

# 【発毛電話対応マニュアル】

新規の電話対応はファーストステップとしてとても重要視しているので、明るくハッキリと答え、電話越しの相手に楽しみをもって来院してもらうよう心掛けること。お客様の返答には「ありがとうございます」と添えること。

「お電話ありがとうございます、みつとも鍼灸整骨院〇〇です。」

～の体験をしたいのですが

「今回何を見てお電話しましたか？」

「ありがとうございます。まずはお名前をうかがってもよろしいですか？」

「それでは当院で結果を出せるか判断するご質問をさせていただきますが5分ほどお時間よろしいでしょうか？」

「現在の頭皮で気になっている所はどこですか？」

「いつごろから気になりだしましたか？」

「今まで自分で努力してきた経験はありますか？」

「いつまでに結果を出したいですか？」

「現在服用されているお薬はないですか？」

※服用薬があり、医師の確認が必要な場合は電話の最初に伝えましょう

「過去、もしくは最近ケガや手術などの経験はないですか？」

\*施術を受けられない患者様の例

- |                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| ・皮膚に疾病をお持ちの方            | ・その他内科的疾患をお持ちの方 |
| ・アトピー性皮膚炎（敏感肌の方）の症状のある方 | ・高血圧の薬を飲んでいる方   |
| ・糖尿病等の診断、またはお薬を処方されている方 | ・悪性腫瘍をお持ちの方     |

※超重要 「〇〇さん通院する時間は取れそうですか？一回 45 分ほどの施術時間になります。」

NOなら 「どのくらいなら通えそうですか？」 ※最低でも2週間に1回は通える事を確認

◎2回目以降の料金を聞かれた場合

「まずは施術の効果を実感してもらいたいのので3ヶ月間のトライアルコースを受けてもらいます。料金は全12回の施術で21万円です。どのくらいで満足いく状態まで改善できるかは頭皮の状態を診てみないと何とも言えませんが、多くのお客様が発毛を実感しております。」

どんな施術ですか？

「まずは頭皮の状態をチェックさせていただきます。そのあと頭皮を特殊な方法で洗浄していきます。それから汚れがとれた毛根に毛髪を生やすための成分を導入させてもらい、発毛を促進する施術です。」

どれくらいで生えますか？

「個人差があるのでこちらからは何とも言えませんが、3ヶ月のトライアルコースを受けることで多くのお客様が効果を実感しています。」

薬は飲みますか？or 薬を飲むのはどうなんですか？

「当院で薬を処方するわけではないので何とも言えませんが、薬が体に合っているかどうかを判断する方法を当院ではご用意しております。実際に施術をスタートしていく場合はそこもしっかり検査させてもらったうえでしていくのでご安心ください。」

施術で副作用などはありますか？

「当院での施術で副作用が出ることはありませんが、今までしていなかったことを始めることによる一時的な抜け毛や肌が極端に弱い方は頭皮に反応が出る場合があります。」

※共通：NO もしくは質問中話がつまるようなら

「申し訳ございませんが、当サロンでは本気で悩んでいる方しか来院されていません。  
なので、また本気になったらご連絡して頂いてもよろしいですか？」

「他にご質問はございませんか？」

「それではご予約をお取りしていきます。」

「初回体験の時間は2時間半程みて頂きますがいつがよろしいですか？」

※超重要

「かしこまりました！今から予約表の確認をいたします。

〇〇さんもし希望日(希望時間)が空いてない場合は他の日でも大丈夫ですか？

ありがとうございます。一度保留音を流しますのでこのまま少々お待ちください。」

問題意識も低くその日しか来院できない場合はわざと空いてないと言ってお断りをする事も頭に入れておくこと。

↓

「〇〇さんお待たせいたしました！申し訳ありません。その日をご案内できる時間帯がありません。  
当院で人気の施術になりますので、予約希望日直前でのご予約となると予約枠が空いていない事が  
多くあります。なので、もし先のご予定がお分かりでしたらこのお電話で予約をお取りする事  
をお勧めしますがどうされますか？」

第二希望日を提案しそれでも施術に来る気があるのかを確認すること。

「連絡をお取りできるお電話番号をお願いします。」

「最後に年齢をお願いします。」

※超重要

「発毛体験するにあたって2つお願いしたいことがあります。まず1つ目が頭皮の毛根状態を  
確認させて頂きたいので、体験前日の入浴の際に抜けた髪を10本程ご持参ください。  
そして2つ目は体験当日、頭皮チェックをさせて頂きますのでヘアワックスなどつけて  
来院されないようお願い致します。ここまでで何かご質問はありませんか？」

「発毛の施術場所はプライバシーを守るため、整骨院の近くに自宅での施術ルームが  
ございますのでそちらでの施術となっております！  
このあとその場所までの道案内をメールもしくはラインでお送りしますので  
教えて頂いてもよろしいですか？」

「では〇〇さん、〇月〇日の〇時〇分から発毛体験のご予約をこのお電話でお取りいたします。  
体験時間2時間半程頂きまして初回体験料は3980円となります。  
予約が詰まっている為、時間に遅れますと体験が受けられない事がありますので、  
5分ほど早めにお越しくださいますようお願い致します。」

「あと、結果がしやすいプログラムで大変人気のコースの為  
ドタキャン等は他のお客様のご迷惑になりますのでご遠慮をお願いします！  
予約日の変更や時間に遅れる場合は必ずお電話をお願いします。  
他に何かご不明な点はありませんか？それではお気をつけてお越し下さい。」