

# 固定客の情報分析と新たなアプローチでマンネリからの失客を防ぐ！

### Q5 接客している美容家でカウセリングの時間はどのくらいですか？

接客している美容家の約7割が「10分以内」と回答。その中でも「5分以内」が最も多い。接客時間短縮が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### Q7 実際のカウンセリングでもないというところを減らして欲しい、(美容師)

美容師の約6割が「実際のカウンセリングでもない」と回答。接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### Q6 カウセリングでお客様の希望が十分伝わっていると感じますか？

美容師の約7割が「お客様の希望が十分伝わっている」と回答。接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### 「スタイルの喪失期間」は1か月半を顧客に徹底し、次回予約につなげる

50～60%で安定してきた次回予約で来店サイクルも短縮

接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### ヘアカラーをサロンの強みにし、新しい提案と高単価でマンネリを防止。

季節前に応じちょっとしたカラーの変化を「伝え方」で演出

接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### POS情報をもとに来店サイクルや優良顧客をチェックし失客防止に活用

デジタルとアナログの情報を融合させて失客防止に活用

接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

### 日々の営業上の数字を全員で共有し顧客をお店に付ける取り組みを実施

MIRROR TALK EPI

接客時間の短縮と接客以外の業務の効率化が課題となっている美容家は、接客と接客以外の業務を効率化することが重要である。

## 美容と経営 9月号

### 特集 失客しない顧客管理

固定客のちょっとした変化を見極め提案に活かす工夫

今すぐ準備しておきたいことは何？

### もうすぐ始まるマイナンバー制

今すぐ準備しておきたいことは何？

## 固定客のちょっとした変化を見極め提案に活かす工夫

# 失客しない顧客管理

新規集客が難しい状況にあって、既存客をいかに守るかは経営の最大のテーマ。固定客といえども「わかっているつもり」にならず、お客様の来店履歴や施術内容、提案したスタイルなどの情報をしっかり把握し、毎回ワクワクする提案をし続けるための工夫を紹介します。

今すぐ準備しておきたいことは何？

## BK SPECIAL もうすぐ始まるマイナンバー制

来年1月から実施される「マイナンバー制」。どのような制度で、サロンの経営にどのような影響があるのか、基本的な事柄をQ&A形式で整理しました。

## 美容と経営 9月号

2015年9月号 8月15日発売  
定価1,728円 (送料140円)

ご購入・定期購読のお申し込みは、お取り引きの美容ディーラー様、もしくはお電話かウェブで弊社までお願いします。 新美容出版 (販売部) TEL.03-5770-1201

b a c k n u m b e r

### 美容と経営 4月号

#### 「ワンストップ」で「強み」をつくる!!

SPA / NAIL / EYELASH

2015年 4月号  
特集/「ワンストップ」で「強み」を作る!!  
SPA、ネイル、アイラッシュの展開を規模別に検証

### 美容と経営 5月号

#### 生産性の高いサロンが実践していること

2015年 5月号  
特集/生産性の高いサロンが実践していること  
給与体系から人員構成、メニュー、数字の管理まで

### 美容と経営 6月号

#### 女性スタッフが輝き続けるサロン

2015年 6月号  
特集/女性スタッフが輝き続けるサロン  
出産・育児のための待遇や給与等のルール作り

### 美容と経営 7月号

#### 「スタッフ満足」を生む環境の整備

2015年 7月号  
特集/社会保険にまつわるサロンの仕組みの見直し  
特別付録/パーマ・カラートリートメント・スパメニューの導入と活用法

### 美容と経営 8月号

#### 作っただけで終わりにしない「年間計画」

2015年 8月号  
特集/作っただけで終わりにしない「年間計画」  
販促計画づくり役立つ実践的「カレンダー」も大公開