

悩み2 若い世代をどうやって育てたい??

新人スタッフの教育を任せられる立場ですが、いままでの方法ではうまくいかないことが増えてきました。伝えたことの半分もできていないか? やり方が分からないのに質問もしてこなかったり。何か良い方法はありませんか。(28歳・スタイリスト)

理解しやすいストーリーを作って行動に導く!

いまの時代に限らず、世代間では必ずギャップが生じ、10歳も離ればよくわからない、というのがあります。個人差はありますが、いまの若い世代は親が先回りしてしまい、自分やる方が育ちにくく、たという背景があります。「この辺り片づけ」と一言あれも、何をどこに片づけたらいいかわからないのです。

まず「違う」ということを前提にし、20歳ならこれくらいのことには身に着けて

いるだろう、この程度でわかるだろう、という考えを捨てる必要があります。

片づけの指示であれば、「片づけ」という指示でとまでできるかを見て、その子の「片づけに対する認識」がどの程度なのかを把握する。次に、どの程度まで噛み砕いたらわかりやすいか考えることが必要だと思えます。伝えたいと思つたときにすぐ伝えるのではなく、いったん整理して、どういうストーリーで伝えるかを練らないといけません。

たとえば、カラリ刑の余りを削減することにサロ全体を取り組むことになつたとします。ですが、スタッフさんは、この無駄がどういう意味を持つのか理解できません。

サロ目線で言いたいことはなく、みんなが理解できるストーリーをつくり、結果としてサロンがほしいこと、やっほしい行動に導く。そうした方法を考えることも大切です。

美容室の悩みにこたえるアドバイス

Part.2 心理カウンセラー・奥園清香さんの「伝える力」が悩み解決のカギ!

心理学を応用した講習で美容室や美容関連企業を中心に活躍する奥園さんが、コミュニケーションを軸に悩み解決のヒントを提案。いま美容師さん、美容室が抱えている悩みすべてに応用できるコミュニケーションの考え方を伝えます!



奥園清香

ドクカウンセリングセンター代表
心理カウンセラー

アラム、教育関係、福祉関係のカウンセリングや講演活動を行つており、20年以上の美容師さんや美容室のオーナーさんへの研修やセミナーも行う。美容師さんや美容室の悩みを解決するヒントを提案。いま美容師さん、美容室が抱えている悩みすべてに応用できるコミュニケーションの考え方を伝えます!

悩み1 ミーティングが盛り上がらない!

ミーティングで「これからやっていくこと」を伝えても積極的に取り組んでくれず、期限を守らないことも多いです。みんなのやる気を上げるミーティングするにはどうしたらいいでしょうか。(店長・32歳)

ミーティングはみんなが話をする場所に!

ミーティングでは、店長さんやマネージャーさんが決めたことを一方的に話してはいませんか。それであれば、あらかじめ書類をつくって読んでおいても、それは伝わりません。こうしたミーティングでは、自分から積極的に取り組む組織にはなりません。

それよりも、ミーティングをみんなに話をしてもらう場にしてはいいが、もう一つ、お客さまからも嬉しい言葉「最近読んだ本の話」など、テーマを決めて各々が発表する、という思いです。

ミーティングの指揮をとる店長さん、マネージャーさんが人前で話すことがすこく緊張する、という悩みを持ついることもあり、緊張の原因は「準備不足」と話し慣れていないか? と思います。

「話し慣れない」という面では、いまの店長さんたちも新人の頃から、店長やオーナーのいうことを聞くだけのミーティングをしていたことも、因ではないでしょうか。そうすると、若いスタッフさんも将来、同じことで悩む可能性もあります。

自分の考えや思いを伝えるというトレーニングを積む場所として、ミーティングを使つてもいいのではないかと思います。

悩み3 苦手なタイプのお客さまがいるんです…

どんなお客さまにも対応できるのがいい美容師だと思いますし、クレーンもお店や自分を成長させてくれるもの。そう頭では分かっているけど、苦手なお客さまを前にするとうまく会話ができないし、きつい口調でクレーンを言われると落ち込んでしまいます。(26歳・スタイリスト)

クレーンは あなた自身を否定するものではないです。

全力で努力しても合わない人、不得手な分野というのには誰にもあります。

すべてをオールマイティにこなすことは難しいでしょう。

そのために、自己イメージを確立し、自分の得意・不得意を明確にし、それを周囲にもわかってもらえることが必要になってきます。

それができれば、「この分野はおまかせしよう」、「こうしたお客さまは〇〇さんに」と仕事を振り合うことができ、自分の得意分野を活かせる環境になっていくでしょう。それでもサロンワークでは、自分と合うお客さまだけを対応するわけにはいきません。

その場合はプロとして「良いヘアデザインを提供する」ことに徹しましょう。

また、強い口調でクレームを言われると落ち込んでしまいがちではありますが、割り切ってほしいのはあなた自身を否定したわけではないこと。たまたま、その商品であるカラーやカットが気に入らなかつただけのこと。

これが物販であれば、自分がつくったものにはありませんから、そこまで傷つかなければいいです。ですが、ヘアスタイルは自分が手をかけてもらったもので、必要以上に落ち込んでしまうんですよ。

クレーンをまじめに受け止める人は、素直でまじめで繊細な人が多いんです。

自分の痛みに敏感ということ、他人の痛みも分かるし、いろんなことに気づいて気を配ってあげられると素質があるということ、いい美容師さんになる可能性を持っています。

落ち込んだ気持ちを引きずってはいけません。他のミスも増えてしまいます。いたたいた言葉は真摯に受け止め、同じ失敗を繰り返さないように対策をしなければいけません。「美容師に向いていない」と考えないで、この考え方を心に刻みつけていただければと思います。