

<カウンセリング>

本日担当します ×× です。よろしくおねがいします！

最初に、カウンセリングシートの記入をお願いします。枠内のご記入と気になる箇所のチェック、また下の注意事項をお読みいただいて問題なければご署名と本日の日付をお願いします

お客様の記入が終わるまで待機

ご記入ありがとうございます！では詳しくお悩みを聞かせていただきたいのですが気になる箇所が、エラ・左右バランス・二重アゴ・くすみにチェックが入っていますが、この中だといちばん気になるのはどれですか？

・・・エラですね！エラは右と左でどちらが気になるとかってありますか？
・・・左側ですね！左右バランスにもチェックが入っていますが、エラ以外にも右と左で違いを感じる箇所はありますか？・・・

チェック項目に応じて、細かくお悩みを聞き出す！

わかりました！では （気になる箇所） を重点的にやっていますね！

お悩み解決します！！というアピール

このカウンセリングの時点で、お客様の理想像を理解していないとどれだけ施術がうまくいっても、お客様は

「確かに変わったけど…イメージ（理想像）と違うなぁ…」

と思ってしまう…少ししつこいくらいにお話し、どこがどんなふうに変ったら、お客様のお悩みを解決できるのか？スタッフが理解するとともに、お客様自身にも自覚してもらい、施術者とおお客様のゴール（理想）を一致させましょう。話をすることで、緊張もほぐれ、施術もやりやすくなります♪

ちなみに〇〇様は、当店以外で小顔矯正は受けたことがありますか？

ある

いつ頃受けましたか？どれくらい通ってましたか？
どんな施術でした？痛かったですか？
やめちゃった理由とかがって…？

満足できなかった理由から
どうすれば満足できるかを探る！

ない
ここで来てみたきっかけを
聞いてみても◎

そうなんです！ほかの店舗さんだと、【小顔矯正＝骨格矯正】という感じで
顔の骨を強く圧迫する手技が多く、けっこう痛いところも多いんですけど、
当店の小顔矯正はカウンセリングシートにも書かれている通り、筋膜を主に刺激して
お顔を整えていくという施術になります。骨も少し触ってはいきますが、
かなりソフトタッチにやっていくので、痛みはほとんどないと思って頂いて大丈夫です！
もし触れられたくないところなどあれば、施術中でも結構ですので遠慮なくお声がけください^^！

それでは、お部屋にご案内いたします！お手洗いは行かれますか？

トイレ or ベッドにご案内。

お荷物はこちらのカゴの中にお入れください。施術前と施術後で、お顔の印象が
かなり変わりますので、ご自身でビフォア・アフターのお写真を撮られる方がとても多いんです！
よろしければ撮ってみてください♪

デコルテあり

今日は鎖骨のほうもやっていきますので、
下は着たままで大丈夫ですので、
上だけぜんぶ脱いでいただいて、
こちらのガウンにお着替えをお願いいたします！

では、ご用意お済みになりましたら、あちら側を頭にして仰向けでお待ちください！

一度退室。

〇〇様、ご準備よろしいですか？

大丈夫ですという答えが聞こえたら入室。

お部屋は寒かったり暑かったりしませんか？調節できるので遠慮なく仰ってくださいね！では、お体の上にタオルおかけします

タオルをかける。

デコルテなし（襟元が詰まっている服）の場合

襟元にクリームがつかないように、念のため首回りにもタオルをおかけしますね～

それでは最初に、現在の（施術前の）お顔の状態を確認させていただきます！

鏡をお客様の顔の前に持っていく。

先ほどのカウンセリングの内容をおさらいするように、

**エラの特に左側が気になるとのことでしたので、このあたりですかね？
たしかに少し咬筋が硬くなっているようですね～このあたりをしっかりほぐしてって、
右と左のバランスを整えるように矯正かけていきますね！**

などなど、実際にお顔を見て・触ってもらいながら、
目指す理想像や施術内容を最終確認。

**手でも触って大きさを覚えていただきたいので、両手お借りしてよろしいですか？
お顔べた～と触っていきます～**

口に出して言わないと手を出してくれない・出しても指先で軽く触るだけの方もいるので、
言いながらお客様の手を顔に持っていき、上から軽く押し付けるような感じで
べた～と手のひら全体を顔にくっつけて触ってもらう

