

「生涯顧客づくり元年2018」

Say Goodbye to "Mas Marketing", and Change to "One to one Marketing"

Elcomエルコムデータシステム株式会社

〒571-0030 大阪府門真市末広町40-1 (MKビル) TEL (06) 6909-2121 (代) FAX (06) 6909-3201
ホームページに経営情報満載しています URL <http://www.elcom21.com> e-mail elcom100@nifty.com

生涯顧客づくりを強力に推進する『夢サロン実践会』参加のお誘い

売上を大きく伸ばし、スタッフの大幅な待遇改善を実現するには、学び・実践する「変化」が必要な時代です
値引き・割引依存のマス・マーケティング経営から、生涯顧客づくりのためのワントゥワン経営への転換を！

お客様に大満足・およろこびしていただきながら、何度も・いつまでも来ていただける店
お客様を詰め込まない・お待たせしない予約で、しっかり聴ききるカウンセリングができる店
値引き・割引での集客に頼らず、十分な準備をしてお迎えをして売上を伸ばしていける店

もっともっとお客様に
大満足・およろこび
していただきたい
売上を伸ばしたい！

いつもスタッフと同数の
お客様が店内にいらっしゃる
状態の店にしたい！

お客様への「不行き届き」をなくしたい！！

生涯顧客を増やしたい！

“1回きりのお客様”ではなく、
お客様の「生涯価値」を
高めながら売上を伸ばそう！

①予約

- ◆「予約」「次回予約」の取り組み方
進め方を学び、実践できます。
- ◆「詰め込まない・お待たせしない店」
づくりのため！で次回予約率80%は可能

「予約・次回予約」が
機能して、はじめて
「カウンセリング」が
きちんとできます！

②カウンセリング

- ◆お客様をお迎えする準備と「聴ききる
カウンセリング」のための準備を学びます。
- ◆「聴ききるカウンセリング6つのSTEP」を
学び、ロープレでしっかり身につけます。

③準備活動

- ◆カウンセリングの準備
・前回から今日までのこと
・提案したいこと（3つの提案）

④接遇力 UP

- ◆「ホスピタリティ・サークル」
・ご来店から、次のご来店までの
お客様との接点ごとの対応

⑤広報活動

- ◆「ニュースレター」発行
◆紹介していただくコツ

5つの課題について学び、実践体験を聞き、少しずつできるようになるよう実践し続けます。

年間売上 = 実客数 × 平均客単価 × 平均来店回数

売上を伸ばすには、どの数値をどれだけ伸ばすかという設計図が必要です。

- ①店全体と技術者ごとの現在の数値を準備します。（現状を正確に把握する）
- ②どの数値をどれだけ伸ばすか、そのためにどんなことに取り組むかを決めます。
- ③実践計画を立て、実践します。（実践すれば、次のステージ）
- ④毎月ふり返りを行い、進捗状況を数値で把握します。できるようになるまでサポートします！

『夢サロン実践会 2018』参加申込受付中 豊かなサロン実現のために！！ ワントゥワン『生涯顧客づくり』のための研究・実践講座

日 時：2018年2月から 毎月第一月曜日・10:00～17:00
会 場：エルおおさか（大阪・天満橋） 東京会場は、2月・5月・8月・11月に開催
対 象：サロン経営者・幹部・スタッフ（全員で参加されることをおすすめします）
参加費：1万円（二人目以降は一人5千円）【一回】

.....参加申込.....
サロン名： _____ 代表者名 _____ 参加人数： _____ 人
ご住所：〒 _____ TEL. _____

主催・夢サロン実践会・推進 Team[田元・加藤・坂井] 参加申込先：FAX.06 (6909) 3201

「誰でもいいから、大勢のお客様に来てほしい!」=マス・マーケティング経営から脱皮しましょう!

