物販 実践トーク（ご案内のシナリオ）

一般社団法人
日本サロンマネジメント協会
Japan Salon Management Association

聴き出し	お悩みはなにか？ どうなりたいか？ 気になり始めた時期は？ 特に気になる部分 現在のお手入れ 日頃の生活環境(睡眠や冷暖房、紫外線等) 食生活の状況（一日の食事の流れ、お酒等）
知識 ・ 提案力	肌状態・身体の状態を、皮膚生理を絡めてわかりやすく説明 聴き出した内容からお悩みの原因判断をし、わかりやすく説明 お悩みを改善するために最適な商品やコースをえらび、 その商品の魅力や必要性をわかりやすく説明する。 選んだ商品の使い方を説明する。 生活環境の中や食生活の中でお悩みの改善につながるアドバイス をする。 この商品を使うことで、その後のお肌やお身体がどう変わっていく、 もしくはどう変わったかを楽しみながらお伝えしていく。 商品を使った自分の感想や、他のお客様の感想をお伝えする。

施術と物販は全て一貫していると考える。

【物販を後にご案内しようとするので勧誘されたように思われてします。】

買う買わないはお客様が決めることですので、お客様がよりよくなるために
必要性をお伝えする事が大事です。

一般社団法人 日本サロンマネジメント協会 JSMA Japan Salon Management Association

物販 実践トーク（ご案内のシナリオ）

流れ・ポイント	【シナリオ・活用トークや言い回し】	【お客様】
肌状態の聴き出し	最近気温も上がっていて汗をかいたり、べたつきやすくなったり、テカリやメーク崩れ等気になってきますが●●様はいかがですか？ アプローチ・べたつき聴き出しトーク	そうですね。けっこうTゾーンとか鼻がべたついたりしてきましたね。
	そうですよね。実は私もそうなんですが、何かべたつき対策で、あぶらとり紙を使ったり、お手入れで工夫されている事はありますか？	そうですね。あぶらり紙を使うぐらいであとはそんなに変わったことはしてないですよ。
お手入れの聴き出し	今の時期は紫外線も強いですので日焼け止めクリームなどもご使用されていらっしゃいますか？	本当に日差しも強くて、日焼け止めはSPF５０のを使っているんですよ。
	SPF50ですか？すごく強力ですね。でもお肌ホホの辺り乾燥してきたりしませんか？おでこや小鼻のT-ゾーンはべたつくのにホホは乾燥することってないですか？	そうそう！なんかT-ゾーンはテカルのにホホは乾燥してるんですよね。
	日焼け止めでもSPFが高いものはお肌の水分を奪ってしまうものもありますので、そこまで普段からは強いものを使用しなくて大丈夫なんですよ。 SPFの横の数字は時間を表していて、１で20分間紫外線をカットしてくれます。５０ですと、20×50なので1000分＝16時間40分になります。 一日のうちで紫外線が強いのは朝の9時から15時までがピークです。 6時間カットできるものなら日常は十分なんですよ。	えー？？そうなんですか？数字が大きいものが強力なのでいいと思っていました。
メカニズム	ホホはお顔のなかでも潤いが少ない場所でもあり、さらにこれからの時期はエアコンの影響で潤い不足になりやすいんです。そうすると、お肌の水分と油分のバランスが取れなくて潤い不足を守ろうとして皮脂の分泌が多くなってそれが元で毛穴が広がりメーク崩れをしたり、テカルといったお悩みの原因にもなるんです。	そうだったんですね。 だから夕方はメークが崩れて本当ひどいんですよ。
必要性	なので、普段のお手入れでも潤いを与えながら、お肌に負担をかけずに皮脂を引き締めてくれるおスキンケアでお手入れする事が大事なんですよ	そうなんですね。夏はべたべたする分化粧水とかを少なめにしていました。
お手入れ提案	この下地は肌に潤いを与えてくれるヒアルロン酸や皮脂を引き締めながらも保湿する効果がある下地で、一日中つけていても紫外線ケアはもちろんメークが本当に崩れにくんですが、お付けになってみませんか？	そうなんですか？ 一度つけてみたいです。

一般社団法人 日本サロンマネジメント協会 Japan Salon Management Association

物販 実践トーク（ご案内のシナリオ）2

流れ・ポイント	【シナリオ・活用トークや言い回し】	【お客様】
商品知識・詳細	この下地SPFは２０ですので7時間ぐらいは紫外線もカットしてくれますし、水や汗、皮脂にも崩れにくいウォータープルーフ処方ですし、鉱物油やアルコール、パラベンなども不使用でお肌にもとっても安心なんですよ。	7時間なら日中のお買い物はこれで十分なのね.
タッチアップ	さわってみてください。さらさらしませんか？	本当ですね。すっごくさらさらでつけていないみたいです。
	こちらの日焼け止めクリームと比べてみますか？	こっちはなんか少しべたついてる感じがするわね。
	毛穴にも入り込んでいませんか？これ今手でみていただいてますが、お顔だったら？もっとはっきり見えてしまうんですよ。	え～こわいですね・・・・・。
	本当ですよね？私も最初の衝撃がすごかったですよ。 これからの時期に合わせて是非ご利用になってみますか？	そうですね。もうすぐに使わないとですね。
クロージングと使い方説明 **①お客様が気にされているトラブルを改善することができる。** **②これからの季節にはより必要** **③お使いいただくことでどんな肌になるか**	ありがとうございます。 使い方ですが、普段の洗顔後に化粧水、クリームなどをつけた後に、よく振って100円玉ぐらいを手に出してぬってくださいね。 夜はクレンジングを使って落としてくださいね。 一日使っていただきますと、サラサラで涼しいお顔でいれますし、普段のメイク崩れやべたつきの違いも実感していただけますよ。 明日から是非使ってくださいね。	はい！

一般社団法人 日本サロンマネジメント協会 Japan Salon Management Association