

## 《 カウンセリング手順／ガイドンス 》

### 【 カウンセリング 】

大項目	No.	＜ 項 目 ＞	＜ トーク内容 ＞	＜ 備 考 ＞
①調査／問合せ	1	シート記入	「参考のためにカウンセリングシートにご記入頂けますか。」	カウンセリングシート使用
	2	自己紹介	「本日担当させて頂きます〇〇と申します。宜しくお願致します。」	
	3	シート参照	「なるほど」	
	4	満足度問合せ	「スタイルはお決まりですか？」	出来れば「現在のヘアスタイルはご満足ですか？」
	5	手入れ問合せ	「気になるところはありますか？」	または「お手入れはしやすいですか？」
	6	評判問合せ	「お友達（ご主人）の評判はいかがでしたか？」	前回スタイルチェンジした顧客様にはこの質問をする。
	7	髪質チェック	「お客様の髪の特徴は〇〇ですね。」	マイナスな言い方はしない。 言い替え方のサンプル……太い →→しっかりしている 細い →→やわらかい 痛んでる →→乾燥している 多い →→しっかりしている 少ない →→細い
	8	トラブルチェック	「〇〇だから、納まりにくいではありませんか？」	頭皮の荒れ等、よく観察する。
	9	朝の手入れ時間チェック	「朝のお手入れ時間は何分くらいですか？」	
	10	ホームケアチェック	「お家では、どんなお手入れ方法をされていますか？」	
	11	ヘアケア商品を聞く	「いつもシャンプー、スタイリング剤はどんなものを使っていますか？」	
	12	仕事上を聞く	「会社は厳しい方ですか？よく東ねることがありますか？」	仕事上の規制を聞く。
	13	服／色の好みを聞く	「いつもはどんな格好をされていますか？」	
	14	好みの雑誌を聞く	「よく読まれる雑誌はどんなものですか？」	
	15	希望スタイルを確認	「ご希望のスタイルはありますか。（切り抜きをお持ちですか？） 「チャレンジしたいスタイルはありますか？」	
	16	長期計画を聞く	「今後、ロング（ショート）にしていきたいですか？」	
②提 案	1	スタイル提案	顔の形・頭の形、ライフスタイル、ヘアーマネージメント等を総合的に判断して、似合うカラー、スタイルを提案する。 ＜写真持参あり＞ 写真があれば、それに沿ったスタイルを作る。 但し、上記の①のカウンセリング内容を加味して、付加価値のあるスタイルを提案する。 ＜写真なし＞ 写真がなければ、スタイルブック等を使って同じ様に提案する。	A. 流行の服装、カラー、アクセサリ、デザイン等々 B. 顔形／造形学による似合わせ理論 C. パーソナルカラーアドバイス D. 毛髪科学 E. ホームケアアドバイス
③確 認	1	体調確認	体調（生理、アレルギーの有無）を聞く。	
	2	施術時間確認	施術手順／所要時間を伝える。	次の約束時間があれば聞いておく。
	3	ダメージ説明	施術によるダメージが考えられる場合は、その内容を説明し、確認する。	
	4	料金説明	決定した施術内容の料金を説明する。	

### 【 アフターカウンセリング 】

大項目	No.	＜ 項 目 ＞	＜ トーク内容 ＞	＜ 備 考 ＞
①スタイル面	1	スタイリング	家での本日のスタイルキープ方法をアドバイスする。	
	2	アレンジ	家でのドライヤー、カーラー等を使ったアレンジ方法を指導する。	
	3	ヘアーマネージメント	今後のスタイル計画を打合せする。（伸ばす／短くする）	
②商 品 面	1	スタイリング剤	ヘアースタイルを作る上で必要なスタイリング剤の使い方を説明する。	スタイルが満足出来る出来映えであれば、商品は買って頂きやすい。
	2	ヘアケア商品	髪を健康考えた上のヘアケア商品をお勧めする。	
③髪 の 健 康 面	1	髪 の 健 康 ノ ウ ハ ウ	髪 の 健 康 に つ い て の ノ ウ ハ ウ を 教 え て あ げ る 。	ノウハウの仕込が必要。
④次 回 来 店 日	1	次 回 来 店 日 説 明	ベストコンディションをキープするには次はいつ頃来店すればよいかを説明する。	