**頭のほうまで触っていきますね～（って口に出して言わないと手を動かさない人もいたので以下略）
施術後にまた見て・触って確認していただくので、大きさ覚えておいてください～**

上のほうまでしっかり触ってもらう。もし、わかればどっちが硬いかなども一緒に確認できるとモアベター。ありがとうございます！と言ってから手を戻す。

では、施術に入っていきます。先にデコルテ（小顔リンパ）やっていきますね～！

< 施術中 >

小顔矯正だと、筋膜の引き上げ中に口が動くとやりづらいので、小顔リンパ or デコルテのときになるべくお話しておこう！

マッサージはよく行かれるんですか？

小顔矯正を受けようと思ったきっかけとかあるんですか？

↑2つは必ず聞く。会話に困ったら、お客様の顔に触れてわかったことをわかりやすくお伝えし、それに関連する質問を試みよう！

硬いですね～！お体のほうもお疲れ溜まりやすかったりしますか？

お肌すごくきれいですね！なにかセルフケアされてるんですか？

咬筋が左のほうが強くなってますね～普段、左で噛んでごはん食べてませんか？

アゴが右にズレちゃってますね！寝るとき、左側を下にして横向きで寝てます？

などなど、気になったことはとにかく聞いてみる！！
症状の原因がわかったり、お客様と打ち解けられると good♪
また、施術の場所が変わるたびに

チカラ加減はいかがですか？

もっと強いほうがいいのか、弱いほうがいいのかないですか？

「いかがですか？」だけだと
なんと答えるべきかわからないお客様も
いらっしゃるので、「強く・弱くして
ほしくないですか？」と具体的に聞くと◎

と小まめに確認！

小顔リンパがおわったら、

失礼します、ティッシュオフします～（ティッシュオフ）

あったかいタオルでクリームお拭きしますので、タオルお持ちしますね。少々お待ちください～

タオルを取りに行く。

あったかいタオルをおでこのほうから置いていきます～

クリーム拭き取り。まだべたつく場合はもう1度ティッシュオフ。

続いてヘッドマッサージやっていきます～

ヘッドマッサージやる

では、小顔矯正に入っていきますね～

小顔矯正開始！

最初の1～5手でかなり引き上げが成功した場合

今、片側だけ引き上げを行ったんですが、これだけでもかなり違いますよ～！
触ってみてください！

最初の確認のとき同様、両手でベタッと触って確認してもらう。
効果に納得してもらえたら

こんな感じでやっていきますね～強さ大丈夫ですか？

お客様に「痛くないけどこんなに変わる！」を実感していただくため
あえて強さの確認をする。
矯正中は口が引っ張られてお客様もしゃべりづらいので、施術に集中！

施術が終了したら、

〇〇様、おつかれさまでした！ありがとうございました～。
では、もう一度、お顔の状態を確認させていただきます

もう一度、鏡を見てもらう。

いかがですか？〇〇様の場合、エラが左側にズレてしまっていたので、
左右バランスを整えるように、こんなふうに施術して行きました！

実際に鏡を見てもらいつつ、手で触ったり、ジェスチャーなどを交えながら、
具体的な施術内容を説明して、

エラの大きさも左右差はほとんどなくなりましたし、全体的にフェイスラインがしゅっとしましたね！

どんなふうに変ったか、押しつけがましくない程度に結果を報告。

左右バランスなど、気になる箇所はございませんか？

ご要望がある場合、その箇所を時間の許す限り施術。
おわたたら、もう1度鏡を見てもらう。

大丈夫そうですか？ありがとうございます！

↓ デコルテあり

