

エステティック カウンセリング チェックリスト (担当者 確認用)

お客様名：

様 **担当者名：

** 実施日：

年 月 日

■ STEP 1：プレ（お出迎え～着席）

- [] 笑顔でお出迎え・ご挨拶
 - （例：「〇〇様、お待ちしております。担当の△△です」）
- [] 上着・お荷物のお預かり
- [] お席へのご誘導・リラックスできる環境の提供
 - （例：ウェルカムドリンクの提供、室温の確認）
- [] 初回カウンセリング（問診票・同意書）のご記入依頼
 - （例：「本日は〇〇様の貴重なお時間をいただきありがとうございます。安全で最適なお提案のため、いくつかご質問にご協力ください」）
- [] （記入後）問診票・同意書の回収と「お預かりします」の一言

■ STEP 2：イン（カウンセリング本番：ヒアリング・提案）

- [] アイスブレイク
 - （例：天候、道順、ご来店いただいたきっかけへの感謝）
- [] 問診票の「重要項目」の読み上げ確認（必須）
 - （例：「〇〇様、いくつか安全確認のためにお伺いします。アレルギーや、現在服用中のお薬はございませんか？」）
- [] 【悩み深掘り】主訴の特定（オープンクエスチョン）
 - （例：「本日は、特にどのようなになりたいとお考えですか？」）
- [] 【悩み深掘り】悩みの背景・経緯のヒアリング
 - （例：「そのお悩みは、いつからですか？」「何かきっかけは？」）
- [] 【ゴール設定】未来のゴールの共有
 - （例：「いつまでに、どのような状態になるのが理想ですか？」）
- [] 【可視化】現状の客観的確認
 - （例：鏡、肌診断機、体組成計、写真撮影の実施と同意）
- [] 【認識のすり合わせ】要約と確認
 - （例：「つまり〇〇様のお悩みは△△で、□□までに××になるのがご希望、ということでしょうか？」）
- [] 【施術説明】本日の施術内容（メリット）の説明
- [] 【施術説明】体感・リスク・副反応の説明（必須）
 - （例：「温かい体感ですが、万が一熱く感じたら我慢せず仰ってください」）
- [] 【プラン提案】ゴールから逆算した最適プランの提案

- （例：「〇〇様の場合、サロンケアとホームケアを組み合わせた、このプランが最短です」）
 - ・ [] 【プラン提案】 価格（松竹梅）と回数・期間の明示
 - ・ [] 【合意形成】 お客様によるプランの最終決定
 - （例：「本日はどのプランから試されますか？」）
 - ・ [] 【同意書】 最終確認とご署名のお願い（必須）
 - （例：「こちらが本日の施術同意書です。ご不明点はございませんか？よろしければご署名をお願いします」）
-

■ STEP 3：アフター（施術後～お見送り）

- ・ [] お着替え後のねぎらい
 - （例：「お疲れ様でした。お肌（お体）の状態はいかがですか？」）
 - ・ [] 【結果の可視化】 ビフォーアフターの比較・説明（最重要）
 - （例：「鏡をご覧ください。気にされていたフェイスライン、こんなにスッキリしましたね」）
 - ・ [] 【結果の言語化】 なぜ結果が出たのかプロとして解説
 - （例：「これは〇〇（機器）で深部にアプローチできたからです」）
 - ・ [] 【ホームケア指導】 施術効果を持続させるためのアドバイス
 - （例：「この状態を維持するために、今日から 3 日間だけ、これを意識してください」 ※優先順位を絞る）
 - ・ [] 【物販提案】（必要な場合）ホームケア商品の提案
 - （例：「もしご自宅ケアを頑張るなら、この美容液が一番の近道です」）
 - ・ [] 【次回提案】 次回の最適な来店タイミングの提案（必須）
 - （例：「この効果を定着させるため、次は〇週間後がベストタイミングです」）
 - ・ [G] 【クロージング】 次回予約の確定
 - （例：「〇月の〇週目あたりで、ご都合はいかがですか？」）
 - ・ [] お会計・カルテの記入
 - ・ [] お見送り（感謝）
 - （例：「本日はありがとうございました。〇〇様の次回のご来店を楽しみにお待ちしております」）
-

■ STEP 4：フォロー（来店間コミュニケーション）

- ・ [] 施術翌日のフォロー連絡（LINE・メール）
 - （例：「昨日はありがとうございました。お肌の調子はいかがですか？」）
- ・ [] カルテ・KPI（成約率等）の記録・分析
- ・ [] 次回来店のリマインド連絡（例：3 日前）

