

# サロンワーク Q&A①

## 【NICOL 全店で共有させて頂く連絡事項】

- ご予約を入りやすくする為に翌々月のサロンボードを開けて下さい。  
(例:現在 2021 年 12 月時点→2 月のサロンボードが開いている状態)

Q. Special day の告知だけインスタグラムで流しても大丈夫でしょうか？

A. Special Day は前日に公式 LINE のみで発表されるクーポンですので、事前に告知してしまいますと Special Day の意味がなくなってしまいます。公式 LINE 登録をしてもらう際に、ポイント以外のメリットとして、「LINE でしかでない月 2 回 Special Day クーポンがありますので、登録してください。」など、登録に促す戦略でもあります。(月間キャンペーンはどんどん告知してください)

Q. Special day は全員対象でしょうか？

A. LINE 登録されているリピーター様のみのサービスになります！  
今後もしリピーター様のみです

Q. Special day についてですが、「LINE 登録した方限定のお得な Special day クーポンが届く！」  
みたいな POP を作っても問題ないでしょうか？

A. もちろん大丈夫です！どんどんPRして下さい

Q. Special day について、LINE 予約限定って記載してあったのですがホットペッパーからの予約の方は  
スペシャルデイのクーポンが使えないということでしょうか？

A. Special day クーポンは、LINE 予約の方限定となっております。

Q. スペシャルデイについて、当日その場でお客様が LINE で予約を変更するのは可能でしょうか？

A. 当日お客様が LINE のクーポンを使いたいと言われた場合、メニュー変更可能となります！

Q. 子供脱毛での割引対応は、ご紹介の場合、初回のペア割は通常と同じように適用しますか？

またロコミの場合、ロコミ投稿された場合は通常 500 円引きですが、現段階では利用条件などが無い為、割引になるのか？子供脱毛でロコミ割をしてしまうと利益はなくなりますが、ロコミ割りは通常同様ご案内して可能でしょうか？

A. こども脱毛は特別価格でのご提供になりますので、ペア割は使えません。

ロコミは、全店舗のサービスではないので、サロンでお決め頂いて大丈夫です！

## サロンワーク Q&A②

**Q. 子供脱毛で親が子供を紹介した際、親はペア割価格になりますか？**

**A. なります。親が子供を紹介(親は半額、子供は割引無)、子供が親を紹介(親は半額、子供は割引無)**

※子供がペア割を使いたい場合は、定価の半額なら利用可能となります。

そのかわり、その子供様はずっと大人の定価料金になります。

## お客様対応 Q&A①

### 【NICOL 全店で共有させて頂く連絡事項】

●ご来店頂いたお客様へ、公式 LINE 登録へのご協力をお願いいたします。

公式 LINE はポイントを貯めるだけでは、登録したことになっていない為本部からのアプローチができません。

来店時に、【店舗名・お客様 No・お名前フルネーム】を必ず送信して頂きますようお願い致します。その時点で本部での登録ができるようになります。

Q. 慣れていないスタッフがどのように LINE 登録おすすめしたら良いか教えてください。

A. ①ご来店毎にポイントが貯まり、割引になる事。

②HPB などでは絶対でない、LINE だけのお得なクーポンが発行される事。

公式 LINE の登録を断られるいちばんの理由は、無駄なメッセージ配信が多いと誤解される事です。

NICOL の公式 LINE は営業配信とゆうよりは顧客満足度 UP の為の配信ですので、①②をお伝えする事で必ず登録数は増えます！公式 LINE 登録が増えることで、並行してリピーター率が上がり、キャンペーン成功率も見違える様に上がります。それは、顧客満足度が高くなった証です

“売る”感覚ではなく、無料ですしお客様にメリットしかない事をお伝えする事で、皆さん登録したくなると思います

Q. お客様の LINE 登録は友達追加する事で完了ですか？

A. お客様に【店舗名・お客様 No・お名前フルネーム】を送信して頂いて完了になります。

Q. 月末までに来店のお客様には、既に決まった翌月キャンペーンはご案内してもよろしいのでしょうか？ただ、まだサロンボードにメニュー等無いと思うので、案内したところで通常の予約になってしまうと思いますが。

A. 案内して下さい。その際、月が変わってからクーポンが出ることもお伝え下さい。

サロンボードに早い段階で入れてしまうとサロンボードの設定上即日から入ってしまい、例えば “1 月のキャンペーンが、12 月に入ってしまう” などこれまで、多々ありました。

