



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

サロン接客トレーニング教材

ロールプレイング 練習シート

✓ 全8シナリオ + 採点シート付録

クリニックを超える究極の施術で売上15%アップ
マル秘ガイドブック

全8シナリオ・トレーニング一覧

- 1 既存客へのアップグレード提案（基本編）
- 2 既存客へのアップグレード提案（ペップビュー検索活用編）
- 3 新規客のカウンセリング～施術前同意書の説明
- 4 施術中の半顔確認～感動体験づくり
- 5 施術後の次回予約と店販（薬液）の提案
- 6 店販を迷っているお客様への切り返し
- 7 10ヶ月後・長期顧客への対応
- 8 よくある質問・反論への切り返し（総合練習）

📄 付録：採点シート（自己評価・ペア評価）

🔑 このシートの使い方

STEP 1



個人練習

まずは声に出して音読
↓
スマホで録音して
自己評価チェック

STEP 2



ペア練習

スタッフ役・お客様役を
交代で演じる
↓
相互フィードバック

STEP 3



店舗練習

朝礼で週1シナリオ実施
↓
月末に全シナリオの
テストを実施



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ①

既存客へのアップグレード提案 (基本編)

Before-After資料を自然に活かして
アップグレードする基本の流れ



エレポ施術以外のクーポンで来店。施術後に既存のお客さまへ追加提案をしましょう。待合室にBefore-After資料を設置済み。



スタッフ

今日もありがとうございました！お肌の調子はいかがでしたか？

お客様



気持ちよかったです～！肌もなんかモチモチしてる気がします。



スタッフ

よかったです！実は最近すごく個人的に気に入っている施術があって……（Before-After資料を取り出して）これ見てください！

お客様



えっ、なんですかこれ？すごいですね！



スタッフ

凄いですよね！今回、私たちのサロンで、クリニックがやっているフェイシャルよりも3倍も有効成分が入っている施術を始めたんです～。通常の3倍なので●万円はするんですけど、今なら●万円です。ご興味ありますか？



お客様



えっ、クリニックより？どういうことですか？

スタッフ



クリニックでも使われているエクソソームや幹細胞培養液っていう成分なんですけど、私たちはそれをクリニックの3倍の有効成分で使っているんです。だから効果もしっかり出るんですよ！

お客様



へ～、それは試してみたいかも……。でもちょっと考えます。

スタッフ



もちろんです！今すぐじゃなくて全然大丈夫ですよ。次回のご来店のときに一緒にやってみませんか？ちょうど枠もあるので、次回予約入れちゃいましょう！

お客様



そうですね、じゃあ次回予約お願いします！

★ ポイント

Before-After資料を自然なタイミングで取り出す

●万円の価格は自信を持って伝える

迷ったら焦らず次回予約へ

チェックリスト

- 笑顔でアイコンタクト
- 資料を自然に取り出せた
- 価格を自信を持って伝えた
- 迷いに焦らず対応できた
- 次回予約へ自然につなげた





ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ②

既存客へのアップグレード提案 (ペップビュー検索活用編)

スマホ検索で信頼性を高め、
クリニックとの差別化を伝えるテクニック

✎ 施術後、スマホで『ペップビュー』を検索してもらい、自サロンの優位性を伝える。



スタッフ

今日もありがとうございました！
ちょっと『ペップビュー』ってネットで検索していただけますか？

お客様



ペップビュー？（検索）……あっ、たくさんクリニックが出てきましたね。



スタッフ

でしょ！？この施術って、このペップビューの有効成分を3倍にした施術なんです～！

お客様



えっ、3倍？クリニックと同じやつをもっと濃くしたってこと？



スタッフ

そうなんです！通常クリニックでは2万円くらいからするんですけど、さらに濃くしているので通常は●万円の価値があるんです。でも今なら●万円です。

お客様



それは確かにお得かも……。でも痛くないですか？



スタッフ

クリニック級の機器なので、ごくたまにピリッとした感覚を感じる方もいらっしゃいます。でもそれは成分がしっかり届いているサインで、強さは調整できますので安心してください！次回一緒に試してみませんか？