ワントゥワン・マーケティング経営で売上UPに貢献する 「サロンドエルコム」

13年開催し続けてきた「夢サロン実践会」で実証された「生涯顧客づくり」と売上UPの秘訣満載!
年間売上 = 実客数 × 客単価 × 来店回数 [売上を伸ばすには、「客単価」と「来店回数」を伸ばします。]

「マス・マーケティング経営」では、実客数を増やそうとしますが、ほとんどのサロンでは実客数は不足していません。むしろ、客数を増やそうとするために、客単価・来店回数が低いのが現状です。これからは、ひとり一人のお客様のことをよく知り、もっと大事にして、何度も来ていただく・いつまでも来店していただける「生涯顧客」づくりの考え方を基盤にして、「客単価」「来店回数」を増やして、売上を飛躍的に伸ばしていく、「ワントゥワン経営」への転換が必要です。「サロンドエルコム」は、ひとり一人のお客様の詳細な情報を蓄積し、スタッフのやる気を持続させる数値の見える化を実現しながら、「客単価」が自然に上がり、「来店回数」が増えて売上を伸ばしていくための「ワントゥワン経営」のノウハウを満載しています。

お客様のご来店を正確に予測します! 客単価UP! に貢献

ひとり一人のお客様のご来店履歴から、平均来店サイクルを偏差値と一緒に計算し、次回ご来店日を正確に予測します。今週来店されるお客様が、ランクごとに予測できますので、お迎えの準備、なによりも**カウンセリングの準備**ができます。もっともっと技術で大満足していただくために、提案することを準備することで、忘れずに提案できますし、自然に客単価が上がって行きます。

【お客様個別の来店サイクル計算⇒次回最適日表示】

お客様を表示した時に、そのお客様の過去の来店履歴からサイクルを計算して「次回来店最適日」を同時に表示します。「次は、○月○日が最適です。次回の予約をお取りしましょうか?」の提案が無理なくスムーズに行えます。また、そろそろご来店が予測されるお客様がわかることでお迎えの準備やカウンセリングの準備ができます。

前回からのことをイメージして、最適な提案を前もって準備しておくことでもっとお客様による喜んでいただくことができます。

「サロンドエルコム」は、「次回予約」を推進してお客様のサイクルを延ばさず、来店回数UP!・売上UP! に貢献します。

13年間のセミナー開催で生まれた成功体験をシステム化しました。



売上UP! に役立つコンピュータシステム

「サロンドエルコム」

【売上目標達成のための3つの数値】数値の見える化!

A: 実客数250人 × 客単価8000円 × 来店回数5回: 83万円/月
B: " 600人 " 5500円 " 3回: 83万円/月
A・Bどちらのサロンを目指していますか? (二極化の時代です) 現状が、店全体・技術者ごとに数値化されていますか? それぞれの目標値が明確になっていますか? どんな取り組みを続けるか、自覚されていますか? 取り組んだ結果が、数値で評価されていますか? 『この数値をここまで伸ばすために、このことに取り組む続ける』という明確な思想と強い意志が、目標達成のために必要です。

『顧客識別システム』が、目標達成を支援します!

(客数・売上分析)

来店客数(実客数)	532人	平均客単価	¥8,939
延べ来店客数(総客数)	2,347人	平均利用金額	¥39,439
平均来店回数	4.41回	指定期間売上合計	¥20,981,886

◆「サロンドエルコム」を有能なスタッフとして活用いただくための費用◆

基本システム: 6年リース30,000円/月(税込) [買取金額188万円]
オプション: 多店舗双方向オンラインシステム(お客様を全店で一元管理)
: 領収書プリンター: パワーメール: バーコードリーダー etc.
(有能なパートさんに毎日1時間働いていただく費用です)

