

第1章

サロンオープンの前に

1	サロンコンセプトを持ちましょう	14
2	「誰に向けて」「こういうお客様に来てほしい」を設定する	18
3	稼働日、集客人数、目標を具体的に書き表す	21
4	経費の予測をする	24
5	みんなが経験する落とし穴！ 初期投資は多額になりがち	28
6	「お金をかける」がイコール集客ではないということを知る	31
7	サロン名を決める	34
8	メニューの作り方	38
9	原価計算と価格のつけ方	41
10	とっても重要！ サロンの写真撮影	46

第2章

サロン成功の鍵 〈接客、集客、リピーターの作り方〉

お客様の心をつかむ接客術 58

1	心をつかむ接客術に必要な5つの要素	60
2	お迎えの心得「お客様より1秒先に笑顔になる」	62
3	真正面には座らない	64
4	表情、話し方以外に大切なこと「お客様は想像以上に敏感」	65

11	電話番号と住所の表記について	49
12	開業日と開業届	51
13	白色申告と青色申告	52
14	必ず作ろう！ サロンの通帳とカード	53
15	サロンのお守り・保険について	55
16	調べることの大切さ	55



5	サロンの清潔さと雰囲気作り	68
6	会話力を高めるコツ　～話を聞く姿勢～	71
7	視線は「クロス」「外す」を意識する	73
8	質問は〇〇クエスチョンから始める	74
9	再来店時に会話をつなげるコツ　～メモの取り方～	75
10	「頷き」と「繰り返し」	77
11	会話泥棒、質問攻め多発！　話を聞くときは、とにかく「聴く」ことが大切	79
12	断るときは必ず代案を用意する	80
13	オリジナルの接客をするコツ	82
14	考えすぎない「無になる」「体の声を聴く」	83
15	お客様と距離を縮める「名前を呼ぶタイミング」	84
16	予約の確認は日付と曜日のセットで行う	85
17	番外編　～お釣りは新札で～	86





接客はトークばかりではない

87

- 1 サロンのイメージキャラクターであるという自覚を持つ 87
- 2 ノーメイクとナチュラルメイクは大きく違う 88
- 3 リラクゼーションセラピストと指導者の違い 90
- 4 悪口を言わない 91
- 5 いい接客をするために「お客様にのめり込みすぎないこと」が大切 92
- 6 電話・メール対応も接客です 93

新規集客しー人をリピートさせることがサロンの原点

95

- 1 自分のお客様がいる場所を知る 96
- 2 「お金をかけるイコール集客がうまくいく」ではないことを知る 97
- 3 どちらが得意？ 新規集客とリピーター獲得 98
- 4 集客と「顔出し」の関係 100
- 5 「樹海のおいしいパン屋さん」にならないために 102
- 6 ブログは集客のためのフィルター 103





7	悲しい現実「何かを言ってくる人はいる」	106
8	大量行動が必要な時期	107
9	読んでもらえるブログを書くヒント集	109
10	いつでも名刺やチラシを持ち歩く	117
11	ショップカード、チラシを作るときのポイント	118
12	雑誌の掲載位置と集客の関係	119
リピーターの作り方 122		
1	リピート率アップのコツ	122
2	口コミの作り方	126
3	「お客様の声」の活かし方	128
4	差別化を図るオリジナルメニューの作り方	130
5	次の予約を取るための「魔法の言葉」	132





第3章

サロン成功の鍵 （売上編）

1	大切にすべきお客様は○○である
2	あなたの売りたいメニューが売れるとは限らない現実を知る
3	働ける日数、時間、最低限必要な売上額を正確に知ることの重要性
4	目標額にこだわる！ 目標額を決めるだけではダメな理由
5	来月の予測をするサロンは伸びていく
6	数値管理の大切さ
7	イベントとボランティアと売上の関係
8	資金の作り方（支出、見直し）
9	資金の使い方（学び、機材費、材料費）
10	「事務作業日」「休日」も大切な業務
11	売上は「あなたのお金ではない」を自覚する



第4章

サロン成功の鍵
～マインド編～

- 1 「これでいいのか？」と疑問が出たら ……
- 2 新しいことをするとき不安が出てきてもそれは正解 ……
- 3 現実を変えるという覚悟を持つ ……
- 4 とことん売上にこだわる！ ……
- 5 コンサルティングを受ける意味 ……
- 6 あなたのサロンを守るのはあなたしかいない ……
- 7 自分と家族と仕事のバランス ……
- 8 「何が幸せなのか」「今自分がどこにいるのか」を常に意識することの大切さ ……

あとがき
177