(どれだけ分かりやすく日にちを記載しても避けられません。)

今後のもクーポンが反映されるタイミングは、月末になります。

## 技術・座学 Q&A①

Q. 子供脱毛の契約書について、子供脱毛に関して承諾書等は本人記入、さらに保護者のサインなど未成年になりますが、必要ですか？カウンセリングは親同伴だと思いますが、2回目以降は一人でも来店も可能ですか？

A. 契約ではないのでサインは必要ありません。おひとりでご来店でも大丈夫です。

Q. 子供脱毛1箇所～5箇所、全身とありますが大人と同じくお顔、VIO 除くでいいのでしょうか？

A. はい。VIO は各 1100 円になります。

Q. 子供脱毛の場合、お顔のコースはいくらになりますか？

お客様に子供様のお顔の毛を脱毛したいと相談されたので。

A. 目の近くになり危険性があるので、鼻下のみのメニューになっております。

今後、全店の動きを見て追加を考えますが現時点では鼻下のみのご案内でお願いいたします。

Q. 現在支給して頂いているコットンですが大きさには理由がありますでしょうか。

A. 目と眉毛がちょうど隠れるサイズで、このサイズより大きいコットンを使用したら、眉上が当てづらくなると、スタッフからの意見の中でこのサイズで統一しております。

Q. 脱毛周期は年齢関係なく1ヶ月でしょうか。

A. 年齢はあまり関係ありませんが、箇所によって違いが多少ございます。

※男性のヒゲは2週間です。

Q. 子供場合、ホルモンバランスが不安定かと思いますが、お客様より「何回で脱毛が完了するのか」と聞かれた際にはどの様に返答したら宜しいでしょうか？

A. ご案内は大人と同じです。

生理がまだのお子様の場合、生理がきたらまた生える可能性がある事をお伝え下さい。

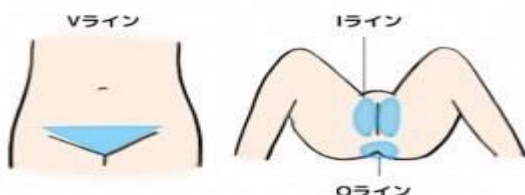
Q. 各 VIO の境目の定義がございましたらご教示頂けないでしょうか。イラスト等がございましたら共有頂けると幸いです。

A. 【Vライン】股上から骨盤下までになります。

【Iライン】正面から見て、股の間の部分になります。

【Oライン】お尻の奥になります。

また、粘膜は NG となります。



## 技術・座学 Q&A②

Q. 女兒の場合、生理の影響でホルモンバランスが崩れやすくなりますが、男児の場合はホルモンは影響するのでしょうか？

A. ほぼ考えられません

Q. ルネッサンスルナの脱毛・フォトの違いは？

A. 脱毛 → 毛に働きかける。

フォト → 肌に働きかける・肌質改善

Q. 粘膜がなぜ NG なのか？

A. 肌トラブル、感染。脱毛機の認証定義として NG。

Q. ルネッサンスルナのリフトアップできるのはなぜ？

A. ルナは光を出す時間が長い。その為他社は、表皮にしか働きかけないが、ルナでは皮下組織に働きかけることができ温熱を届け、水分に吸収されたり、セルライトを分解する。

※セルライトの分解とは、脂肪と老廃物をはがして脂肪細胞と老廃物をわけ、老廃物を排出できる。

# キャンペーン Q&A①

1 月ご来店者様全員対象、次回予約でお年玉くじを引いて頂けます。

【くじの内容】

100・500・1000・1500・半額・無料

有効期限→次回予約時

※変更・有効/キャンセル・無効

くじ引き用の BOX などをご用意して頂くと盛り上がると思います ♪

Q. 新春キャンペーンとくじの併用はできますか？

A. できません。考えられるとしたら、月初と月末で月 2 回ご来店になりますが、新春キャンペーンは  
お一人様一回ですので、月末はくじのみの割引になります。

2 月キャンペーンの Daily+チケット

お一人様何個でも購入可能です。チケット 2 枚につき、有効期限 3 ヶ月

例:2 個購入 チケット 4 枚→有効期限 6 ヶ月

※購入日が違った場合

例:2/8(火) 購入①・2/22(火) 購入②

購入②の日にちから有効期限 6 ヶ月

Q. VIO 脱毛 2 回チケット購入でバームプレゼントは、公式 LINE 限定・地上波放送記念特別追加キャンペーンということで、LINE 登録している方限定で、勤めても友だち登録したくない方もお客様でいらっしゃるのですが、そのような方にはこちらからキャンペーンのご案内をしても良いですか？？

