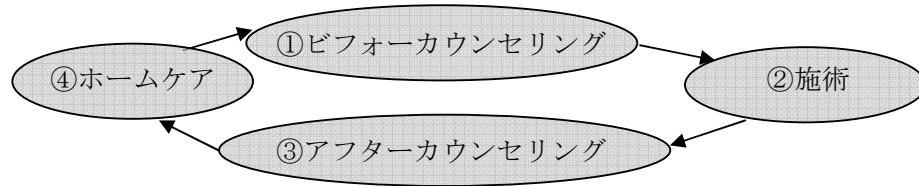


# 「ホームでの再現性を重視したカウンセリング強化システム」

## **CKEN** 再現性カウンセリング

### <狙い>

・お客様の信頼を得ることが出来、定着・サイクルアップにつなげるために、再現性を重視したカウンセリングを行う。



### <概要>

- ①再現性を重視したカウンセリングトークをしっかりとすることで、前回から今回までのホームケアの状態を確認し、本日の施術内容を決め、さらにアフターカウンセリングで、本日のスタイルの上手なホームケア方法をアドバイスすることにより、お客様の手入れのし易さ、スタイルキープを約束する。
- ②そうすることより、そのお客様が当店の広告塔になってもらえるので、定着～サイクルアップ～紹介～集客をしていくことが出来る。
- ③この考え方を拡大解釈して押し進めれば、サロン全体の考え方がゴロリと変わり、他店との差別化が図れる。
- ④年間ヘアマネジメントを考えて、定着性を良くすることにもつながる。

### <ステップ>

#### ①ビフォーカウンセリング

- ・「ホームケア調査カルテ」を利用し、前回から今回までの間の状況(A)を把握する。
- ・家でのお手入れ時間(B)をお聞きし、その時間に合ったスタイルを選択する。
- ・今回したいスタイル(C)、こちらから提案するスタイル(D)の全ての要素(ABCD)を加味し、今回のスタイルを決定する。
- ・このABCについては、各店に合わせたトークマニュアルの整備が必要。
- ・トーク例①「お手入れし難いところはありませんでしたか？」  
②「お手入れはうまくできましたか？」
- ・部分補正のメニュー、スピードの速いメニューを揃えておくこと。

#### ②施術

- ・修正、補修、矯正すべきところを注意しながら施術を進める。
- ・仕上げでは、次回のホームケア/スタイリングのアドバイスをを行う。
- ・ヘアケアキープの話、スタイルキープの話、セットの仕方によるヘアスタイルアレンジの話等を入れていく。

#### ③アフターカウンセリング

- ・ゆっくりしている時には、お客様自身によるお手入れ方法の実演をして頂き、その方法についてアドバイスする。(クルクルドライヤーなど、家庭での手入れで使われていると思われる道具は一式取り揃えておくこと。)
- ・効果的スタイリングアドバイスをを行う。(スタイリング剤の付け方、ドライヤーの使い方、タオルドライの上手な仕方、寝る前のお手入れ方法、朝起きた時のお手入れ方法 等)
- ・お店にあるお勧めスタイリング剤、ケア剤の話をして店販販売につなげる。
- ・賞美期限を伝え、次回来店日を決める。(サイクルアップ)
- ・「ホームケア・スタイリング・アドバイスカード」のお渡し

#### ④ホームケア

- ・サロンで教わった通りのケア&スタイリングのお手入れを行う。
- ・手入れのしやすかった点、やりにくい点などを覚えておき、次回伝える。
- ・お友達「いつもきれいにしているね。どこのサロンに行っているの？」
- ・お客様「きれいでしょ。〇〇美容室よ！こちらの身になって、いろいろ手入れ方法などを教えてくれるの。私のスタイリストさんを紹介しましょうか？」
- ・お友達「是非お願い。一度行ってみるわ！」

### <発展的アイデア>

- ①賞美曲線のグラフ図示
  - ②キープするための商品、手入れ方法、キープする気持ちの効果的アドバイス方法の確立
  - ③出張ホームケアアドバイス
  - ④営業外でのサロン利用によるホームパーティー形式のホームケア/アドバイス会の開催
  - ⑤お手入れ上手賞設定(コンテスト形式)と参加アピール
- 等々、再現性についてどんどん発展的に考えていけば、いろいろなアイデアが出るでしょう。