

トラブル回避のためのカウンセリングの重要性

- * お客様にエクステションが装着可能かどうか判断しトラブルを事前に防ぐ
- * お客様のご希望を理解し施術者とお客様の意思疎通を行う

▼ コミュニケーション

サロンにお越しになられたお客様が抱く様々な疑問・不安・不満を理解し解決するのが、目の前で対面している施術担当者の役目になります。コミュニケーションは施術前のカウンセリング時だけでなく、施術中・施術後も、お客様との関係が続く限り終わることはありません。人気サロンのリピート率が高い大きな理由に、コミュニケーション能力に優れたスタッフが多いこともよく知られています。もちろん技術面が優れていることも重要です。

▼ カウンセリング

エクステションの装着が可能か不可能かを判断するのはサロン及び施術担当者の判断に委ねられています。『絶対に安心』ではなく『トラブルは起こりうる』という認識を持ってお客様をお迎えするよう心掛けてください。

刺激やアレルギーが起こる可能性は誰にでもあるという事を事前に伝えましょう。

>>>目にかゆみや違和感・異常が出た際の不安を減少・サロンへの不信感を取り除く事ができます。

新規・リピーターに限らず、お客様の体調は日々変化し、来店度に変わっています。施術前にはお客様の体調を把握しておく事を癖づけておきましょう。毎回説明する事によりお客様自身に意識付けしてもらうことで、お客様自身の我慢や無理な施術によるトラブルを事前に防ぐこともできます。

▼ カウンセリングを実施する

実際のカウンセリング時に用いる質問を例題にして、その理由と質問に対する答えの対策



カウンセリング時の質問例 >>> お化粧品によって刺激を感じたことはありますか？ お化粧品によるアレルギーはありますか？

■この質問をする理由■

- ・アレルギー体質の方、過敏体質の方はエクステション装着後にトラブルを招く可能性が高く、あらかじめ注意する必要がある。
- ・自分の体調や生活変化などでかぶれる場合もあるので毎回の施術前に確認する必要がある。
- ・基礎化粧品(クレンジング・洗顔・化粧水・乳液など)で刺激を感じたり、アレルギーが生じてしまうお客様の場合、極力エクステションの装着は避けるべきである。が、どうしても装着しなければならない時には、パッチテスト等を実施して、その後問題がなければ施術を検討する。

■質問に対する答えの対策■

- ・まつげ(目尻側)にエクステを2~3本装着(パッチテスト)を実施し、その後問題がなければ施術を検討するという目安にする。
- ・パッチテストで異常が出た場合は、まつげエクステションの装着を控え、つけまつげなど、目にあまり負担にならないものをすすめてみる。
- ・お客様がお使いの化粧品の商品名などを把握しておく。

Check アレルギーまたはトラブルが起きてしまったら・・・

- 1 . あらかじめ、装着後に違和感などがあれば連絡を頂くようお伝えする。
- 2 . 目や肌に違和感(かゆみ、異物感、腫れ等)があれば専門医(皮膚科・眼科等)に診断を受けるようお伝えする。
- 3 . かゆみや違和感がある部分は「触らない・こすらない」事をお伝えする。
- 4 . 症状が改善するまでお客様をサポートする。

※ まつげエクステが原因のトラブルと判断できない場合でも、そうでない場合でもお客様からご相談があれば適切な対処が必要です。

ASLY