に全力を注ぐ

休眠客を呼び戻すことは困難

一度休眠してしまったお客様を呼び戻すことは、非常に難しい。気づいてから必死にアプローチを繰り返すも、もはや後の祭り状態……。



サロン

Aさん、まだチケット余っていますよ？

〇日の×時、ちょうど空いていますか？

シーン…



お客様

お客様が定期的に通ってくださっている内に徹底して休眠の防止を行う。まずは、**サロン全員**でその意識を統一し、**仕組み**を実践する。

### 予防が大切



サロン

コミュニケーション

来店頻度の向上促進

定期的なアプローチ



お客様

休眠客の予防に全力を注ぐ