★24時間・365日安心のマンパワー・サポート(soft・hard・インターネット)
★売上倍増のための実践提案・課題推進を強力に支援します。

◇新「サロンドエルコム」開発&販売&サポート◇

エルコムデータシステム株式会社

〒571-0030大阪府門真市末広町40-1 Tel.06-6909-2121 fax.06-6909-3201

美容・理容業界の発展に貢献したい! since1986

◇関東地区販売&サポート◇

株式会社エルコムネット

〒146-0092東京都大田区下丸子3-27-15
Tel.03-3759-7828 Fax03-5482-2149

株式会社ビッドシステム

〒群馬県伊勢崎市下触町108-10
Tel.0270-62-7941 Fax0270-62-7942

【くわしい資料をお届けします。FAXお送り下さい】FAX.06(6909)3201

2018 エルコムセミナー SCHEDULE

1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
	元日						成人の日															エルコム フォーラム (年間計画・活用)														
	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
						夢サロン 実践会 (大阪会場)						建国記念の日	振替休日	夢サロン 実践会 (東京会場)															景山精二先生 セミナー&晚餐の夕べ (横浜)							
		3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
							夢サロン 実践会 (大阪会場)															エルコム フォーラム (福山)		春分の日					エルコム フォーラム (大阪)							
			4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
					夢サロン 実践会 (大阪会場)																				エルコム フォーラム (京都)							昭和の日				
				5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
							木曜法記念日	金みどりの日	土曜みどりの日	夢サロン 実践会 (大阪会場)															エルコム ゴルフコンペ							エルコム フォーラム (大阪)	夢サロン 実践会 (東京会場)			
					6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
									夢サロン 実践会 (大阪会場)																											
7						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
							夢サロン 実践会 (大阪会場)														海の日													エルコム フォーラム (大阪)		
	8					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
										夢サロン 実践会(大阪会場) エルコムビュティネット ワークショップ						土曜日の日																		夢サロン 実践会 (東京会場)		
		9				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
								夢サロン 実践会 (大阪会場)														敬老の日							秋分の日	振替休日						
			10			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
						夢サロン 実践会 (大阪会場)						体育の日								エルコム フォーラム (福山)								エルコム ゴルフコンペ						エルコム フォーラム (大阪)		
				11		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
								土曜文化の日		夢サロン 実践会 (大阪会場)																			金勤労感謝の日			エルコム フォーラム (大阪)	夢サロン 実践会 (東京会場)			
					12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
								夢サロン 実践会 (大阪会場)																					天皇誕生日	振替休日						

エルコム・フォーラム ①各単備UP・来店回数UPのための「サロンドエルコム」の活用法 ②「生涯顧客」づくりに貢献する「サロンドエルコム」の機能紹介を各地で開催します。(大阪・京都・福山)

「生涯顧客づくり元年2018」

《変化》

科学技術の進歩とインターネットの普及などで、ネットバンキングが急増し街なかの一等地から銀行の建物がなくなるという事態が起こり、GPSの進化で車の自動運転が実現したり、アパレル業界では、服のサイズを自動測定しひとり一人の服の注文ができるようになるなど、いまや経営のありかたや働き方が激変しつつあります。美容業界では、「新規客だけへの割引」や「組み合わせメニューでの値引き」など、大量宣伝による不特定多数客の獲得競争では利益を生み出せなくなっており、社会保険の充実やスタッフの待遇改善など望むべくもない状態に落ち込んでいます。このままでは、さらに人手不足が深刻化してしまうことが予測され、これからのサロン経営をどうしていけばいいか、業界全体が模索しているのが現状です。

《実践》

「夢サロン実践会」では、「近未来型・繁盛サロン」実現を目指して、毎月1回・朝から夕方までの学習・実践会を13年間続けてきました。その中から「平日も土日も、朝から夕方までスタッフと同数のお客様がいっしょやるサロン」が、お客様に一番喜ばれて、しかも売上も最高に伸ばせることを発見しました。また、その実現のためには、「次回予約」「聴ききるカウンセリング」「準備活動」「接遇力UP」「広報活動」の取り組みと習熟が必要であることを痛感し、その理論を磨いてきました。

何よりも大きな発見は、「誰でもいいから、大勢来てね」という、マス・マーケティングの考え方で、それに沿ったサロン経営では、これ以上売り上げを伸ばすことはできなくなっているということです。大量生産・大量広告を前提とした薄利多売という考え方が、美容業界ではもう行き詰りにきていると考えざるを得ません。

《転換》

マス・マーケティングという考え方・手法から脱皮して、ひとり一人のお客様にもっと満足・よこんでいただく、何度も来ていただく、さらにずっと来ていただくことができるサロンづくり＝生涯顧客づくりを目指した、「ワントゥワン・マーケティング」の考え方へと、舵を切らなくてはならない時期にきているのではないのでしょうか。私たちは、2018年を「生涯顧客づくり元年」と位置づけて、これまでの「マス・マーケティング」の考え方から「生涯顧客づくり」を目指す「ワントゥワン・マーケティング」の考え方へと転換して、もっとお客様によるよこんでいただけるサロンづくりを提案していきます。