

11. お客様が求めているのは 説明よりも「希望」

①1 メッセージ+補足

「5年間の闘病生活で知った セラピスト達の悩み」でお話したように、僕は長い間色んな治療院を巡ってきた、

いわば“患者のプロ”なんですよ笑

そして3か月以上通った治療院には、
ある共通点がある事に気付きました😊

それは、施術およびセラピストとの会話の中で、回復への【希望】を見い出せたということです😊

逆に希望を絶たれるような言葉を投げかけられた治療院では、セラピストに対して体が拒否反応を起こし、治療効果が半減してしまうという現象も肌で感じて参りました😊

②理由

お客様は「変われる事への希望」を求め、治療院や美容サロンを訪れます。

そこが希望を持たせてくれるサロンであれば、お客様はリピートしたくもなりますし、自助努力の意欲も湧いてくるとは思いませんか？

③納得させる理由

勿論、お客様に現状の把握して頂くための説明は必要です。

でも、ただ事実を列挙するだけであったり、必要以上に不安を煽るような言い回しは避けましょう😊

もしお客様の望むような未来が実現できそうにないと感じたとしても、

「頑張り次第で可能性はある」

というニュアンスが伝われば、

お客様が物凄い努力することにより、あなたの想像の範疇を超える変化が生まれるかもしれません😊

あなたが作り出す

暖かみのある雰囲気と

思いやりのある言葉選びが

「変われるかも！」

という希望を与えます😊

そのような気遣い・誠意がお客様に伝われば、1回目で思うような効果が得られなかったとしても、リピートしてくれる可能性は十分にありますよ😊

④結論

お客様に希望を与える言葉選び、是非チャレンジしてみてください☆