カウンセリングの流れとポイント（フェイシャル）

個人情報欄

※名前の読み方の確認（名前を間違えると失礼になるので、読み方は確認する）
※空欄がある場合は確認しながら移入していく。（稀に年齢や生年月日を書かない方もいますが、年齢を知られたくない場合もありますのでお客様の様子を見ながら確認して下さい）
※DMの送付は必ず確認して下さい（DMだけでなく、年賀状を送る場合もあります。家族に内緒で通われている方もいらっしゃるので、必ず確認して下さい）
※職業欄は記入してあれば、どんなお仕事なのかの確認ができると休みなどが分かり、エステに来られる日程が把握しやすくなります。
※既婚、未婚の有無に関しても確認できると、ライフスタイルの把握ができるので確認して下さい。またお子さんがいらっしゃるのかはカウンセリングシートの出産経験欄に記入欄があるので確認することができます）

『ポイント』
最初はお客様も初めてのお店で緊張されている方が多いです。個人情報欄から何かの共通点などを見つけ、「年齢が近いので同年代ですね！」「ご近所ですね」「以前私も住んだことがあります」
など親近感が湧くとお客様もリラックスでき、親近感が湧くのでカウンセリングのお話も聞き出しやすくなります。

ご相談内容

※○が付いている箇所を確認しながら、沢山の○がある場合は気になるものを3位～1位まで聞いてみる。いつから気になっているのか？思い当たる原因を確認。改善するためにしている事、その結果どうだったか？を確認する。
※○の項目が1つの場合も稀にあります。その場合はカウンセリングをしながら聞き出したり、「この項目に○がありますが、こんなお肌状態ではないですか？それは気になりますか？」と確認し気になる場合は後からご相談内容に追加するといいでしょう。

『ポイント』
トラブルがなくなったら嬉しいですか？どんなお肌になりたいか？トラブルがなくなったらやってみたい事を聞き出しイメージや目標を持たせる。「薄いメイクをしたい」「すっぴんでも出掛けられる肌になりたい」「髪型を変えてフェイスラインを出したい」「お母さん綺麗と言われたい」など。
最後にお渡しする提案書にも記載する部分があるので、確認した事を記入して下さい。

ホームケア

※常用のスキンケアがあるのか？なぜそれを使用しているのか？どのくらい使用しているのか？どこで購入しているのか？金額なども確認する。（友達に勧められた、付き合いで購入している、何となく使用している、安いので購入している、ネットの評判がいいので、エステサロンで勧められたなど様々あるので確認しどんな基準で化粧品を選んでいるのかを知る。）全て同じメーカーで使用している場合もあれば、違う場合もあるので、確認する。
※洗顔方法、種類についてはW洗顔をしているのか？クレンジングの種類、洗顔の種類、朝晩洗顔しているか？（肌状態の欄に記入があれば確認しながら聞いて下さい）洗顔の仕方などを聞く。
※基礎ケアでは何を使用しているのか、なぜそれを使用しているのか？もしくは、なぜそれしか使用していないのか？を確認する。

『ポイント』
肌トラブルの約8割は洗顔時に起こると言われています。間違った洗顔料や洗顔方法によってお肌は刺激され乾燥しシワ、シミ、くすみ、ニキビ、肌荒れ、赤みなどを引き起こします。
決まったスキンケアを使用しても肌改善が見られない方がほとんどで、良く分からないが乾燥しないから、悪くはないからという理由で使用している方がほとんどです。

社外秘・複写・転載禁止

基礎ケアに関しても自己判断や、ネット情報、勧められたからの理由が多く使用しているからと言ってトラブルが改善されていない人が多くいらっしゃいます。
間違ったスキンケアによって肌トラブルを起こして乾燥している方も多いので確認が必要です。
確認した上で、自社製品の特徴を簡単に説明したり、肌変化の写真を見てもらうといいでしょう。

エステ経験

※エステ経験がある方もいれば、無い方もいらっしゃいます。ある、なしに関わらずどうしてエステをしようと思ったのかを確認。現在も通っているのか？通っていなかったらどうして止めてしまったのかを聞いてみる。「結果が出ない」「お店のスタッフと合わない」「お金が続かない」などの理由があります。無理に聞く必要はありませんが、お客様が答えてくれるなら聞いてみましょう。
※美容整形の有無については、話したく無い方もいらっしゃいますが、内容によっては施術を控えた方がいい、施術の効果が出にくい場合がある事をお伝えして下さい。トラブルにつながる事になりますので確認しましょう。

『ポイント』
お客様の美容にかける費用や、経験値などを図ることができます。
一度もしたことがないエステをしようと思ったきっかけが絶対にあります。（結婚式、同窓会、恋愛、入学、卒業式、など）また通った経験があっても違うサロンにいく場合も何らかの理由はあります。日程が決まっている場合は確認をして下さい。提案書に記載して提案しましょう。

