

# サロンワークマニュアル

①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)

②Special day のインスタグラム告知について

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すと Special Day の意味がなくなってしまう。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)

③Special day の対象者について

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。

④「LINE 登録した方限定のお得な Special day クーポンが届く！」POP 作成について

サロンで作成していただき、Special day クーポンのPR販促に活用してください。

⑤ホットペッパー予約の方の Special day クーポン使用について

Special day クーポンは、LINE 予約の方限定になります。

⑥Special day、当日その場でお客様が Special day クーポン使用の変更について

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。

こちら側から促す必要はありません。

⑦ご来店頂いたお客様の、公式 LINE 登録について

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。

上記が本部に届いた時点で登録完了となります。

## ⑧公式 LINE 登録の勧め方について

1.ご来店毎にポイントが貯まり、割引になる事。

2.HPB 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、

1.2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

## ⑨当日予約・当日キャンセルの本部からサロンへの対応について

・HPB(アラート)連絡いたしません。

・LINE と TEL の場合は予約時間が 1 時間前の場合はご連絡いたしません。

・キャンセル・変更の場合は TEL にてお伝えいたします。

**※施術中の際は、LINE にてご連絡いたします。**

## ⑩お客様が遅れている場合について

5分経っても来なかったら、本部に TEL にてご連絡下さい。

本部が、対応中で出ない場合は LINE をお願いします。

遅れてくるお客様の対応としては、

後ろにお客様が詰まっている場合には、メニュー変更や時間、日時の変更をお願いする。

後ろに空きがある場合は、そのままご予約メニューを行う。

## ⑪当日ご来店のないお客様のサロンボード処理について

当日ご来店なし・TEL 不在の場合は、当日サロンボードを閉める際にサロンでキャンセル処理を行う。

サロンが営業時間より早く店舗を閉める際は、20時の時点で連絡のない場合、

本部でキャンセル処理をいたします。

その際は、必ず『〇様、キャンセル処理いたします』と本部に連絡をお願いします。

## ⑫子供脱毛での割引対応について

こども脱毛は特別価格でのご提供になりますので、他の割引サービスは使用できません。

口コミは、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。

**⑬子供脱毛で親が子供を紹介した際、親のペア割対応について**

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。

ただし今後、その子供様は大人の定価料金になります。

**⑭子供脱毛(未成年)の契約書、子供脱毛に関して承諾書等について**

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。

2回目以降は一人で来店も可能です。

**⑮子供脱毛の VIO メニューについて**

VIO は各 1100 円になります。

**⑯子供のシェービングについて**

大人と同料金となります。

**⑰親子でのご来店時の、LINE ポイントのつけ方について**

LINE アカウント1つに1人。HPB も同様。

**⑱子供脱毛の場合、お顔の毛を脱毛について**

目の近くになり危険性があるので、鼻下のみのメニューでご対応下さい。

**⑲サロンボードの予定ありについて**

ずらしていい場合 →【予定あり OK】

ずらしていけない場合 →【予定あり NG】

**⑳サロンボードのお客様メモについて**

お客様メモに、ご紹介された方の名前・ペア割使用された場合は【済】と記入

**記入例↓**

お客様メモ	ペア割 7/14 ■■■様←7/29済 7/21 ■■■様←8/23済 8/3 ■■■様←9/17無料済 8/3 ■■■様
その他1	-
その他2	-
その他3	-

## ⑳HPB ポイントと次回予約割引の併用について

併用については各店舗にて決めて頂き、本部に共有をお願いいたします

## ㉑台風時など事前に営業できないとわかる際の店舗対応について

当日では、お客様にご連絡がつかないこともありますので、早めに対応を本部にご連絡下さい  
本部からお客様にご連絡いたします。早急のご判断をお願いいたします。

**※電話又はLINE、メッセージ全ての手段で連絡を致しますが、連絡のつかない場合は、  
出勤が必要となります。**

## ㉒月末に来店のお客様に、既に決まった翌月キャンペーンのご案内について

案内していただいて構いません。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が入ってしまい、  
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。

## ㉓予約時のクーポンについて(ご新規様)

HPB 予約で先月のクーポンを指定してご予約されている場合、  
本部からはTEL・緊急メール等の対応は致しません。  
クーポン金額が違う場合も同様の対応となります。

**※リピーター様で、新規クーポンご予約のあった際は、本部よりご連絡いたします。**

## ㉔メニュー変更について

サロンにてお会計時にメニュー変更して頂いて大丈夫です。  
ただし、HPB からのご予約でSD クーポン、ペア割、チラシ割引はご利用できません。  
ペア割の場合・チラシ割の場合は、本部にて事前に対応致します。  
SD クーポンの場合は、店舗にて、一度HPB の予約をキャンセルしていただき、  
再度予約の取り直しお会計をお願いいたします。

## ㉕ペア割他店にご紹介について

NICOL 全店可能となります。

## ㉖コットンですが大きさについて

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ので、このサイズで統一しています。

⑳本部へのLINE連絡について

本部にLINEする際は、名前を入れて送ってください。

㉑HPBのアラートについて

ロコミのアラートにつきましては、開けて頂きご対応おねがいたします。

予約のアラートはあけないでください。

※予約のアラートを開けてしまった場合は、必ず本部に連絡下さい。

㉒割引などの併用について

下記の表をご確認ください。

	HPBポイント	次回予約特典	LINEポイント	ペア割	SDクーポン	SDクーポン
HPBポイント	X	○	○	×	×	○
次回予約特典	○	X	×	×	×	×
LINEポイント	○	×	X	×	×	×
ペア割	×	×	×	X	×	×
SDクーポン	×	×	×	×	X	×
ロコミ	○	×	×	×	×	X

㉓日報について

日報の記入の際に、スタッフ割など一般のお客様でない場合は、下の【報連相】に例 ○○様、○○様 2名 スタッフ割 ○○円と記入をお願いします。

		年 月 日 ( )		日報												NICOL		店							
日	時	曜日	NO	店名	支店	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名	店名				
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
来店予定人数		名		名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名			
来店人数		名		名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名	名			
【報連相】																									

↑  
こちらにご記入をお願いします。