いまどきの”アラサー、アラフォー女性“に”ウケる女性スタイリスト！“になる心理学的アプローチとは!?

”アラサー、アラフォー女性“徹底攻略 ”心理学的アプローチ方法！“

美容に対する意識が高いアラサー、アラフォー（30歳前後、40歳前後）女性

現代の美容業界のトレンド、消費動向を調査した場合、大きなウエイトを占めるのが、”30代前後の女性～40代前後の女性“いわゆるアラサー、アラフォー世代の消費動向です。この年代の女性は美容に対しての意識が高く、消費傾向も高いと言われています。美容業界もこの層へのアプローチの仕方が上手なサロンが業績を伸ばしています。

いま、スタイリストに求められていることとは?

いま、美容師さんに求められていることは、「技術」＋「センス」＋「コミュニケーション能力」です。技術・センスは、毎日、学んでいると思いますが、それでは、「コミュニケーション能力」は、どのように学んでいるのでしょうか?

売れている女性スタイリストの共通点とは?

私が心理カウンセラーとして、様々な側面から女性スタイリストの方と接していますと、「売れている女性スタイリスト」にある共通点を感じています。それは以下の3点です。

1・お客さまとの「会話」ができる
2・お客さまと「美に対してのお友達」になっている。
3・美容師として描く「自分の未来像・将来ビジョン」を持っている。

1 お客さまとの「会話」ができるということ。

ただ、話すことが「会話」ではありません。コミュニケーションのやり取りができていることが、会話だと思います。自分の話したいことばかりを話したり、自分の提案したいスタイルへお客さまを誘導していないでしょうか?

お客さまは、自分のことを分かってほしい、伝えたいという思いから、自分の話を聴いてほしいと思っています。お客さまとの会話から、お客さまの「価値観」、「ライフスタイル」、「大事にしていること」を聴くことができているでしょうか?

こちらから一生懸命に話をしたり、提案をしなくても、お客さまが「このスタイリストさんは私のことをわかってくれている」と実感していれば、信頼関係が生まれ安心していただける環境を創り出すことができるのです。

実践1

知っておきたい心理学の技術ポイント!!

お客さまとの「会話」ができるための、「聴く」技術

心理学では、「聴く」技術に3つの技術が必要と言われています。

①受容…相手の話を受け止める。
②傾聴…耳を傾けて、心で話を聴く。
③共感…相手の感じている感情を一緒に感じる。

相手がどうしてそのようなことを感じ、話しているのか?言葉の奥にある「思い」を感じ取る力が必要になってきます。その感じ取る力を身につけるためには、①～③の技術を頭に入れて、普段から、サロン内でもプライベートのコミュニケーションでも、「いま、なぜ、この人は、この話をしているのか?」「何を本当は伝えたいと思っているのか?」

を、感じ取るトレーニングをしておくことが必要です。

2 お客さまと美に対してのお友達になっている。

美のプロとして、あなたは、お客さまにどれだけ有益な知識を与えられていますか?お客さまがサロンに来店した時の持ちものや、どんなテイストのおしゃれをしてるかわかりますか?読んでいる雑誌や、好きなブランドのホームページは確認しているでしょうか?

お客さまはおしゃれの情報をいろいろな場所から得ています。美容業界の市場でもスタイリングやヘアケアに関する商材の市場がどんどん大きくなっています。それは、お客さまが自分の髪をセットすることや、自分に対する「似合わせ」をスタイリストさん以上に知っている可能性があるということです。

その目の肥えたお客さまに、さらなる感動を与えることができる情報を、あなた自身が持っているでしょうか?そして、あなた自身が、その勉強をする場所を持っているでしょうか?

実践2

知っておきたい心理学の技術ポイント!!

お客さまと美に対しての「友達」になる技術

準備の段階で8割が決まります。目の肥えたお客さまに対してどのようにアプローチをするのかをあらかじめ準備をしておきましょう。

①自分で雑誌を切り抜いたり、最新のトレンドを押さえて、スクラップブックを作ってみる（自分のお客さまに提案するため）。

②自分のお客さまが読んでいるであろう最新の美に関する情報を、切り抜いて、自分で時間のあるときに、目を通すようにする。

③サロン内で、情報の交換をして、いま世間で注目されている美容商材を勉強する。

①～③は、全て、お客さまを迎え入れる前に行う「準備」です。「気構え」です。

①～③でインプットするから、お客さまにアウトプットをすることができ、自分の客層のカラー、トレンド、ブランドがしっかりとわかるようになります。

ドゥカウンセリングセンター代表
心理カウンセラー
奥園清香

プロフィール 教育関係・福祉関係のカウンセリングや講師活動を行うとともに、サロン経営者の人的資源経営をサポートする活動も行っている。働くスタッフのモチベーションやリーダーシップ能力、自律と自立する力を上げ、従業員満足度・顧客満足度を高めることをモットーに、サロン・美容関連企業にて心理学を応用したコミュニケーション、接客、カウンセリングなどの講演、講習を開いている。

