

ステキなお店をつくる情報誌

月刊 オミセラブ

サービスレベルは五感+心でチェック



2018

8

vol.81

サービスレベルは 五感+心でチェック

穂口大悟 代表取締役 お客様係

大阪で大きな地震があった時、僕は東京にいました。たくさんの方から「大丈夫？」メールなどをいただいたのですが、なんとも返事に困りました・・・
災害はどこにいる時に起こるのかはわからない。普段からの備えが大切ですね。



お店やサロン、フリーランスにとって、集客やファンづくりの取り組みが大事なのは言うまでもないことです。どんなに良い商品やサービスがあっても、お客様に知られ、響かないと売れませんものね。でも、もっと大切なのは・・・商品やサービスそのものの質。

商品やサービスの質が良くないと、集客が上手くいっても、リピートされないし、悪い口コミが広がってしまい新規集客にも悪影響が出て結局集客できない状態になっちゃいます。

また、サービスの質は「相対的に評価されやすい」という厄介な性質を持っています。

こちらが「これでOK！」と安住していると、その間にライバルのサービスレベルが上がり、いつの間にかこちらが「劣る」ことになったりします。

(圧倒的な質の差を出せている場合は除く)

ということは商売を行う以上、

サービスの質というものは、常に向上させていかなければならない。

という宿命なのかもしれません。

サービスレベルを五感でチェック

サービスレベルを向上させるための第一歩は、現在のサービスレベルをチェックすること。

でも、自分が提供しているサービスの品質チェックって、どうしても主観的になってしまいます。

できるだけ偏りを無くしてチェックする方法として、人間の五感、五つの感覚でサービスを分析してみる方法がおすすめです。

●視覚によるチェック

商品・サービスの見た目はどうか？

提供場所の見た目・提供する人の見た目も大切な要素ですね。

●聴覚によるチェック

提供する場所の騒音や話し声などはどうでしょうか。

また、提供時に嫌な音が発生していることは無いでしょうか。

●嗅覚によるチェック

お店やサロンの匂いや、提供するオイル等の匂い、また提供す

る人の体臭など・・・匂いについてもチェックします。

●触覚によるチェック

お客様に触れる時の感触、触れない場合のコミュニケーションのとり方などをチェックします。

●味覚によるチェック

サービスに付随して提供する、ドリンクなどの品質についてもチェックします。

このように、五感でサービスレベルをチェックすれば、普段気付かない改善点を見つけることができるかもしれません。

もう一つのチェック項目「心」

最後に忘れてはならないのが、サービスを提供する人の「心」。お客様に対して感じよく接客できているか、という「おもてなし」も当然サービスの質に含まれるのですが、これをテクニックだけでなんとかするのは難しいものです。

普段は邪なことを考えているのに、お客様に接するときだけ「心を込めたおもてなし」ってのはお客様にバレちゃいますもんね。

だから普段から、お客様の幸せを本気で願っている善い人であろうとする必要があると思うのです。

善い人であろうとすることは、綺麗事ではなく商売する人のためのリスクヘッジだと思います。



08

Seminar・Event Calendar
セミナー・イベント情報

SUNDAY	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY
			1  ブログ&FB 9:30  デザイン 14:00	2  メルマガ 14:00	3	4
5	6	7	8  画像作成 9:30  ネット予約 14:00	9	10  メルマガ 9:30  チョイ聞き 14:00  顧客管理 16:00	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20  デザイン 9:30  顧客管理 14:00	21	22	23  ネット予約 14:00  ブログ&FB 16:00	24  ネット予約 14:00  デザイン 16:00	25
26	27  画像作成 14:00  ネット予約 16:00	28  顧客管理 9:30  ブログ&FB 14:00  チョイ聞き 16:00	29  チョイ聞き 9:30	30  ネット予約 14:00  メルマガ 16:00	31  ネット予約 9:30  画像作成 16:00	

セミナー・イベント
お申し込みについて

- リウムスマイル！ホームページの「セミナー・イベント」カレンダーよりお申し込みください。
URL : https://riumsmile.jp/calendar_11.html
- 参加費：ユーザー様 3,000円／ユーザー様以外 5,000円 ※チョイ聞き・ネット予約は無料
- 各セミナー・イベントは前払い制となっております。受講日までにお支払いお願い致します。
- 講座には「パソコン(無線LAN内蔵のもの)」をお持ちください。 ※チョイ聞き質問会は不要