お客様



うーん、じゃあ次回やってみます！



スタッフ

ありがとうございます！楽しみですね♪
次回のご予約、入れておきますね！

★ ポイント

検索依頼のタイミングを自然に待つ「間」を焦らず活かす
痛みへの懸念は安心感で返す



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ③

新規客のカウンセリング ～施術前同意書の説明

同意書を"価値の刷り込みツール"
として活用する



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL



初来店の新規客へ、施術前カウンセリング。同意書を渡しながら価値を伝える。



スタッフ

本日は初めてのご来店、ありがとうございます！〇〇と申します。今日のメニューについて少しご説明させていただきますね！

お客様



はい、お願いします。



スタッフ

今日の施術なんですが、クリニックでも使われている最新のエレクトロポレーション機器を使って、エクソソームや神経系・脂肪系の幹細胞培養液を肌の奥まで届ける施術です。実はこれ、クリニックの薬液よりも3倍の有効成分が入っているんですよ。

お客様



え、そうなんですか！クリニックより濃いんですね。



スタッフ

そうなんです！通常クリニックだと3万円を超える施術なんですが、今日はクーポン価格でご来店いただいておりますので、すごくお得にご体験いただけますよ。こちら（同意書）、施術前に確認していただきたい内容がありまして……





スタッフ

クリニックの3倍の有効成分があること、通常3万円を超える施術であること……特に読んでいただきたいんです。これだけの価値がある施術を今日お得に受けていただけるということを知っておいていただきたくて！

お客様



なるほど～、確かにお得ですね。



スタッフ

あと、真皮下層まで届けるため、ごくまれにピリッとした感覚を感じる方もいらっしゃいます。でもそれは機器がしっかり機能している証拠です。妊娠中の方やペースメーカーをお使いの方は施術できないんですが、〇〇様は問題ないですよね？

お客様



はい、大丈夫です。



スタッフ

ありがとうございます。では、施術前にBefore写真を撮らせていただきますね！今日の変化を後で一緒に確認したいと思います！

お客様



いいですよ！



スタッフ

ありがとうございます！では始めていきますね。どれくらい変わるか楽しみにしててください♪

★ ポイント

同意書は価値の確認セレモニーとして演出

禁忌確認は明るく確実に

Before写真は“一緒に楽しむ”雰囲気

チェックリスト

- 第一印象が明るく丁寧だった
- 施術の価値を自信を持って説明した
- 同意書説明が自然だった
- 禁忌確認を漏れなく行った
- Before写真撮影を自然に案内した

エレクトロポレーション施術説明書及び同意書

- クリニックで施術している薬液Pよりも3倍の有効成分がある事を理解しました。
- 通常クリニックでは3万円を超える施術であることを理解しました。
- クリニックで使用している神経系・脂肪系幹細胞培養液、ならびにエクソソームを使用する施術であることを理解しました。
- 一般のサロンでは受けられない施術であることを理解しました。
- 施術機器はクリニックでも使われているエレクトロポレーションで施術いたします。市販の機器とは異なるため、痛みや熱いと感じたら速やかに申し出てください。
- 効果はクリニック以上ですが、個人の普段のケアの状況によって差が出ることを理解しました。
- 初回から効果の出る施術のため、**Before-After**の写真を撮らせていただきます。（※お客様にご確認いただく目的以外の使用はいたしません。）

【施術前の注意点】

- ・施術前、メイクはしっかり落として施術します。
- ・当日のお肌の状態によっては施術をお断りする場合があります。
- ・3ヶ月以内に美容治療を受けられた方はお申し出ください。受けられた施術内容によっては当日施術ができない場合がございます。
- ・妊娠中、授乳中の方はご注意ください。母体や胎児に影響がある事例はございませんが、ホルモンバランスの影響によりお肌が過敏になり肌荒れを起こしやすいなどお体の変調に考慮し施術はできません。
- ・ペースメーカーや金属プレートなどを使用している場合、施術はお断りします。
- ・ピアスやネックレス等、金属類のアクセサリー及び時計等はお外してください。

【施術中や施術後の注意点】

- ・基本的に液剤での副作用はございませんが、稀に温冷効果による熱刺激で赤みや、むくみが生じることがあります。
- ・上記のような症状には個人差があり、時間が経ってから症状が出る場合がございます。
- ・施術における効果には個人差があります。
- ・施術においてパッドがしっかりと貼られていない場合、火傷のような症状が出る可能性がございます。少しでもパッド部分にピリピリと感じた場合は施術者にお知らせください。
- ・施術効果をご期待に添えない場合や、副作用が発症した場合でも返金は致しかねます。
- ・副作用における治療費はご本人様の自己負担となることをご了承ください。