3 美容師として描く自分の未来像・将来ビジョンを持っている。

「自分の人生のビジョン」を持っているでしょうか?いま、自分が毎日、サロンで働いているのは、誰のため?何のため?どういう将来のため?これらを明確に持っている女性スタイリストは、気持ちがブレないので、強い力を持っています。

女性は年齢を重ねていくと、新しい職場で働くことが難しくなったり、その時の家庭の環境などでも働く時間、場所などが制限されてしまう場合もあります。しかし、美容師という国家資格とこれまでの経験と技術があれば、自分のやりたい仕事をやりたい形で続けられる可能性があるのです。その可能性に対して明確なビジョンを持っていれば、毎日の仕事に大きな意味が出てくると思います。

実践3

知っておきたい心理学の技術ポイント!!

アファーメーション（自己宣言）する！

心理学で「アファメーション」というものがあります。「アファメーション」とは、願望を「～だ」と断定し繰り返し言う（書く）ことで、潜在意識に働きかけ、変化や成長が遠くの未来にあるものではなく「いま・ここにあるのだ」という現実を作り出すことです。そのアファメーションを意識して、

①「5年後」「10年後」の自分を明確にイメージする。紙に書く。
②「自分の夢」を「自分の周りの大事な人」に話をする。
③「将来の自分のために、未来を作る時間」を持つ。

具体的なイメージを作り、周りに語り始めると、自分が、自分の潜在意識に働きかけ、自然とその方向へ進むようになっていきます。自分がスタイリストとして将来どうなっていたいのか、プライベートではどうなっていたいのか両方を明確にすることが女性にとっては重要です。

今回ここで紹介したのは「アラサー、アラフォー女性」に対する心理学的アプローチ方法の一部です。6月10日、17日開催のセミナーでは、よりバージョンアップしたものを体験できるロールプレイングを中心とした、現場ですぐに使える心理技術をトレーニングさせていただきます。ぜひ、みなさまのご参加をお待ちしています。

Matome **

アラサー、アラフォー女性とのコミュニケーション

売れている女性スタイリストの共通点を3点あげましたが、売れている女性スタイリストはアラサー、アラフォー女性からの支持率が必ず高いです。アラサー、アラフォー女性は、美に対する意識が強いことはもちろんですが、”強い価値観“を持っています。納得するもの関しては、多少高額な物であっても購入、消費します。しかし納得できないものに関しては安くても絶対購入しません。

サロンに関してももちろん一緒で、高い技術を提供しても、コミュニケーション力、会話力、知識力、提案力がなければお客さまはリピーターにはなってくれません。そして女性として強い価値観と自分を持っているアラサー、アラフォー女性は、自分と同様に価値観と自分を持っている女性スタイリストに共通点を見出し、魅力を感じるのだと思います。

アラサー、アラフォーにウケる女性スタイリストなる!
売上UPのための心理学セミナー

お客さまの心理を理解するために、活用できる心理学の技術を伝授。
スタイリストにとって必要な技術、センス、コミュニケーション能力を心理学の技術で身につけることで、ふだんのサロンワークを変化させてみませんか?

★サロンオーナー、美容院経営者様は無料で参加（見学）いただけます

日時／6月10日（月）・17日（月）13時30分～16時30分
会場／ウインクあいち
JR名古屋駅桜通口からミッドランドスクエア方面徒歩5分
◎女性スタイリスト30人限定（定員になり次第締め切り）
料金／3,150円（税込）
講師／ドゥカウンセリングセンター代表
心理カウンセラー　奥園清香氏

お問い合わせ／ドゥ カウンセリングセンター
Mail:center@docounseling.com
Tel:（052）243-6377
Fax:（052）243-6378
http://www.docounseling.com
主催　株式会社ブロード企画社
http://www.broad-planning.com

Do Counseling Center