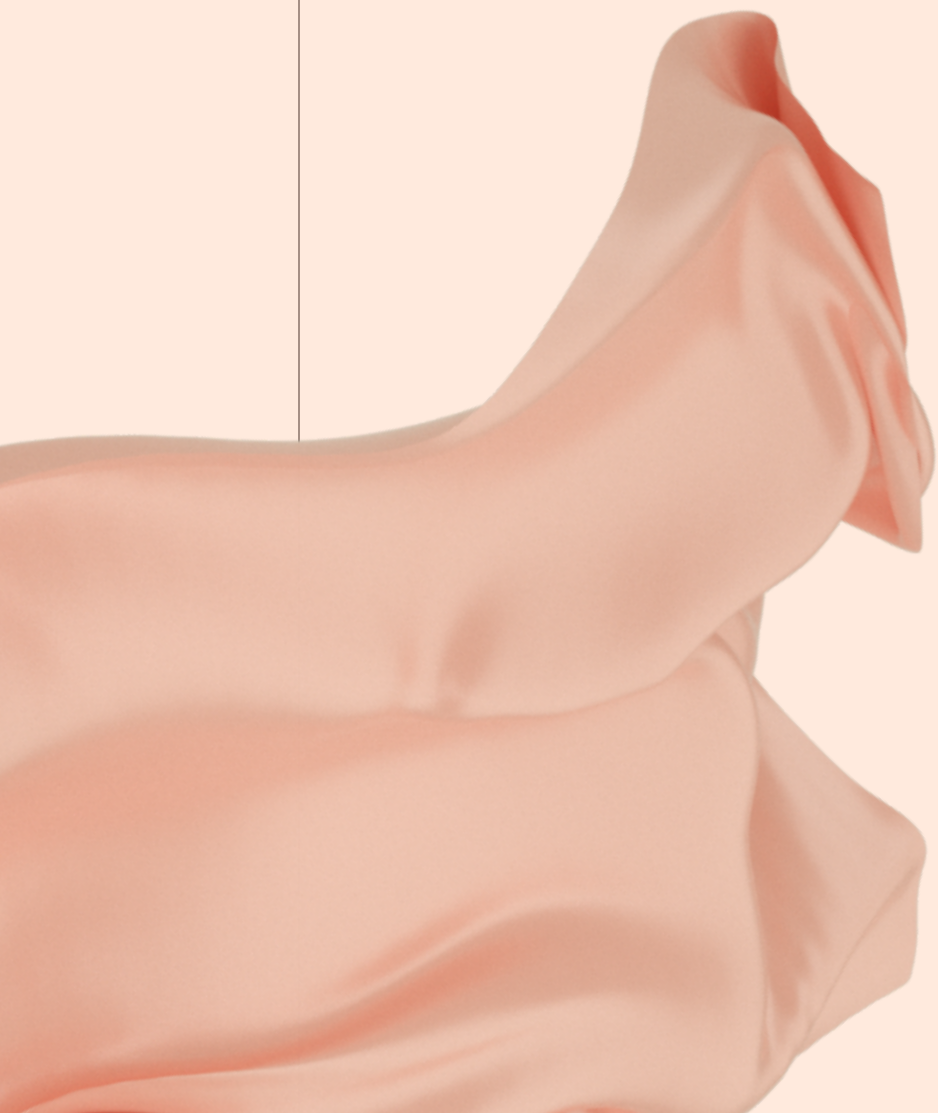


脱毛サロン クレーム対応 マニュアル

Cremir Cherie Japan (株)





お客様からのクレームはサロンへの期待の表れです。

焦らない!!

お客様からのクレームは【期待】であることを認識しましょう。
継続して通いたいからこそ
【もっとこうして欲しい】
【改善して欲しい】
と訴えていると心得ましょう。

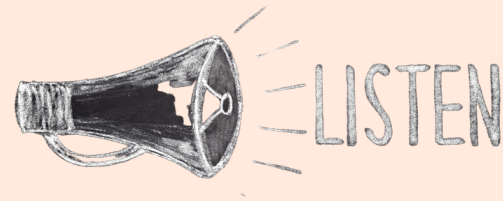
お客様からのご意見には
サロンの課題が詰まっています！



とにかく聞く

クレームにてお客様が望んでいること
【私の気持ちを汲んで！】
【こんなに嫌な思いをしたの！】

いつ、どんな時に、誰に、何をされて
今どんな気持ちなのか。



ゆっくりと相槌を打ちながら
オウム返し手法でうん、うんと
聞いてあげましょう！



お客様:昨日全身脱毛をした●●と申します…

サロン:ご連絡ありがとうございます。
昨日ご来店頂きました●●様ですね！
昨日はご来店ありがとうございました。



お客様:昨日脱毛した部分が赤くなっていて
お風呂に入る時に気付いたのですが…

サロン:お忙しい中、ご連絡いただきありがとうございます。
昨日脱毛した部分に赤みが出ている
とのことでしたが、痛みやかゆみはございますか？
赤み部分に薬を塗ったり、病院へ行ったりされましたか？

お客様:特に痛みやかゆみはなくただ赤みが出ているだけです。

サロン:脱毛のに赤みが出てしまっていたのであれば
心配でしたよね？そんな中、ご連絡ありがとうございます。
それでは対応方法についてお話ししていきますね。

まずは謝罪

どちらが悪いということではなく
満足してお帰り頂けなかったことに
対してまず謝罪をしましょう。

何はともあれ、●●様をご不安な思いに
させてしまいましたこと、まずお詫び
申し上げます。とお伝えしてOK



お客様の感情を抑えることを
優先して下さい。

感情的になっている状態では
解決策は無いに等しいです。



お客様の目的は？

クレームを入れてきているわけですから
何かしらの希望があるはずです！
その希望が何なのか（ゴール）を
明確にしましょう！

お客様のご希望のご確認をさせて
頂いても宜しいでしょうか？

- ①気持ちを汲んで欲しい
- ②返金して欲しい
- ③その為別の要望

お客様の要望は大きく3つ!!

