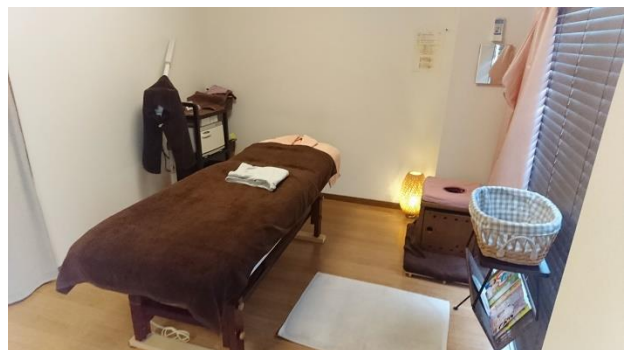


◆Aroma:Re 店内写真



1人のお客様が、100回以上来店する！

「かかりつけサロン」の作り方

セラピストの技術見直しアドバイザー、プライベートサロン Aroma:Re 主宰 須藤万里

1. サロンには、どんなお客様が来ている？

30～40歳代、女性、会社員

仕事帰りや休日に来店

男性は、知り合い、お客様の知り合いのみ

目白に住んでいる人より、電車で来るお客様がほとんど

メニューは、ボディケア9割

予約時間に正確なお客様が多い

2. 100回以上来店しているお客様はどんな人？

・Nさま 43歳 女性 会社員

7年前から 1カ月に2回 147回 ボディケア、よもぎ蒸し

中学生の頃からのひざの痛み(変形性膝関節症)、25歳の頃からの腰痛(椎間板ヘルニア)

マッサージ、鍼、電気などを受けてきた

慢性的な膝の痛みはなくなった、腰痛もひどくなることがなくなった

仕事の疲れが楽になる、身体やメンタル、世の中のことなど、ためになる話が聞ける

・Sさま 43歳 女性 会社員

8年前から 1カ月に1～2回 104回 フェイシャル、ボディケア

首のコリ、フラメンコをやっている

指圧、整体、リフレクソロジー、アロマ、エステなどを受けてきた

いつも学んでいる、湿布のことや添加物のことなど、勉強になる、自分の身体を見てくれる、

身体を傷めたときに頼れる安心

・Mさま 48歳 女性 会社員

4年前から 2週間に1回 106回 ボディケア

坐骨神経痛、ふくらはぎのハリ、痛みで時々動けなくなる

疲れがたまる前にケアをしているので、動ける状態が保てている、ふくらはぎのハリがとれたら細くなった

頑張り過ぎてしまう癖があるので、それに合わせたセルフケアのアドバイスが嬉しい

3. 私が今までやってきたこと

・新規集客

→アメブロ、ホームページ、ポータルサイト、駅ポスター、ポステイング、チラシ配り、
紹介カード、飲食店、周りの商店への営業あいさつ回り

・また来てもらうために

→ポイントカード、お礼の手紙、メール、キャンペーン、ワークショップ開催、お誕生日メニュー、

4. お客様と長くお付き合いしていく10の秘訣(私の場合)

①来てほしいお客様を明確にする（2日前までの予約、メールでのやり取り）

②施術を受けることだけを来る目的にしない（治すのではなく、気付かせる）

③以前との比較をする（自分では気付きにくい）

④また来る理由を伝える（なぜ？いつ？どんなときに？）

⑤感謝の気持ちを伝える（お出迎え、お見送り）

⑥自分のことも話す（想い、ビジョン）

⑦お客様は育てていく（一緒に成長していく）

⑧依存させない（決めるのはお客様）

⑨サロンの外でもセラピスト

⑩おたがいさま

100回以上通っている、お店やサロンがありますか？