今月の情報発信の

ヒント



ホームページのブログやメルマガなどで
お客様にお役立ち情報をお伝えするためのヒントをお伝えします！



夏休み需要を考えよう

例年の8月は猛暑！消費支出は全体としては下位の月で、小売店では昔から「夏枯れ」なんていいます。一方で食品関連の消費は好調となります。

業種業態により差のある月ですが、

- 繁忙月のお店：繁忙をリピートにつなげるしくみの整備
- 閑散月のお店：既存のお客様へのご恩返し

を念頭に販促を組み立ててみましょう！

最高気温	33.4	最低気温	25.3	平均気温	28.8	相対湿度	66
------	------	------	------	------	------	------	----

大阪(1981~2010の平均値) 気象庁HP気象統計情報

8月のブログ メルマガのヒント

例にあげたキーワードから、自分のお店やサロンでどんな情報発信ができるか考えてみてください。
最初は上手にできなくても、慣れていくとコツが掴めるものです！

◆ 8月の行事・暦・祭り

- 8月 1日～7日：青森ねぶた祭
- 8月 4日：なにわ淀川花火大会
- 8月 6日～8日：仙台七夕まつり
- 8月 9日～12日：よさこい祭り
- 8月12日～15日：阿波おどり
- 8月15日：お盆・終戦記念日
- 8月16日：京都五山送り火

◆ 8月のキーワード

暑さ対策

日焼け止め・安眠対策グッズ・日傘・暑さ対策グッズ

夏物衣料・小物

ゆかた・夏スーツ・Tシャツ・ビーチサンダル

夏の美容

脱毛・部分痩せ・紫外線対策

冷製メニュー

アイス・冷製メニュー・食欲増進の辛いメニュー

「非競争のマーケティング」 セミナーを、あなたの サロン・スクールで開催しませんか？

セラピスト仲間
との勉強会に

スクール生、
卒業生さんへ
フォローとして

スクールの
カリキュラムの
一部に

集客やフォロー、コンセプトやメニュー作りを学んで、
「やりたいことをして」「好きなお客様に選ばれ」「ちゃんと儲かる」サロンに。



全国で、様々なセミナーを行っています
ご希望に合わせて、柔軟にセミナーをご提案します



大手アロマスクールでのサロン経営授業

国際アロマ資格のカリキュラムに含まれるサロン経営に関する授業を担当。資格取得のためだけでなく、受講生が開業する際に役立つ実践的なノウハウを提供。



ヒーリングスクールでの全6回の経営塾

競争しないコンセプトの確立から、オンリーワンメニューづくり、HPからブログ、SNS、フォロー体制づくり…と競争せずに成功するためのマーケティングを実際に行動しながら学ぶ。



卒業生向け マーケティングの基本セミナー

技術を学んでサロン開業する予定の卒業生さん向けに、小さなサロンが競争に巻き込まれないために「どう考えるのか」「何ができるのか」を伝える3時間のセミナー。



セラピスト向け オンリーワンなメニュー作りWS

ライバルサロンとの差別化のキモとなるオンリーワンメニューを開発する手順を、実際にメニューづくりを行いながら学ぶ4時間のワークショップ。



Column

リウムスタッフコラム

メルマガとステップメールの使い分け

リウムスマイル!の機能には、月一回のメルマガ(メールマガジン)配信機能が付いています。また、メルマガ配信オプションを追加すると、メルマガ配信が無制限になり、ステップメール機能も利用可能になります。

この、メルマガとステップメールの違いって、ご存知でしょうか?もしかしたら、同じようなものと思われてる方も多いかもかもしれませんね。どちらもメールとついてますしね。でも、その向き不向きは、正反対といってもいいくらい違います。

まず、メルマガですが、これは予め読者登録していただいた方に、タイムリーな旬の情報をお届けすることができるものです。キャンペーン情報や、イベント告知、最新の技術ノウハウなど様々な「旬」な情報を、すでにあなたに興味がある方、今すぐではないけれど機会が来たらあなたのサービスを利用したいと考えているファンに向けて、今伝えたいことを配信するのに向いています。