08

P7でご説明した通り、大体3つのカテゴリーにわけられます。感情的なモードから抜けたタイミングで、今回のクレームに対する最大の目的をお伺いしましょう！

ここではあくまでもお客様要望の認識合わせ

必ずしもお客様の要望を飲む必要はありませんが、私はあなたの要望は何かを聞く体制はできていますよ！のアピール

お客様の要望が直ぐに叶えられるものである場合



それであれば直ぐに叶えてあげましょう。

**⚠️但し返金をすれば解決する
というのはNG**

返金希望の場合

2

返金すれば解決は早いでしょう！

しかしながら、その契約は返金可能案件ですか？

違う場合は、何故返金対象外なのかを丁寧に説明して下さい。

その他の要望の場合

3

サロンとして対応可能であれば受けてOK
対応できない要望の際には、別の提案を
1～2種類用意。

⚠こちらの要望は対応が難しいのですが
このような対応は如何でしょうか？

クレーム例①

脱毛した後に、毛が抜けている所と抜けていない所がまばらになっています。照射漏れですか？

運営研修でもお伝えしていますが、毛には毛周期があるため、全ての毛が1度で抜ける訳ではございません。ボーダー状に毛が残っている、一部だけまるっと毛が残っている場合は照射漏れの可能性が高いです。VIO以外は写メで撮影し送信して頂くことも有効です。

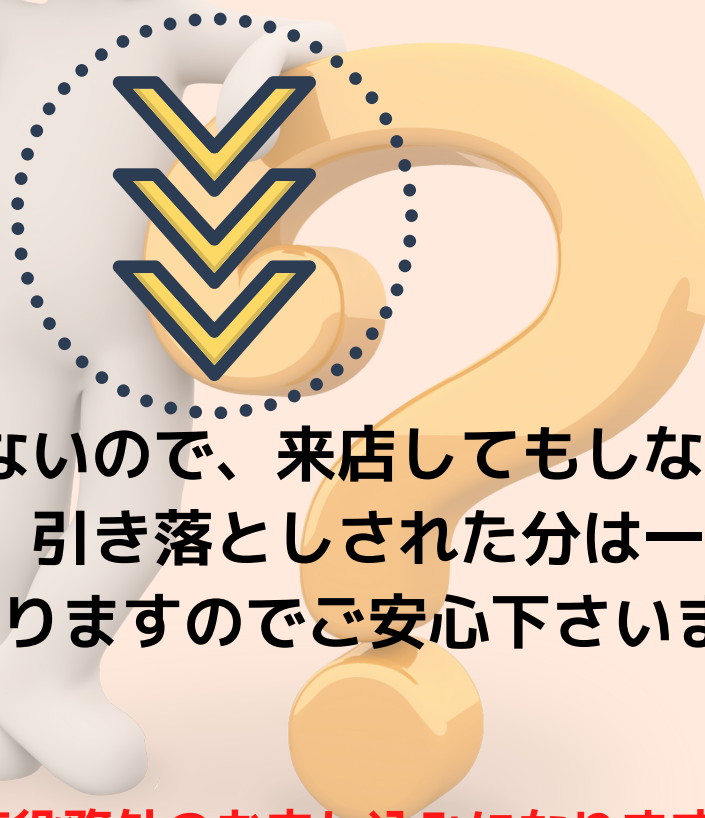
照射漏れと判断した場合は、当て直しをしてあげましょう。

その際の料金は¥0での対応が一般的です。

当て直し当日は、確認の意味も込めて剃毛をせずそのままの来店を促して下さい。

クレーム例②

サブスクの申し込みをしています。
行けていない月も引き落としがされているのですが…



サブスク脱毛は月謝制ではないので、来店してもしなくても毎月引き落としがかかります。しかし、引き落としされた分は一定期間内であれば
施術が可能となりますのでご安心下さいませ。

サブスクの引き落とし金額は継続役務外のお申し込みになりますので、基本的には返金する必要はございません。法的にも守られている契約になりますのでしっかりご説明をして頂いて構いません。（申し込み書を記載した時のみ）

クレーム例③

火傷したようなのですが…

いつ、どこの部位を、どのように火傷したのかを丁寧にヒアリングして下さい。患部については、流水又は冷タオルにて冷やして頂く。

速やかに本部に連絡し、その後にJMBへ連絡します。

お客様に寄り添った対応が必須となります。

1分でも1秒でも早い対応が必須となります。

火傷トラブルにより慰謝料を60万支払うことになった事例も発生していますので速やかに対応しましょう！

最後に…

サロン運営をしている以上
お客様からのクレームは付き物です。
序盤から何度もお伝えしていますが、
お客様は気持ちよく通いたいからこそ
サロンへクレームを入れています。

**通いたく無い方はクレームもなく
そのまま去ります。**

お客様からのクレームをいただいても決して焦らずに
丁寧な対応をすることで最上客になることも珍しくないです。

**マニュアルに記載されているように対応し、それでも
解決が難しい場合は
本部迄ご連絡下さいませ。**