エレクトロポレーション施術に係る同意書

上記、エレクトロポレーションによる施術についてや作用、副作用および安全性について十分に理解し、エレクトロポレーション施術を受けることに同意致します。

年 月 日 氏名



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ④

施術中の半顔確認 ～感動体験づくり

左右差を見せてリピート意欲を生む、
施術中の最重要シーン

📌 顔の半分が終わった時点で鏡で左右差を確認。リピートの最大のきっかけを作る。



スタッフ

〇〇様、ちょうど半分が終わりましたので、一度起き上がっていただいてもよいですか？

お客様



はい（起き上がる）。



スタッフ

こちらの鏡でご確認ください。左側（施術済み）と右側（未施術）、どうですか？

お客様



えっ！！全然違う！！左の方が明るいし顔が上がってる！？



スタッフ

ですよね！？こちら側の方が毛穴も目立たなくなって、ツヤも出てますよね。今日だけでここまで変化するので、続けていただくとさらに積み上がっていき、この状態をキープできるようになっていくんです。
※持続は個人差があるが、2～3週間ほど

お客様



すごーい！！



スタッフ

ありがとうございます！では反対側も始めますね。After写真で今日の変化を一緒に見ましょうね！

★ ポイント

鏡の角度・照明の当たり方を事前に確認
お客様の驚きに共感リアクションを練習
「積み上がる」を自然に入れる

チェックリスト

- 半顔確認の案内を自然にできた
- お客様の反応に共感できた
- 継続メリットを自然に伝えた
- 後半施術への流れを気持ちよくつなげた



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ⑤

施術後の次回予約と 店販（薬液）の提案

After写真の感動から次回予約確定
→店販への黄金の流れ

 全顔施術完了後。必ず『次回予約確定→店販提案』の順番を守る。

スタッフ

〇〇様、お疲れ様でした！今日のAfter写真、一緒に確認しましょう！（Before/Afterを並べて見せる）どうですか？

お客様

えー！！全然違う！！毛穴がなくなってる！！

スタッフ

ですよね！今日だけでこれだけ変わったので、来月はさらに変化しているはずです。次回どこまで変わっているか一緒に見てみませんか？

お客様

絶対見たいです！次回もお願いしたいです！

スタッフ

ありがとうございます！では次回のご予約は、〇月〇日頃がお勧めですが、いかがですか？（予約確定）……次回までスキンケアとUVをしっかり塗って、紫外線対策をしてくださいね！もし、今ご使用になっているスキンケアやUVがなければ、一つだけご紹介させていただいてもいいですか？

お客様

はい、なんですか？



スタッフ

今日私が施術で使った薬液や、幹細胞培養液が配合されたUVクリームが実は購入もできるんです。〇〇様はご自宅にクリニックレベルの機器はないですよ。浸透力には差は出てしまうんですが、それでも日々のケアをするかしないかでは結果が2倍違うんです。いかがなさいますか？

お客様



2倍！？気になりますね。どんなものですか？



スタッフ

今日の施術で使ったのと同じ、エクソソームと幹細胞培養液がたっぷり入った薬液なんです。税抜9,800円なんですが、15mlと少量なのでかなり濃縮されていて……1ヶ月持つように少な目でお使いいただく感じです。ニキビケアやシミ、しわなどの気になる部分にもご使用いただけます！

お客様



じゃあせっかくだし試してみます！



スタッフ

ありがとうございます！うちのスタッフもみんな（私も）リピートしているんですけど、毎日使っていただくことで、来月の変化がさらに大きくなりますよ！他のランナップも全てに幹細胞培養液が配合されておりますので、ぜひ一度お試してみてくださいね！

★ ポイント

次回予約を先に確定→その後店販の順番を厳守
「薬液」という呼称を統一（商品名は言わない）
「2倍」のインパクトワード

チェックリスト

- After写真で感動体験を演出した
- 次回予約を先に確定した
- 店販を自然に提案した
- 「薬液」という呼称を使った
- 購入時の感謝を明るく伝えた



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ⑥

店販を迷っている お客様への切り返し

断りを受け入れながら1日換算で価値を伝え、
話題を次回予約へ転換する

📌 店販に迷っているパターンAと、断られたパターンBの2パターン。

▼ パターンA (迷い)

お客様



う〜ん……9,800円かぁ。量も少ないし、どうしようかな。

スタッフ



そうですね、15mlって聞くと少ないですよね。実は私も最初そう思ったんです（笑）でも成分が濃縮されているので、少な目でお使いいただく感じで……なんとか1ヶ月持たせると、1日300円ちょっとのコスパになるんですよね。

お客様



1日300円か……確かにそう考えると悪くないですね。

スタッフ



しかもクリニックで同じ成分を受けると3万円以上しますし、それを毎日ホームケアできると考えると……かなり贅沢なスキンケアだと思うんですよね。

お客様



じゃあ試してみようかな。

スタッフ



ありがとうございます！来月の変化がさらに楽しみになりますね！

▼ パターンB (見送り)