ルールに則っていくと、LINE 登録したくない方は残念ながらバームプレゼントは対象外になるとおもいます。※そうでないとキャンペーンの「公式 LINE 限定」を無視することになり、LINE 登録しなくても良くなってしまい、キャンペーンの趣旨が崩壊する為。と返答しました。

A. 公式 LINE 限定ですが、登録者以外の方も希望される方は大丈夫です。

ただ、LINE 登録しないと今後こうゆうお得なキャンペーンを知ることができないですよと、お伝えしてあげると良いとおもいます。このキャンペーンは、店頭での販売に力を入れてください。

店頭でしか購入できない為、ご来店時に LINE が入っていた事を忘れてしまっている方が多い為です。ご来店時に全員にこのキャンペーンをお伝えしてあげて下さい。店舗販売に力にいられているサロンさんは毎日売れています。POP の活用もすると良いです。

Q. ホットペッパーからご予約されているお客様はチケット使用の際、要望欄に『チケット使用したい』と記入してもらおうかたちでよろしいですか？

A. チケット購入して頂いた方用のメニューがございます。

## キャンペーン Q&A②

Q. 新規の方に LINE 登録して頂けば当日でもバームキャンペーンは適応されますか？

A. ご新規様もリピーター様も、LINE 登録しなくても全員適応です。

この質問が他からも多くあり、「公式 LINE 限定、完全予約販売」となっているからですね。

迷わせてしまい、申し訳ございません。このキャンペーンの最大の目的、

**○リピーター様満足度アップ**

**○回数券販売でリピーターに繋がる**

**○サロンの売上アップ**

反応がかなり良く、知らなかったとゆう方からクレームが入るくらいなので、全員にお伝えください。

Q. ホットペッパーではクーポンがありますが、コールセンターで新規予約された方にも、【3 回まで 2900 円】適用での予約案内ですか？それとも、ホットペッパーでのみの予約特典としていますか？

A. コールセンターにお電話 or 公式 LINE のお問合せがあった際は必ず予約経路をお聞きしております。HPB からの場合は、3 回まで 2900 でご案内致します。

Q. 2 月の新規は全員【3 回まで 2900 円】適用でご案内しなければならないでしょうか？

A. HPB のクーポンですので、HPB からのご予約の場合適用です。

Q. バレンタインキャンペーンで3回まで 2900 円はホットペッパーのみでしょうか？

A. はい！そうです。お電話 or 公式 LINE にてお問合せで HPB をみた。と言うお客様にはこちらをご案内致します。

Q. お会計時チケット購入で早速本日の施術分で1回使用したいとなった場合は、使用可能でしょうか？

A. 次回以降ご利用可能になります

Q. 3回 2900 円クーポンはご新規様メニューですが次回ご予約の際メニュー欄に表示されるのでしょうか？それとも店舗でカルテ管理でお会計時に 2900 円に修正を行うかたちになるのでしょうか？

A. メニューを作ってしまうと、対象外のお客様も選択してしまう事が懸念される為、作れません。出来るだけ、次回予約 or 公式 LINE or お電話でのご予約をオススメされると良いと思います。

Q. 3 回 2900 円クーポンを 2 月 28 日に使用したお客様は、3 月、4 月も 2900 円対応になりますか？

A. はい！3 回まで 2900 円です。

**2022 年 2 月特別追加キャンペーンにてチケットをご購入頂いた方はホットペッパービューティー・フリーダイヤル・公式 LINE にてご予約が可能となります。また、ホットペッパービューティーには¥0 としてクーポンをお作りするのでそちらからお客様にはご選択頂くお形となります。よろしくお願致します。**

