



MEDICAL SPA

Refresh Yard NEO SPA

Counseling



本日の 이슈

- 1) 서비스業に対する視点と課題의 認知
- 2) 스테ータ스·サーベイ
- 3) 스웨덴·마ッサージ 教育 글로벌な基盤基準として



本日のレジメ

1. サービス業とは？
2. プロセスの視点からみたカウンセリングの位置付け
3. 販売業と実態
 - 1) 販売業
 - 2) 具体的実態
 - 3) 陥り易い結果
4. サービス業と本質
 - 1) サービス業
 - 2) サービスの相対論
 - 3) カウンセリング要件
5. ステータス・サーベイ



1. サービス業とは？

ビジネスの俯瞰的視点

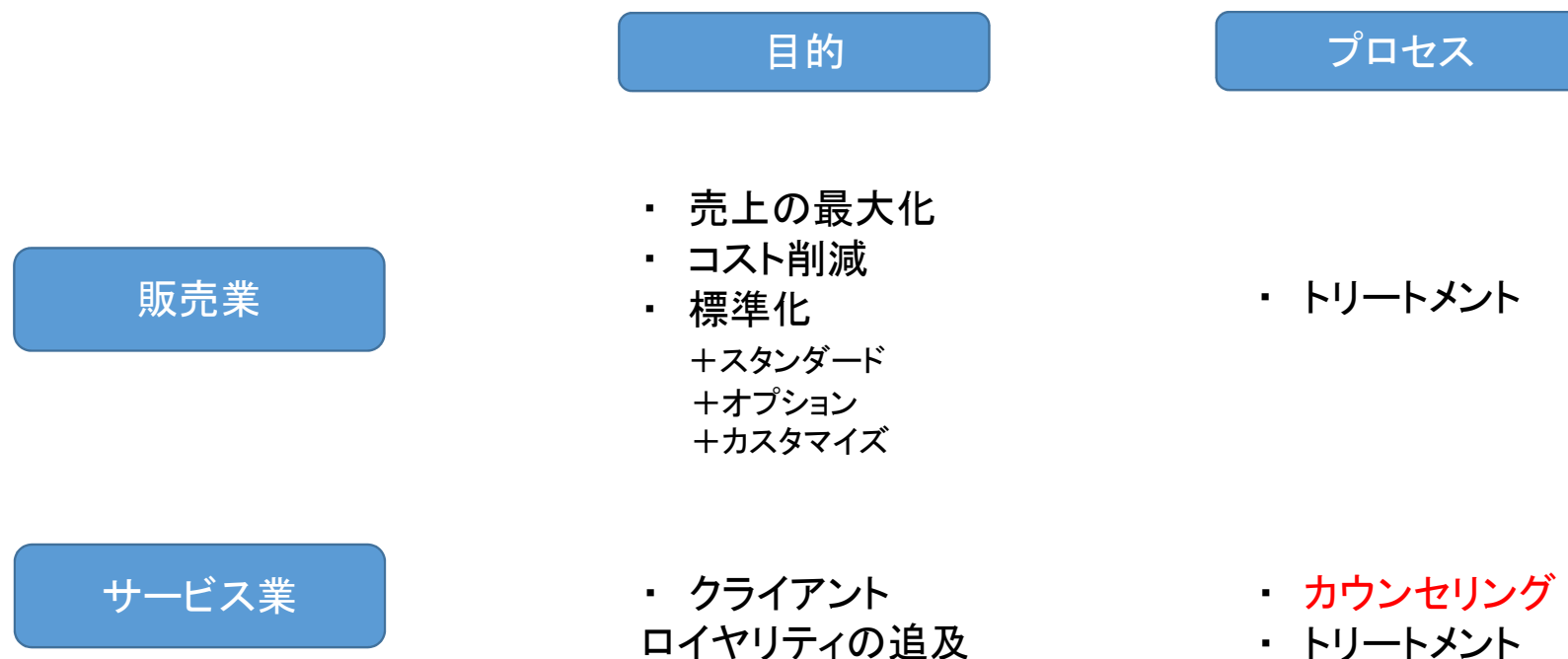
⇒ クライアント・ロイヤリティーの追及 市場、クライアントの創造

本質的要素の視点

⇒ クライアントの事前期待と評価の相対論



2. プロセスの視点からみたカウンセリングの位置付け





3. 販売業と実態

1) 販売業

プロセスと実態

プロセス

受付

トリートメント

契約

実態

- ・メニュー選択
- ・オーダー確認
- ・禁忌事項確認

- ・オーダー実施
- ・追加プロモーション

- ・パッケージ販売
- ・密室販売
- ・クレジット分割利用



3. 販売業と実態

