

今回、米満氏のニュースレターについての見解のなかで  
お約束しました、自分の見解(レターノウハウ)を公開いたします。

まず、私は飲食業・美容業を経営してませんので  
深いところまではわかりません。  
あくまでもお客様の立場として考えていますので  
少しでもお役にたてれば幸いです。

バランス福岡 古賀政之

「レターノウハウ」

理想的な、かたちとは？

基本・・・飲食業・美容室・接客業のすべての理想は、  
お客様と親しく、友人、家族のように  
信頼できる関係を作ることが大事だと思います。

実践・・・ニュースレターで前もって、お客様に自分のプロフィールなどを  
お知らせすることにより、

来店する前に、(レターを読んだときから)

1. お客様はお店の人と会って会話をしたい
2. それがお店に行く、ある意味、動機のひとつになっている。

ニュースレターのDMなどによる新規のお客様は、

1. 初めてだから当然、全員知らないスタッフ、  
だけど、レターによる事前情報で・・・

お客様は・・・「あら、ここの店長の娘さんはうちの長男と同じ保育園だわっ、  
よかったーっ、それなら話ができて安心だわーっ」  
……となるわけです。

お客様は・・・「おい、このちらしのスタッフの出身、福岡の玄海島だよ、  
おいおい、どこんちの息子かな・・・今度行って、聞いてこいよ」  
・・・と同郷の方ではこうなるでしょう。

どこに接点があるかわからないのです、こうした情報を毎月、お客様に届けることは、まさに「継続は力なり」です。

最大の重要なことは、

「店舗のドアを開けるまえにすでにお店の中を知っている状態になっていただく」

1. すでに何度も来店したことがあるように思っただき、来店しやすくすること、すぐにスタッフの顔と名前が一致して声をかけやすい状態などしておくことです。
2. 知らないお店に初めて行く場合、だれでも緊張するもので、特に女性で知らない美容室に行くことはたいへん勇気が必要だと思います。

それを(たいへん勇気が必要)解決する方法は？

1. 予約電話時点で、すべてのお店の情報をお客様宅へ送ることです。来店前に予約確認のお電話をすれば、もっと安心できるでしょう。
2. ここで、わかりますか来店前に2回、すでに来店したような接触(レター案内送付と電話)ですね、それ以上は勧誘電話みたいになりますからよしましょう。

もう、おわかりですね、安心して楽しく来店できるように少しでも改善すれば、楽しい仕事ができるのです。

応用から生まれる進化

まず、スタッフが作成の楽しさがめばえます、その意欲向上により、その延長上にDM・ちらし作成のオリジナルを自主的に発案するようになります。

ミーティングにより、どうすれば新規を、固定を、のときに  
このレターの応用を利用して、自主的にオリジナルの考案を見つだす。

最大重要の基本は記しました、これを基本に行動していただければ  
OKです、本日はここまでにしておきます。2007.12.15

最近読んだ本で、スタッフ教育関連本のたいへんお役にたてるものが  
ありますよ、2008年2月に講演会をするのですが、

みなさん、買って読んで見てくださいね。

著者 香取貴信 発行所 こう書房 ¥1260  
題名 「社会人として大切なことはみんなディズニーランドで教わった」

ここからは、米満氏のページにUPした分です。

美容室でのニュースレター導入のメリット

まず、店内の会話がはずむから明るいサロンへ変身できます

お客様側・・・特に美容室のお客様は来店されて、お店のスタッフと話がしたい、  
でも話題がない、しかし、前もってレターを読んでいるので  
声をかけやすい(重要)

美容室側・・・お客様とのお話はとても重要、しかし、話題が？  
情報が事前にはないほとんどのお客さまには、テレビ・芸能・などに  
かたよる苦しさなど、このままでよいのか？  
でもお客様はすでにレターの情報があり、

積極的に話かけられてくる  
ので、会話がはずみます(重要・解説1)。

話をされない場合には  
レターを読んでいるかたが多いので、その話題をこちらから  
お声をかけることでお客様は思いだして盛り上がる。(重要・解説2)

重要・解説1

双方の話題が同じことが重要で双方にしか理解できない話題はたいへん重要です、それは親密な双方にしかできない会話だからです。

重要・解説2

今月号を当然読んであると思い、お声をかけて反応がない場合は臨機応変に先月号の話題などにかえ、双方の親密会話ができることが重要です。

とても、簡単にメリットを記しましたが、その利用の仕方と効果と結果はまちがいありません、ただ、始めた月から売上があがるようなものではありませんよ。。

これは、お金を追う手法ではなく、心をかよわせる手法です、

継続は力なりで結果 = 売上はついてきます。

2007.12.25 作成しました、

また、あらためて情報を追加していきます。