



解約時の対応 マニュアル

Cremir Cherie Japan (株)

解約時には冷静な対応が重要です。

お客様に寄り添った丁寧な対応を心がけましょう。

①レスは1分でも早く

解約希望のお客様はととてもシビアです。
何故なら、もうサロンに行かないことを
決意されていますので、いつも以上に
迅速な対応をしましょう。



②解約手続きの流れを説明

お客様が1番知りたいのは返金日

解約手続きの一連の流れを事前にお知らせしましょう。

解約清算書に署名と捺印を依頼

➡コロナ禍のうちはオンラインを推奨

返金口座をお聞きしましょう。

返金日をお知らせしましょう！



③お通い頂いたことに感謝

終わり良ければ全て良し

解約は残念ですが、最後まで良いサロンだったなと思われるような対応を。

⚠️解約時にトラブルを招くと、挽回のチャンスがないので、真摯な対応で、お客様をお見送りしましょう。



解約清算書雛形

解約精算書

フリガナ	_____	電話番号	() _____
お名前	_____		
ご住所	_____		

契約名	平成 年 月 日	解約申込日	平成 年 月 日
契約日	平成 年 月 日	解約日	平成 年 月 日

契約内容	1回料金	契約回数	契約金額	実施済回数	実施済金額
合計			0		0

入金金額	円	入金日	平成 年 月 日
------	---	-----	----------

契約金額		実施済金額		差引金額	
0	-	0	=	0	

返金額
0 円



解約清算書の雛形になります。

