

●ヒアリング

【現在】

課題ヒアリング
(現在の悩み)

【過去】

改善のために何をやってきたか
なぜ上手くいかなかったのか
がんばりを褒める
他のサロンに行った経験があればそこでの不満を聞く
(他社の不満をカバーしたプランを提案する)

第三者話法

【未来】

※今日と未来2つのゴールをヒアリングする事が重要

美しくなった時のイメージ
毛穴キレイになるのがゴールではない
今日のゴールと
最終的なゴールをヒアリング
今日のゴールの期待値を超える

その後の人生がどうなるのかイメージ

施術後にお客様にご提案もさせていただきますが
必要なければはっきり断って下さいね。

●施術

基本は話を聞きながら

権威性

何人の施術をやってきたかとか
学びに何千時間かけたかとか
受けた人がどのようになっているか

自分のサービスの説明

他のサロンと何が違うのか
やったらどうなるのか
さらにどうなっていくのか

未来を想像させるためのフレーズ

「この商品があれば、こんなことがこんな風に変わりますよ」
「この商品があれば、今までよりもこんなに便利になりますよ」
「そうしたら、こんなことやあんなことができませんか？」

ビフォーアフターを実感してもらう

手触り

見た目

お客様の言葉でアウトプットさせる

第三者話法

実際に喜んでいる人の体験談

・年齢

・既婚か

・何の仕事か

・何に悩んでいるのか

・どう変わってどう喜んでいるか

キレイになったあとのワクワクの話

●クロージング

毛穴の状態を見せて肌を触ってもらって

感想を言ってもらう

今、すごくキレイになっていて

繰り返すことで、どんどん良くなる

複数回通って喜んでいる人の

喜びの声と

年齢、性別、既婚か

子供がいるか

何の仕事しているか

どう悩んでいたのか、どんなふうに変ったのか

何と言って喜んでいるかを想像できるよう

具体的に伝える

ビフォーアフターの写真

ただ、これは今だけで

普段の生活に戻ると

すぐ元に戻ってしまう

自分のケアではなかなかうまくいかなかったことを自覚してもらう

続けていたらどうなるかイメージできますか？

そうしたら、どんなことにチャレンジしたいか

同じように悩んできれいになった人たちの写真

理念を話す

私は1人でも美しい人を増やして

自信を持つことの喜びを知ってもらいたいですしお伺いした理想を応援したい
など

それには自己投資が必要

自分もしている

(憧れの先生もしている)

自分にはその価値がある

たくさんの人を見てきて1回限りの施術では効果が弱いを知っているから

〇〇さんはぜひきちんとした施術してほしい

一生続けないといけないわけではなく

この半年、一緒に頑張りましょう

その間に

毛穴のケアだけではなく

毛穴がきれいになる食物

生活も知っていただいて

長くきれいな肌でいられるお手伝いをさせていただきたいと思います

自分もいろんなエステ

100万とか200万

先日来た人は100万円のエステで

痩身とフェイシャル受けていて

こちらは相場の半額以下だと驚いていた

(第三者話法)

エステって、やっぱり高いイメージがあり敷居が高い

500,000から1,000,000

大手だと200万かかるところもある

※100万、200万など比較対象をこちらが用意する事。そうでないとお客様は、自分の中で比較対象を用意し高いと考える。20万ならお給料1ヶ月分だ、など

お試しのお値段をやすくしているのも

悩んでいる人が、少しでも気軽に受けてもらいたいから

本物の施術をするとどうしても料金はかかってしまいます

ちなみに〇〇さんは、ここに半年
みっちり通って
おいくらぐらいかかるとおもいますか？
→答えさせる

本来の値段は15,000円×15回+化粧品
週一のエステをしても普段の生活で良いものを使っていないと元に戻ってしまうから化粧品も含めると税込300,000円位(端数があつたほうが良い
308000円とか)です

50万円から100万のところも多いので
安い方ではあると言っていますが

私としてはもう少し
しっかりとしたお手入れを
回数を増やしてもらうことで
安価に受けて欲しいので

通常30万なんですとか化粧品代も含んで
今回198,000円でさせていただきたいと思います

ポイント
→自分に対する価値との比較をする
他のエステの金額との比較をする

2週間に1回エステで自分を大切にすることは
とても心地よいと言っていますし

いつかプロの手を借りる必要性あると思います
歳をとってから肌が下がり
涙型に毛穴が広がると
戻すのが難しかったり
シワのようになることもある

お客様の中でも
子供がいるお母さん
なかなか自分の金を使えなくなり
やっと通えるようになった方
それであれば早めに通えば良かったと言っていました

私はぜひ一緒に頑張りたいですし

こうなりたいと言う〇〇さんの理想を
叶えるお手伝いをしたいと思っていますが

〇〇さんは、少しでもやってみたい気持ちがありますか
又は、仮にやるとしたらどちらのコースをご希望ですか？

断り方の1
お金がない

一度受け入れて

いちど商品のことを忘れて一緒に悩む

質問例

「将来どうなりたいですか？」

「その将来はどれぐらい本気で達成したいですか？」

「どうしてそれを達成したいと思ったのですか？」

または

「なぜその悩みを解決したいのですか？」

そのために何が必要だと思えますか

お金がないというのがどんな状態か具体的にヒアリング

それではいくらであれば可能になるのか

悩みを聞く
寄り添う

本当はどうなりたいか

叶ったイメージ

何をしたいか？

→ゾーンに入れる

即決特典をつけておく
成約になれば、すぐ決済
ペイパル