

【サロンビジネスの基本編③見込み客の4つの段階】

広告には様々な手法がありますが、どの広告媒体にどのように乗せるのかを決める前に理解しておくべきことがあります。

見込み客には段階があり、それぞれの段階に合わせた広告を出さなければ意味がないのです。

見込み客の4つの段階

見込み客には次の段階があります。

今すぐ客→1%

お悩み客→9.5%

そのうち客→9.5%

まだまだ客→80%

4つの違う段階の見込み客に対して、全て同じメッセージを発信しているとしたら、どうなると思いますか？

「まだまだ客」に対して「今なら通常価格 12000 円が 3980 円」などとお得な情報を掲載していたとしても「ウザい」と思われるだけです。

逆に、

「お悩み客」に対して「肩こりの起こる原因」とか「足だけ痩せにくい人の特徴」とか説明していても機会を逃してしまいますよね。

この4つの段階の中でホームページやポータルサイトなどで集客できるのは、

今すぐ客 1%

お悩み客 9.5%

この2つの層だけです。

全ての段階の見込み客に合わせた集客方法

あなたは、新規の方の反応がすごく良かったのにリピートしなかった。
そんな経験をしたことはありませんか？

それは、この4つの段階を理解していなかったからかもしれません。

そのうち客でもクーポンが安ければ「どんなものか一度受けてみようかなあ」という理由で来てしまいますが、この場合、あなたのサービスがとても良いもので反応が良かったとしてもリピートはしません。

簡単に言ってしまうと、その人がまだそんなに悩みが強くないから必要としていないのです。

広告の出し方が、「誰でも」受け入れる内容になっていけばこういうお客様が多くなりますよね。

ですので4つの段階に分けた集客方法を用意しておかなければいけないのです。

「今すぐ客」の集客方法

今すぐ客は全てのサロンが取り合いになっています。

集客方法は、ホームページやポータルサイト、チラシなどになりますが、ここでは「今すぐ」に注目してください。

「今すぐ」ということは「緊急性のある状況」「緊急性のある悩み」に特化したターゲティングにしなければ、より安いサロンが勝ちます。

LTVの章でも書きましたが、緊急性・深いコンプレックスがある人に対しての広告にすべきです。

勝負すべきは「専門性」と「お客様への約束」を前面に打ち出してこの層を取りにいきましょう。

ここで「まだまだ客」も取ろうとしたら広告は他のサロンと同じになり、価格競争になるのは分かりますよね？

「お悩み客」の集客方法

お悩み客は、普通に新規として来店される場合が多いです。

しかし、ここで「お悩み客」だと分からないと普通にセールスしても成約しませんし終わってしまいます。

ですので集客方法は「今すぐ客」と同じで構いませんが、確かめるシステムがあると良いのです。

それは、ネット予約してくる時の質問事項でこれを付けておくことです。

「～～の初回体験のご予約ありがとうございます。～～の改善はおおよそ平均3ヶ月ほどの期間がかかることとなりますが、受けてみてよかったですら続けてみたいですか？」

私の場合は全ての広告の返信でこれを最初に付けていましたが、新規が少なくなる可能性もありますので、それが怖い場合は、カウンセリングの最後にこう質問します。

「みなさま平均で3ヶ月ほどで改善していただけますが、本日の施術を受けてみてよかったですら●●様は続けていたいですか？」

この時の返答で判断するのも良いでしょう。

では、その判断で「お悩み客」だと思った場合にどうするかというと、

別紙で「3回トライアル」などを用意しておくのです。

3回トライアルであればお客様の気持ちのハードルは下がり成約する可能性は高まります。

そして、その3回の間に信頼を得て、その後に本コースの成約をしてしまうという方法があるのです。（詳しくは実践編でお伝えします）

「そのうち客」「まだまだ客」の集客方法

「そのうち客」はあなたのサービスに関心はあるけども受ける気は今のところ無いという人です。

ザックリと「美容に興味がある」とかのレベルですね。

「まだまだ客」は興味すら薄いレベルの人です。

これらの層に対してはメルマガやLINEに登録してもらって情報を発信していくことで興味レベルを高める必要があります。

ブログやSNSでメルマガやLINEに登録してもらうことだけを目的として発信するのです。

間違ってもブログやSNSで集客しようとしてはいけません。

それをやっていると89.5%を占める層を失ったまま永遠に集客数が増えていきませんので注意です。

よくアメブロなどで全ての記事の中で「ご予約フォーム」とかを貼っている人がいますが、それは無意味であるだけでなくマイナスな結果しか生みません。

ブログ、SNSでは「そのうち客」と「まだまだ客」にメルマガ、LINEに登録してもらうことだけを考えてください。

登録してくれた人には何を発信しますか？

- ・その人に有益な情報
- ・興味を生むための気づき
- ・あなたの顧客の声→こうなるのだという結果
- ・あなたの想い

このようなことを発信して段々とあなたのやっていることに興味を持たせるのです。

この過程を経てから集客すれば 89.5%の層にアプローチすることができてグンと将来の集客数が上がります。

顔出ししても良い方であれば、Instagram であなたのファンにならせることも 1 つですね。

この見込み客の 4 つの段階は理解しておきましょう。