

リピート対策についてのチェックリスト

以下の項目から、自店でリピート対策として取り入れる内容を再確認し、仕組みを作りましょう。スタッフ全員で確認。

リピート対策接客カンセリングシート記入（顧客を理解し喜んでいただく）

- ・顧客の来店来店目的や悩みを把握し、カウンセリングシートなどに記入する
- ・顧客の趣味や好みを把握し、カウンセリングシートなどに記入する
- ・顧客が好むファッションや美的感覚などをカウンセリングシートに記入する
- ・顧客の誕生日を把握して、カウンセリングシートに記入する
- ・家族の誕生日や記念になども把握しておく（会話の流れで）
- ・その他、聴きだすポイントがないかスタッフ全員で検討する

メンバー特典・会員とするメンバーがいる場合（特別感で喜んでいただく）

- ・いつからどのような経緯で来店された顧客が全員が把握する
- ・SNSなどで繋がり、メッセージで簡単に予約ができる仕組みを用意する
- ・メンバー限定の特別サービスやメニューを用意する（不定期で可）
- ・紹介カードなどを作り、お友達を紹介してもらう。（紹介があった場合の対応を考える）
- ・施術後の写真など記録を残し顧客専用アルバムを作り効果を実感してもらう

VIP客への対応で特別感を出す

- ・VIPだけが買える特別商品を用意する
- ・VIPだけが参加できるイベントを開催する
- ・他のお客様と差別化したメールマガジンやニュースレターを配信する
- ・個別オリジナルメニューでの特別対応

ポイントカード（お得感で喜んでいただく）

- ・新規用、一般客用、VIP客用など、顧客別に分けて用意する
- ・3,4回の来店で溜まるように、ポイント価格を設定する
- ・カード回収後の顧客管理と対策について考える
- ・溜まったポイントで喜ばれる還元方法を考える（ただの割引ではなく商品交換など）

次回予約（お得感・忘れられない工夫）

- ・次回の来店予約を伝える方法を考える
- ・次回予約で10%割引など仕組み

バースデー特典（優越感で喜んでいただく）

- ・新規用、一般客用、VIP客それぞれのバースデー特典を考える
- ・2ヶ月前の顧客の誕生日を把握しておく（1月末には3月誕生日のお客様を把握2月に準備）

お礼状（感謝の気持ちを伝え喜んでいただく・思い出してもらう）

- ・新規用、一般客用、VIP客用
- ・接客を担当したスタッフからのお礼状（新規来店・初接客から3日以内）

DM（お得感で喜んでいただく・思い出してもらう）

- ・常連客限定のお得な企画やサービスをDMでお知らせする
- ・誕生日1ヶ月前にバースデーメッセージを送る

ニュースレター（お店のファンになってもらう対策・思い出してもらう）

- ・スタッフ紹介や働いているスタッフの声
- ・美容健康の豆知識などの情報
- ・お店の出来事など
- ・翌月以降に売りたい商品の効果をアピール
- ・現在の市場の問題を解決するために会社が目指す未来像
- ・商品やサービスへのこだわり
- ・お客様に対するポリシー理念

SNS活用で顧客との信頼関係の構築（繋がり）

- ・Facebookグループの限定発信（特定の商品を購入した方など）
- ・Facebookページでの最新情報発信
- ・Facebook個人間の繋がり（より自然につながる）
- ・LINE@導入（一斉・個別・予約ツールとして・メッセージ対応）

店内備品や雑誌など

- ・顧客の好みを把握し、店内の備品・小物・雑誌などを用意

封筒やハガキの用意

- ・受け取って気持ちの良いデザイン（高級感・可愛らしさなど）

以上の内容を確認し、できることを仕組み化する。より喜ばれるために、今までやっていないアイデアを取り入れてみる。

仕組みと管理

発信の仕組みを作る

初回接客ごのお客様には3日以内にお礼状を出す。3日後、3週間後、来店時期2週間前、2ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後、クリスマス、年末年始、など、紙媒体、ネットでの接触頻度を上げる。45日に一度はお店の情報を目にできる仕組みを作る。

お客様の悩みや欲求を把握し、より喜ばれる提案をする（好みなども含め）

顧客情報の記録方法と共有方法を決める

翌日の来店がわかっている場合、前日に必ず確認する。誰でも一目でわかる顧客管理体制を作る。

顧客を5つに分類し数値化する（5を増やすためのリピート対策）

1新規客（1回目）

2リピート客（2回目3回目）

3常連客1（4回以上で購入金額や来店頻度の早いお客様）

4常連客2（4回目以降で、ゆっくりマイペースで通うお客様）

5ファン客（お店が定めた条件を満たすお客様）

SNS活用方法の制限やルールを設ける

用意するもの

顧客情報記録用紙

ポイントカード

メンバーズカード

メッセージカード

バースデーカード

お礼状

DM

ニュースレター