**では、お体を拭くタオルをお持ちしますので、
少々お待ちください♪**

なし

**では、先ほどのイスのところで、お茶をご用意してお待ちしております！
よかったらまた写真とか撮ってみてくださいね♪ごゆっくりご支度ください！失礼します～**

退室。お茶の用意。
時間があれば、会計の確認や、カルテ記入しながら待機。

お客様が出てきたら、

**ありがとうございました～！お忘れ物ないかどうか確認させていただきますので
お茶召し上がってお待ちください♪**

ベッド&荷物カゴをチェック。さくっとベッドメイキング。
お客様に効果を実感したり再来を検討する時間を与えるため、ちょっと時間をかける。

<クロージング>

お客様が通いたいと思うか否かの重要なポイント！！
クロージングは、→の5つの手順で丁寧に進めていこう！！

お忘れ物、大丈夫そうでしたね！お顔の調子はいかがですか？

お客様のすぐそばに膝をついて、顔を覗き込んで

① 施術のフィードバック

- ① 顔の状態・フィードバック
- ② 筋膜の説明
- ③ 効果の持続
- ④ 通い方の提案
- ⑤ コースの説明

やっぱりご来店のとくと全然違いますね～！

とくにこのあたりが印象変わったかなあ～と思います！

遠慮せず、変わったと思うところを指摘して、実感を持ってもらう！

※押しつけがましくなったり、結果を強要しないように注意。

×小さくなったのわかりますか…？ ←「はい…」と言わざるを得ない空気

○小さくなりましたね～！ ←言い切る・あえて軽いノリでいくと◎

では、今日やらせていただいたこと軽くご説明しますね！

〇〇様は、エラが左にズレていたので～～～（施術終了直後のほぼ繰り返し）

頭蓋骨の模型を使って、どこの骨を動かしたのかなどの説明（難しくなりすぎないように！）

デコルテやリンパ、ヘッドなどでも硬かったところや重点的にやった箇所をお伝え

咬筋が硬くはなっていたんですけど、かなりほぐしやすく、

リンパをやってあげるだけでもだいぶお顔小さくなったので、小顔になりやすいタイプだと思います！

硬さは少しあったんですけど、ここがほぐれてくれば結果がかなり変わってくると思うので、

もっと回数を重ねてあげれば、さらに小顔になっていくと思います！

などなど、お客様の状況によって言い方を考えておこう！

硬すぎてちょっとうまくいかなかったかも…という人にも、

全体的に硬くなっていたので…少しお時間はかかってしまうかと思いますが

これを機にしっかりお悩みを解決できるように、一緒に頑張っていければなと思います！

あくまでポジティブに接していこう！！お客様に「どうすればもっと良くなるのか」

「ここに通うとどんないいことがあるか」を納得してもらえると WIN-WIN♪

ちょっとだけ間を空けてから、

②筋膜の説明

筋膜ってコラーゲンやエラスチンなどの美容成分でできていて、刺激してあげると美肌効果が期待できるんです！明日・明後日のほうが効果が出やすいのでスキンケアするときとか、様子見てあげてください♪スキンケアはいつもどおりで大丈夫ですよ～

また少し間を空けて、

② 効果の持続

その小顔・美肌の効果が、大体1週間～10日ほど持続します。2週間くらいで元の状態に戻っちゃうかな～という感じなんですけど、繰り返し施術してあげると筋膜が段々いい状態を覚えていって、最終的には月1回のメンテナンスでも小顔をキープできるようになっていきます！
なので最初の1カ月くらいを1週間～10日くらいのペースで通ってあげて、様子を見ながら少しずつ通うペースを落としていくというのがオススメです！

