



茂藤 雅彦

Moto Masahiko

PROFILE

クールプロジェクトグループ代表。1966年石川県生まれ。2002年金沢市にエステサロン経営会社（株）クールプロジェクト設立。現在、石川県、富山県、福井県にてトータルビューティサロン「クールエステティック」、痩身専門サロン「クールグランドボディ」、フェイシャル専門サロン「クールフェイシャルボーテ」、アイビューティ専門サロン「クールアイラッシュ」の4つのエステブランドを展開中。グループ内に純国産美容機器&化粧品メーカー「J.B.MACHINERIE」ブランドを抱え、製造、販売からコンサルティングに至るまで、美容産業のワンストップサービスで幅広い顧客から支持を集めている。

同社には高校卒業後すぐに入社したスタッフがいましたが、当初は見た目の幼さがあだとなり、なかなかお客様に提案を受け入れていただけませんでした。これはお客様が「任せるには不安」と感じていたからです。そこで、メイク

髪型はもちろん、ゆっくり話す練習を徹底した結果、1年後にはしっかりと提案力が身につきました。優秀な成績を成し遂げました。つまり、エステティシャンが放つ雰囲気こそが決定力なのです。茂藤社長は「最初はうまく出来ないかも知れないけれど、練習をすることで提案力は身につきます。落ち着いてみえるか、笑顔と姿勢は大丈夫か、ゆっくり話しているか、これらを何度も練習してください」と論じました。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

今回の提案研修会で茂藤社長は「お客様に提案を受け入れていただくためには、信頼関係の構築が大切」と話し、お客様の話をしっかりと傾聴し、深くうなずくことの重要さを述べました。しかし、それだけでは十分と言えません。お客様に受け入れていただくには、自分自身の雰囲気作りも大きなポイントです。「話をしなくても分かるものがある。それがこのスタッフに任せられるという見た目の雰囲気。これを出せているか、出せていないかが大切です。お客様に選ばれるエステティシャンになるには、プロとして自分に自信をもたなければいけません」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

信頼関係の構築に大切なことは、雰囲気70%、言葉は30%です。メニューや物販の商品についての知識があるのは当然ですが、エステティシャンとして「この人なら任せられる」とお客様に思ってもらえる雰囲気が何よりも大切です。そこには新人やベテランといった垣根はなく、うなずき、姿勢、笑顔、言葉と言葉の間の取り方が大切になってきます。「提案力と言われるとトークの練習ばかりしがちですが、自分の雰囲気作りも大切にしてください」と茂藤社長。

人の心を左右させるのは雰囲気70%、言葉は30% 個人とチームの提案力を上げる

個人の提案力UPは 雰囲気作りがポイント

前回の提案研修会で茂藤社長

髪型はもちろん、ゆっくり話す練習を徹底した結果、1年後にはしっかりと提案力が身につきました。優秀な成績を成し遂げました。つまり、エステティシャンが放つ雰囲気こそが決定力なのです。茂藤社長は「最初はうまく出来ないかも知れないけれど、練習をすることで提案力は身につきます。落ち着いてみえるか、笑顔と姿勢は大丈夫か、ゆっくり話しているか、これらを何度も練習してください」と論じました。

チームの提案力 サービスは掛け算方式

お客様にとってエステサロンとの付き合いは長期間契約となります。そのためカウンセリングを受けたスタッフだけでなく、店舗全員の雰囲気をチェックし、満足をすればスタッフの提案を受け入れてくださいます。同社でも過去にひとりのスタッフが別の店舗に移転したとたん、物販売り上げが非常に伸びたこともあり、これは、そのスタッフの能力が突然上がったのではなく、店舗のチーム力が優れていたことが要因でした。

茂藤社長は「サービス業は足し算ではなく、掛け算です。ひとりでも0点があると、総合得点が0点になります」とし、チーム全体で任せてもらえる雰囲気を構築していくことの重要性を解きました。さらに、心に不快を感じたときは、手を叩き胸元でガッツポーズし3秒以内で「快」の状態へ自分を切り替えるのがプロだと述べました。提案研修会に参加した5名の新人たちは、茂藤社長からの教えに深いうなずきで答えていました。



クールエステティック
新人研修レポート

vol.5



富山・石川・福井の北陸3県でエステサロンを展開しているクールグループ（茂藤雅彦代表取締役社長）は顧客満足度の高さが定評があります。“お客様を愛しお客様に愛されるエステティシャン”を多く生み出している秘訣とは？
同グループが開催している新人提案研修にお伺いしました。

(編集部)

エステティシャン新人研修“お役立ち動画”



クールムービー Coeur Movie 動画配信サイトOPEN!!

クールエステティック流 勝ち組サロンの作り方



進行役
株式会社クールプロジェクト
代表取締役社長
茂藤 雅彦

トップミーティングの様子は売上アップのヒントが盛りだくさん!!
新人研修の内容にはエステティシャンの処世術がわかりやすく!!
勝ち組サロンのリアルな現場が動画で簡単に視聴できます。

新人研修
店長ミーティング
接客マニュアル

理念経営 新人教育 社員評価システム 楽しく働くためのルール 提案力のアップ

売上 紹介 サービス スタッフ成長 人間的成長 チームワーク

目からウロコの実践ノウハウ満載!!

株式会社 クールプロジェクト コンサルティング事業部
石川県野々市市押野1-380 TEL:076-246-2060 (平日10:00~17:00)

<http://coeur-movie.jp>

毎月更新中

クールムービー 検索

クールムービー定額見放題プラン

月額 ¥10,800 (税込)

一括払い 年間(12ヶ月) ¥108,000 (税込)

1ヶ月
見放題!

1年間
見放題!