2) 具体的な付帯活動の実態

プロセスと標準化

- ・細分化し決められたトリートメント時間
- ・決められたサービスの内容
- ・決められた従量制による価格



・行動は、人にはタンジブルであることから標準化、ルール化は、容易であり、人は組織の下で受容的、一貫的行動を行う。



・本来は、個別のお客様の体調、体質、要望で最適なサービス内容は変わる。



・決められた当然のサービスでは、人は満足しない。

3. 販売業と実態

3) 陥り易い結果

- ・決められた当然のサービスでは、人は満足しない。

当然、当たり前前のが、サービスされないと……

- ・話の仕方
- ・態度、しぐさ
- ・身だしなみ
- ・名札



- ・不満の持ち帰り 1人の不満は、10人への口コみに
 - ・ホテルのマネージャー、支配人へのクレーム
 - ・クレームカードへの記入
 - ・委託先サロンの信用低下
- ⇒ハインリッヒの法則

1つの事項の背後には29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在。

- ・パッケージ販売
- ・密室販売
- ・カード分割利用



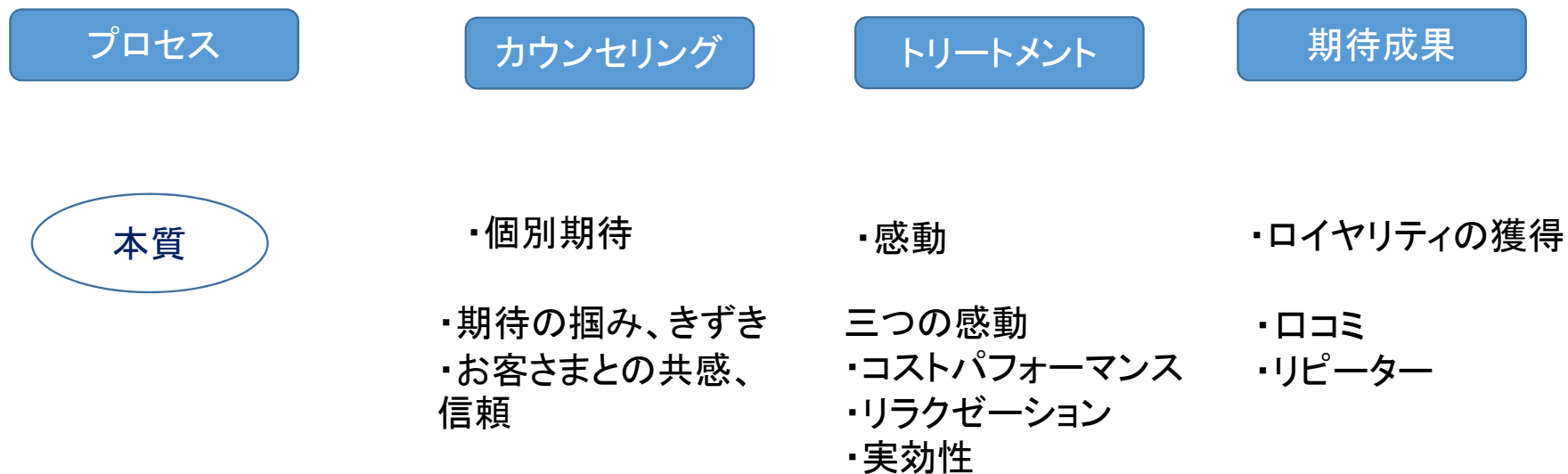
- ・業界イメージの市場での低下
- ・消費者庁による公表
- ・行政の放任
- ・カード会社による取り扱い拒否