お客様



今日はちょっと見送ります……

スタッフ



もちろんです！全然大丈夫ですよ。また気になったときにいつでもお声がけください。それでは次回のご予約をしっかりと確認させていただきますね！

⚠️ 注意

深追い禁止。断りはサラッと受け入れ、
即座に次回予約の話題へ。

チェックリスト

- 価格への迷いに共感して答えた
- 1日あたりの換算で話せた
- 断られた際に明るく話題転換できた
- 次回予約の確認を忘れなかった



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ⑦

10ヶ月後・長期顧客への対応

損失回避の心理を活用して継続を促す
『マル秘虎の巻』トーク

📌 状況説明

通い始めて約10ヶ月、効果に慣れて変化を感じにくい。初回のBefore写真を事前準備。

お客様



最近、最初のころほど変化を感じられなくなってきた気がして……やっぱり慣れてきたのかな？

スタッフ

〇〇様、実はそれ、とっても良いサインなんですよ！（初回のBefore写真を見せながら）一番最初の頃の写真と今を比べてみてください。こんなに変わっていますよね！

お客様



あ……ホントだ。最初こんなだったんですね……。

スタッフ

継続されてきたから、ここまで積み上がったんです。今はちょうどメンテナンスの時期に入っているの、劇的な変化より"キープ"が大事な時期なんです。

お客様



メンテナンス期間か。でもこのままでいいのかな、って気になってて。

スタッフ

実はここでやめてしまうと、徐々に元の状態に戻ってしまうんですよね～。今まで積み上げてきたものがもったいないので、引き続き一緒に頑張ってくださいませ！次回のご予約はいつがよろしいですか？

お客様



そうですね……わかりました、続けます！

スタッフ

ありがとうございます！〇〇様が続けてきてくれたから今があるんです。これからも一緒に頑張りましょうね！



ETERNAL BEAUTY
GLOBAL

シナリオ⑧

よくある質問・反論への 切り返し（総合練習）

6種類のQ&Aで即答力・対応力を
鍛える総合トレーニング



原稿を見ずに自分の言葉で2秒以内に答えられるまで繰り返す

Q クリニックと何が違うんですか？

A クリニックと同じ原料を3倍の有効成分で使っているので費用対効果でかなりお得ですよ！
また、エステならではの丁寧なケアで深部まで届ける、結果重視の施術です。

Q 効果はいつ頃出ますか？

A ご年齢や幹細胞の数にも左右されますが、ハリや艶感や小じわなどは、初回から変化を感じていただける方がほとんどです。施術中に左右の違いもすぐご確認いただけますよ。

Q 痛みはありますか？

A クリニック級の機器なので骨に響くようなズーンという響きや、ピリッとすることもございます。それは成分が届いているサインです。強さは調整できますのでお痛みがある際は遠慮なく仰ってください！

Q 今の化粧品と一緒に使えますか？

A 基本的には問題ございませんが、他社製品との組み合わせで安全性試験を行っておりませんので、パッチテストをお勧めいたします。できれば同シリーズで揃えていただくことで、効果がより早く実感できますのでご検討ください。

Q ネットでも買えますか？

A ネット品は鮮度・品質が不安定なこともあるので、サロンの正規ルートが一番新鮮で安心です。なお、今後ネット販売は一部のお取り扱いのみとなりますので、いずれはサロン専売品となります。

Q どのくらいの頻度で通えばいいですか？

A 目指すところや、お客様の状態によってもご案内は変わりますが、最初の3カ月は2週間に1回のペースで通っていただき、3～6ヶ月目以降は月1回ペースがお勧めです。

チェックリスト

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 全6問に自信を持って答えた | <input type="radio"/> 原稿なしで自分の言葉で話せた |
| <input type="radio"/> 笑顔とアイコンタクトを維持した | <input type="radio"/> 回答後に予約・提案につなげた |

① 自己評価シート

評価項目（各5点満点）	1回目	2回目	3回目
笑顔・表情	/5	/5	/5
声のトーン・スピード	/5	/5	/5
セリフの自然さ	/5	/5	/5
価格の伝え方	/5	/5	/5
次回予約へのつなぎ	/5	/5	/5
断られたときの対応	/5	/5	/5
合計点	/30	/30	/30

② ペア評価シート（観察者記入用）

👍 良かった点

🔧 改善できる点

💬 特に印象に残ったセリフ

総合評価（1～5点） _____ 点