お客様の反応を見つつ…

④通い方の提案

〇〇様の場合は…

かなりほぐしやすく、筋膜も動かしやすかったので、すぐ効果も定着してくれるお顔だと思います！
あと2, 3回くらい1週間～10日のペースで通っていただければ・・・

今回、しっかりリンパでほぐしていったので、次回以降はさらに矯正の効果が出やすくなります！
あと3, 4回くらい1週間～10日のペースで通って・・・

しっかりお悩みを解決していきたいので、少しお時間をいただきたいです…！
様子を見ながら、そうですね・・・5, 6回くらい1週間～10日のペースで・・・

それくらい通ったら、あとは月1回のメンテナンスで小顔キープできるようになると 私は 思います！

お客様の状況に応じて、いちばんいい通い方を提案しよう！
この時、無理に「大丈夫ですよ！」と取り繕うことなく、率直な予想を言ってOKですが、「ここさえ良くなればきれいになれるんだ！」という希望を持たせてあげられると◎

また間を空けてから、壁に貼ってあるメニュー表を指さしつつ

⑤コースの説明

今日がこちらのコースで、初回限定クーポンをご利用なので少しお安くなっていますが、次回以降がこちらのお値段になります

この時、デコルテなしで肩・首がめちゃくちゃ硬い人には

「ホントいうとデコルテもつけてほしいです！！」と押しつけがましくない程度にオススメ。

またお客様の反応を見つつ、2, 3呼吸、間をとる。

都度払いだとこちらの通常価格になるんですが、

お得なセットコースというのもありまして・・・こちらだと、今日のコースだと月3回通えるコースが28,500円です。1回あたりのお値段が9,500円なので、お値段的にはかなりお得になります！早く結果を出したい・理想の顔に近づきたい！という方は、セットコースがオススメです～

またちょっと間をとる。

あとは、こちらの回数券ですね！こちらですと、有効期限が6か月間ありまして。

例えば50,000円分ご購入いただきますと、お得分を10,000円、お店からプレゼントします！

合計金額60,000円の中から、好きなコースを選んでいただいて、その都度

お支払いいただくという、プリペイドカードみたいな感じの回数券ですね！こちらは、

(セットを指さして)こんなに頻繁に来られないな～とか、もうセットがおわったので月1でメンテナンスで通いたい！という方にオススメです！

あとは、ホットペッパーの再来クーポンなどもありますので、

〇〇様の通いやすい方法で通っていただければなあと思います^^♪

どのコースで来ていただいても、がんばってやらさせていただきますので！！

やる気アピールしつつ、ちょっとだけお客様を突き放す。

ただ、最近ご予約が取りづらい状況になってまして…

もしご予約がわかるようであれば、早めにご予約とって行かれたほうがいいかな～と思うのですが、ご予約とっていかなくて大丈夫ですか？？

とっていきます！

ありがとうございます！では、次回のご予約ですが…1週間～10日くらいで

また来ていただきたいので、01日～03日くらいがベストですが…ご都合いかがですか？

ある程度、こちらで提案してあげて、
お客様の都合に合うところを選んでいただき、予約。

ちょっとまだ予定がわからないので…

かしこまりました！こちらのセットや回数券も、ホットペッパーからもネット予約もできますので、
ぜひまたいらしてください♪

また1, 2呼吸おいてから、

では、本日のお会計に移らせていただきます！本日、~~のコースですので、△△円になります！
レシート・領収書はご利用ですか？

お会計。お釣り、レシートなどあればお渡し。

ありがとうございました！では、出口までお見送りいたします^^♪

一緒に玄関までいく。その道中やお客様が靴を履いている間に、
思い出したかのように

あ！さっきも言ったんですけど、筋膜ってコラーゲンでできているので、
コラーゲンをたくさん摂ってあげると効果も持続しやすくなったりします！
牛肉とか豚肉、マグロなどをたくさん入っているの、お夕食のメニューに
困ったときとか（笑）よかったら食べてみてください♪

ちょっと雑談っぽく。

本日は本当にありがとうございました！お気をつけてお帰りください～！
またお待ちしております♪

お疲れ様でした！！！！