ただ、このメルマガは強力なツールですが、最近あなたのことを知った人に、イチから伝えたいことを配信したりするのには向いていません。

これに対してステップメールは、あらかじめ準備しておいた複数のメールを、スケジュールに沿って順次配信する仕組みです。あなたがなぜこの仕事をしているのか、あなたの提供しているサービス内容やそれについてのこだわり、提唱しているメソッドなどを、伝えたい順に予めスケジュールしておく、新たに読者登録してくれた方に一連の記事が順次配信されます。

つまり…

メルマガ=「ファンの方に向けての今伝えたいことを配信するのに向いている仕組み」

ステップメール=「ファン予備軍の方にあなた自身のことやあなたが提供しているサービスをイチから伝えるのに向いている仕組み」と言えます。

合わせ技が効果的ですので、すでにメルマガ配信オプションをご利用のユーザー様は、是非活用してみてくださいね。

より詳しいご案内は以下のページにご用意しております。

https://riumsmile.jp/contents_3059.html



藤田 憲一
取締役最高技術責任者

サッカーワールドカップ凄かったですね。

カレンダーとWEBフォームを連動させて、ラクラク自動予約管理

すでにご存知かと思いますが、リウムスマイル!で作成したホームページには、お店の定休日などをお知らせできる「カレンダー」を簡単に設置することができます。そしてそのカレンダーで、お客様のご予約のお申し込みを受け付けることもできちゃいます。なんと、この2つの機能が連動できるということをご存知でしたでしょうか?

カレンダーでご予約を取れるようにしておく、

お客様:「いつが空いてる?」が一目でわかる・お客様はお申し込みが簡単

お店:お客様とのやりとりが少なく済む・ご予約を把握しやすい・ダブルブッキングが無くなる
というように、お客様にもお店にも「ご予約」がとっても楽になります。

例えば、カレンダーに「2018/08/09 10:00 ~ 12:30 ご予約」というデータを作成すると

お客様:「この日のこの時間空いてるから申し込みよう~」

カレンダーの予約枠クリックから予約フォーム送信

↓

お店:「予約がきた!確定日の連絡をしよう~」

受付確定メールを送信

↓
ご来店

という流れになります。

お客様がご予約フォームを送信された時点で、他のお客様はそのご予約枠には申し込み不能になります。

また、お電話やLINEなどで直接ご予約を受け付けた場合も、予約管理画面で確認し、すぐにご予約を受け付けた状態にすることも可能です!お客様にとっても、お店にとってもすごく便利なカレンダーと予約フォームを連動する機能、是非ご活用ください!

リウムでは、「今すぐネット予約システムを設置できる!ネット予約カレンダーレッスン」を開催しています。

レッスン費用は無料!予約としてのカレンダーの使い方をみっちりお伝えしますので「予約カレンダー」の設置をお考えの方は、是非ご参加お待ちしております。

ご参加申込みと詳細は「セミナー・イベント」の「今すぐネット予約システムを設置できる!ネット予約カレンダーレッスン」をご覧ください。

▼セミナー・イベント

http://riumsmile.jp/calendar_11.html



のーちゃん
WEBデザイナー

あつという間の梅雨明け。今年
は暑い時期が長そうですね。

ホームページを公開したけど検索に出てこない!そんな時は?

ようやくホームページが完成して公開できた!となったら、真っ先にGoogleなどの検索エンジンで自分のサロン名を調べますよね。でも、出てこない!

実は、ホームページが完成して公開しても、すぐには検索結果に表示されることはないんです。

なぜなら、あなたのホームページが新しくできたことを、検索エンジンが知らないから。

特に何もなくても数日から数週間が経てば、広大なネットの海の中から見つけ出してくれますが、できるだけ早くに見つけてほしいという方は自分から「ホームページができましたよ!」と申請する

のが一番です。

現在のところ、大手の検索エンジンではGoogleやBingなどで登録申請ができるようです。

ただ申請してもすぐに表示されるようになるわけじゃありません。気長に待ちながら、TwitterやFacebookなどのSNS、アメブロなどでホームページができたことをお知らせしましょう。

申請ページや詳しいことは下記ページでご紹介してますので、どうぞこちらもご参考くださいね。

https://riumsmile.jp/contents_1346.html



じゃすみん
WEBデザイナー

また暑い夏がやってきますね~