

## 人は輝く為に、生きていく

121

『お客様は、技術よりも自分の話を聞いてくれる人を探している』

文・イラスト

中谷彰宏

text &amp; illustration by Akihiro Nakatani

## エ

ステには、お試しのトライアルコースがあります。

トライアルコースで良さをわかっていたら、コースに本入会していただくためのお話し体験です。

体験から本入会していただく比率を上げることが、経営としては大事なところでは。

体験のお客様は、何を試しに来られているのでしょうか。

お客様は、小さな不安と小さな期待を持って来店されます。

小さな不安を取り除き、小さな期待に応えることができれば、本入会になります。

トライアルのお客様の小さな不安とは、「強制的に入会を迫られたらどうしよう」という不安です。

真面目で、熱心なスタッフほど、熱



意が強制的という結果になりがちなのです。

まずは、強制的な空気を取り除きましょう。

小さな期待とは、技術・効果・設備に出会えることではありません。

お客様は、運命のスタッフを探して、トライアルされるのです。

運命のスタッフとは、技術を持ったスタッフでもなく、説明の上手なスタッフでもありません。

お客様の話を聞いてくれるスタッフです。

お客様の話は、時に、エステから離れて行きます。

仕事のことや、人間関係の悩み事が吐露されます。

エステからそれた雑談の中に、お客様の小さな不安と小さな期待が見え隠れします。

自分の話を聞いてくれたスタッフを、技術的な話は何もしなくても、「この人にお話ししたい」と選ぶのです。

トライアルからの本入会率が上がると、余裕が生まれて、お客様の話をじっくり聞くことができるようになります。さらに入会率が上がります。

本入会率が下がると、焦りが出るの

で、お客様の話をさえぎって、入会を迫り、さらに入会率を下げるという負のスパイラルになってしまいます。

入会率が下がると、「最初から、入会する意思のないトライアル荒らし」というイメージを持ってしまいます。中には「これまでに他社でトライアルされたことがある人はお断り」として

いる所まであります。お客様は、自分の話を聞いてもらえる人を探しています。エステで起こっていることは、美容院や飲食店でも、同じことが起こっています。ここに、チャンスがあるのです。

## Profile

1959年生まれ。主な著作に「セクシーな男、男前な女。」「人脈」を「お金」にかえる勉強」「なぜ、あの人は「本番」に強いのか」他多数。

【中谷塾】で講演活動を行う。詳しくは、HPで。  
<http://www.an-web.com/>