体質環境チェック

※カブレ経験ありの場合は何でかぶれたのかを確認。化粧品、植物、香水など。時期も確認。
※化粧品はどのメーカーでかぶれ肌荒れがあるか確認する。
資生堂・カネボウ・ノエビア・ポーラー・韓国コスメは油溶性で荒れている
ソフィーナ・ナリス・敏感肌コスメは水溶性で荒れている場合が多い
ワミレスは基本肌が汚い
※皮膚科通院歴ありの場合は、上記のカブレによるものなのか？違う原因なのか？時期と期間服用や薬についても確認する。
※アレルギーありの場合はどんなアレルギーなのかを確認する。金属アレルギーの場合は使用できる機器が変わるなど。アトピーなのかの確認も必要。
※健康不調箇所ありの場合もお客様が言える範囲の情報を聞き確認する。
※生理状態はホルモンの状態によっても肌が変化するので、聞ければ細かく聞く。妊娠の有無もできる施術が限られるので確認する
※出産経験は出産によってアレルギーやシミなどができる場合もあるので出産前後の肌状態も確認するといいでしょう。
※通常薬、サプリありであれば健康不調箇所の記載のものなのか、そうでないのかを確認。
サプリの種類や期間も確認。
※嗜好品ありの場合も肌トラブルの原因は多くあるので相談内容と照らし合わせてみる。
※睡眠状態も詳しく聞く。熟睡できているのかの確認もする。
※スポーツに関しては適度な運動なのか。ハードな運動なのかも確認する。

『ポイント』
健康不調箇所の確認はデリケートですが、大切な項目になってきます。健康不調箇所によって肌トラブルが起こっている場合も多く生活習慣の改善や食事、睡眠、ストレス、病気などの治療も肌トラブルの改善に必要になってきますので丁寧に確認して下さい。
健康な方に比べると、少し時間がかかる場合がありますのでそのことをお伝えするといいでしょう。

社外秘・複写・転載禁止

現在のお肌の状態

※日焼けについて赤くなる場合はメラニンを作る力が弱い肌と考えられます。炎症を起こしやすく乾燥しやすいため、シワになりやすい肌といえます。黒くなる場合はメラニンを作る力が高いため、メラニンの排出がうまくできないとシミやくすみ、ごわつきやすい肌といえます。
※洗顔後のツッパリがありの場合は、洗浄力の高い洗浄力の高い洗顔料や間違った洗顔方法をしている可能性が高いです。ホームケアの欄の確認と一致しているかを確認しましょう。
※朝夕の洗顔はしているかについて、いいえの場合はどちらをしていないのかを確認。理由も聞く。洗顔ができて以内場合は、乾燥くすみ、毛穴の詰まり、シミ、しわ炎症のトラブルになります。朝洗顔をしていない人は毛穴が気になりご来店される方が多い。
なぜ朝洗顔をしないといけないかの説明をする。
※肌全体が赤っぽいに関してはお肌の炎症が原因の可能性があります。ニキビによるものなのか、アレルギーによるものなのか？洗顔によるものかをカウンセリングで判断していきます。
また羽田虎ビルを繰り返すことで、毛細血管が拡張し赤みが戻らない可能性もあります。
※頬や身体に毛細血管が浮いて見える、ありの場合は上記のような炎症によるものや、出産、心臓病、肝臓病が伴う場合もあります。また自律神経の働きにようものもあり、ストレスや緊張によって目立つ場合があります。

『ポイント』
現在の肌状態からも相談内容の原因を探すことができます。
お客様の肌の状態や精神状態も知ることができますし、アドバイスにも役立ちます。

お話を聞いた後

カウンセリングをすると、お客様の生活習慣やスキンケアの仕方などからトラブルの原因がわかってきます。分かりやすく端的にご説明しましょう。
ご予約頂いているコース内容で大丈夫な場合と、違うコースをご提案した方がいい、追加した方がいい場合はその旨を説明して下さい。同時に金額の説明も忘れずにしましょう。
ご予約頂いている内容で問題がない場合は内容の説明と商材の説明をしましょう。
詳しい事はエステをしながら説明し、実際の肌変化の確認をしながら進めていくとお客様にも実感していただけます。
所要時間、金額、写真を撮る事をお伝えして「良かったら、使って下さい。良かったら通って下さい」と最初にお伝えしておくと終わった後のクロージングがしやすくなります。

エステの購入、化粧品の購入につながるかはカウンセリングで決まると言われるくらい大切になってきます。
お客様の悩みや願望を聞き、改善の提案、信頼関係を築く大切な時間になります。

社外秘・複写・転載禁止