

## Beauty Monthly Topics

### 真のエスティックを目指して③

エスティックサロンの経営についての留意点！  
これまで、サロン様が今抱える悩みより「人材育成」「数値データ」についてまとめてきました。  
今回は、連載第3弾としまして「顧客管理」についてまとめてみたいと思います。



#### ～顧客管理～

現在、サロンではどのような顧客管理を行っていますか？  
サロンに集まる膨大な“顧客情報”を管理する事は、サロン経営を円滑に進める上でとても大切なことです。  
むしろ、管理の仕方次第で収集された“顧客情報”が活かされるかどうか決まるといっても過言ではないのではないのでしょうか？

**安定したサロン経営、および発展のためには  
顧客情報を有効活用することが大切！**

顧客管理の方法については、サロンの現状などを踏まえベストな方法を見出していくことが大切です。“顧客情報”を管理有効活用することが、安定経営そしてサロン発展への第一歩です。

[顧客管理のココが問題!？]

☆どのような顧客情報を集めればよいか分からない

氏名や住所、年齢や職業など基本的な情報はモチロン収集していると思います。他にも、エステ経験や現在使用中の化粧品について、食生活や睡眠時間などなど、情報にはキリがないため氾濫する情報に振り回されているのではないのでしょうか？

そもそも顧客情報はなぜ必要なのか？



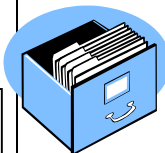
- ・お客様に適正なアドバイスをするため・・・
- ・トリートメントメニューの作成やキャンペーンなどの企画の参考に・・・
- ・サロンの方向性やターゲットの参考に・・・

収集すべき情報に正解はありません。  
大切なのは、何のために情報を集めているのか“目的”を見失わないことだと思います。



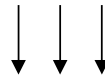
☆カルテやカウンセリングシートをどのように保管すればよいか分からない

「サロンを開いて5年・・・お客様のカルテやカウンセリングシートは五十音順にしっかりと整理整頓しており、お客様からの予約電話があればすぐに取り出し対応できるよう管理しています。」  
↓↓↓  
一見、しっかりと管理できているように思えますが、有効的かどうかといえるかがでしょうか？  
カルテやカウンセリングシートなど、顧客情報の保管方法を工夫すると・・・



例えば、お客様カルテを来店頻度によって保管BOXを変えて保管してみましょう！？

分類例：[ はじめての方 ・ 月に2回以上 ・ 月に1回 ・ 2,3か月に1回 ・ その他 ]



こうすることで、現在サロンに来られているお客様の傾向が見えてきます。

月に複数回来店されるお客様でサロンは成り立っているのか？  
月に1回ペースのお客様がコンスタントに来店されているのか？  
はたまた、新規のお客様で成り立っているのか？

サロンの現況を素早くそして常に把握できるということはサロン経営においてとても大切な事です。  
また、月に複数回来店されている方と数か月に1回の頻度で来店されている方とは、キャンペーンなど販売促進の内容も変えていかなければなりません。  
ターゲットとなる顧客の抽出がスムーズになるという面でも利点があります。

## 9月4日(水) 経営セミナー開催決定!

◆顧客づくりの秘密と売上安定がここにあった 講師：株式会社アミルド 副社長 長原香子  
ご好評頂きました九州に引き続き、今度は東京にて経営セミナーを開催致します。  
エステティック業界にて31年、  
サロン様とともに歩んできた経験とノウハウを伝えます。  
「顧客づくりの考え方」「データ分析」など一緒に学びましょう。

開催日時：9月4日(水) 13:00～17:00

会場：代々木美容会館4F

セミナー費：¥15,750(税込) 定員10名

※サンクお取り引きサロン様は¥12,600(税込)となります。

※先着順での受付となります。

※詳しくは担当営業までお問い合わせ下さい。