4. サービス業と本質

1) サービス業

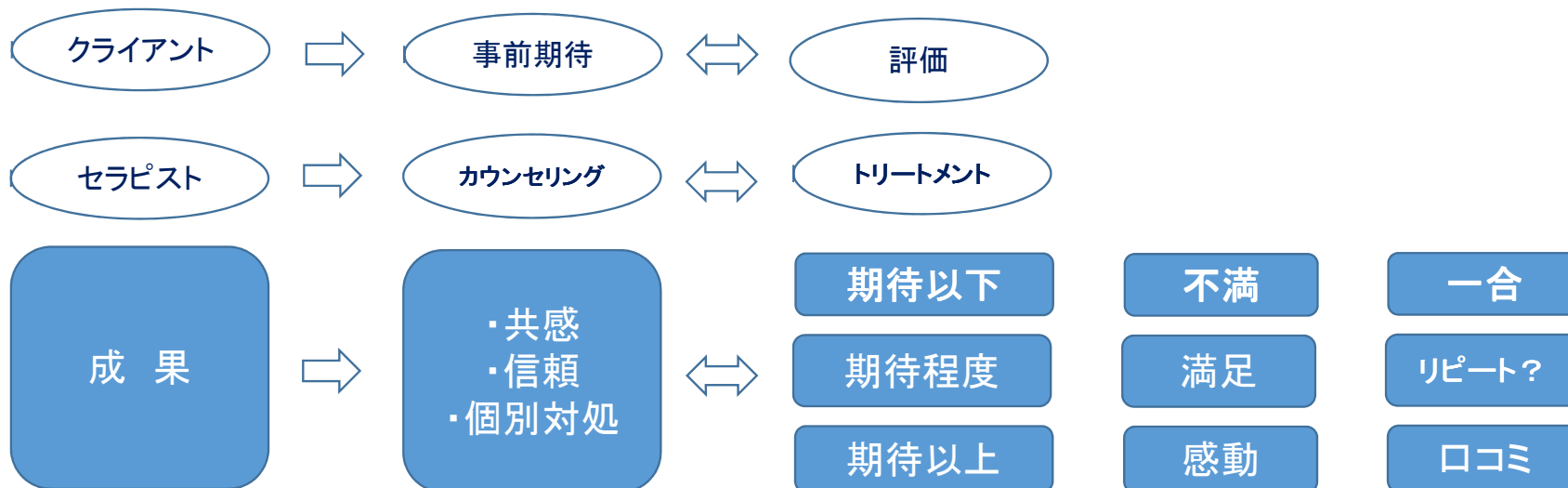
プロセスと本質



4. サービス業と本質

2) サービスの相対論

お客様の評価とはどのようなコトなのか？



- ・お客さまの評価は、3つに帰着する。
- ・サービスは、サービス提供者のみでは成り立たない。
- ・事前期待とサービスが統合されて感動が産み出される。
- ・評価結果を集計、平均係数化して感動がもたらされるわけではない。



4. サービス業と本質

3) カウンセリング要件

- ・お客様のプロフィールを確認する。
 - ・お客様の体調、健康状況、記入内容(通院、病歴、服用薬等)に目を通し、お客様に確認する。
 - ・お客様に、気持ちを寄り添う。
 - ・お客様が、最も気にされていることを3つ上げて頂く。
 - ・お客様の生活行動、習慣(生活リズム、睡眠、食事、運動)をお聞きする。
 - ・お客様の要望をお聞きする。
-
- ・トリートメント方針をお話する。
 - ・トリートメントの期待結果、目的、目標、および見通し(リスク&オポチュニティー)をお話する。
 - ・トリートメント内容、どのようなサービスを差し上げるのかをお話する。
 - ・禁忌事項に概要すう場合は、適切に通知する。
 - ・トリートメントの費用、時間等をお話する。
 - ・トリートメントを行うセラピストのプロファイルをお話する。
 - ・お客様の合意を得る。



5. ステータス・サーベイ

お客さまのサロンの状況を教えてください。
簡単な質問ですので、思ったままに判断し 該当する項目に レ点 を記入してください。

	ある	ない	
1. カウンセリングシートは、用意されていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. サービス(トリートメント)のレシピは、設けられていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 接客(身だしなみ、電話の話し方、作法など)のガイドライン、マニュアルは、設けられていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. コミュニケーションの場(課題の洗い出し、解決などのミーティング)は、設けられていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	はい	いいえ	
5. 今日の話について知っていた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 今日の話は、役立ちますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	店長	管理者	スタッフ
7. 最後に、右の該当するところにレ点を記入してください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ご記入頂き有難うございました。
このページのこのまま抜いて提出をお願いします。



本日は、どうもありがとうございました。

MEDICAL SPA
Refresh Yard NEO SPA