

化粧品・健康食品・美容器具・サロン等の企業様向け

美容スタッフの「販売力向上」のための

カウンセリング・スキルアップ研修

人材育成で企業の明日を創る

Brew 株式会社

1 こんなお悩みございませんでしょうか？

- 一通りの接客・販売技術はあるが、お客様への提案力が弱い！
- 年上(シニア)などの、美の悩みにお応えできるレベルにしたい！
- サロン、エステ、化粧品、健康食品・器具など美容や健康を扱う店頭・スタッフ・コールセンタースタッフのレベルアップを！
- 海外からのお客様向けに、Japan Qualityの接客・おもてなしをお届けしたい！
- 商品のベネフィットを「お客様に伝わる言葉」で提案できるようになりたい！



2

本研修の特徴

**お客様の悩みという課題(コト)に
カウンセリング技術を使って解決できるようになること**

- 講師は、元・資生堂ビューティーコンサルタント出身。美容業界スタッフの販売育成などの現場経験が豊富です
 - 単に「話を聞ける」だけではなく、「この人に相談したい！」と感じていただけるような、スタッフのカウンセリング力向上を図ります
- 「あり方」「美容知識」「カウンセリング技術」「お客様とのパーソナルな関係を作るコミュニケーション技術」の4つのポイントを習得
 - 御社の商品や店頭・電話対応などの、現場を調査・ヒアリングして研修を実施するため、自分事として研修を実施できます

3

本研修の5つの受講効果

1

美容・健康を扱うプロとしての“あり方・マインド”を養成します

2

カウンセリングスキルを身につける事で、お客様の“真の悩み”を引き出せるようになります

3

的確な商品提案力・施術提案力が身につきます

4

+ αの商品購入、高単価商品の提案に結び付けられます

成果

スタッフの働くモチベーションが向上し、結果、職場の人間関係や営業成績が好転します

4

講師が考える「Japan Quality」とは？

カウンセリング販売の真髄とは

「聴いて、聴いて、聴いて、最善策を診断し、提案する」

カウンセリング販売における“Japan Quality”とは

日本人が大切にする「**察する力**」を、最大限に生かすこと。

お客様の話を聴きながら、五感を研ぎ澄まし

お客様の言葉の奥にある、商品・店舗への期待、不安、お悩みや要望、

時には、お客様自身も意識していない潜在ニーズまでをくみ取り

ご提案やおもてなしとしてお届けすることです。

5

お客様の声（研修発注者）

お客様の滞在時間が2倍になり、お客様と話す時間が伸びたので、より詳しいお話を聴けるようになりました。そして、以前はなかなか売上につながらなかった15000円の高額美容液が、売れるようになりました。

<化粧品メーカー カウンセリング販売研修>

・店頭販売で、以前は指名品の購入のみで終わることが多かったのですが、+1品のお買い上げにつなげることができるようになりました。自分自身も、こうした経験が積み重なってくると、自信となり、お客様との接客が楽しくなりました。

<化粧品 店頭販売研修>

樋口先生におかれましては、弊社店頭に起こし頂いたり、コールセンターに何度もミステリーショッパーのお電話をしてくださいました。そういった実例を元に、ご準備いただいたおかげで、自社内では気づかない「モレ」に気づきました。スタッフ育成への樋口先生の姿勢もとても学びとなりました。

<通販化粧品 カウンセリング販売研修>

6

お客様の声（受講生）

一般論ではなく、このサロンをよくしていくにはという目線で教えてくださったので、すごく心に染みました。今まで経験してきたこと、接客において、できていると思ってきた基本マナーも自分が全然できてないことが明確にわかったので、受講して本当にてよかったです
＜大手美容サロン エスティシャン＞

実際に扱っている商品のこだわりや魅力を伝える研修だったので、お客様との対応時に使えるフレーズをたくさん学ぶことができました。反応が薄いお客様への対応やプラスワンで勧める時の話法も教えていただいたので、お客様に警戒心を抱かれることなくお勧めができそうです。
＜通販化粧品 コールセンター販売員＞

今までは、商品の良さだけでご提案していましたが、そうではなく、お客様のご要望を叶えるために、商品を深く理解し、その効果や強み、魅力、今まで培った研究の成果を「お客様に伝える言葉で表現すること」が、一番印象に残りました。
＜化粧品メーカー 店頭販売員＞

7

研修プログラム案① 「カウンセリング販売研修」

目安時間	プログラム	学習項目
9:00	美容のプロとしてのマインドセット	<ul style="list-style-type: none"> ・企業理念と商品・サービスのバックグラウンドに誇りを持つ (自社らしさ。自社商品らしさ) ・お客様と企業をつなぐ役割意識を持つ(資生堂らしさ) ・売ろうとせず「綺麗になるストーリー」を伝える ・商品の「強み・背景・世界観」を自らにおとしこむ ・美容スタッフとしての自己価値を高める
10:15	ご要望・トラブルの効果的なヒアリング ～お肌などの美容のお悩み～	<ul style="list-style-type: none"> ・現在のお悩みと要望のヒアリング方法 ・トラブルについての確認(敏感肌・治療の有無) ・解決したいお悩みの優先順位 ・お客様との「美しく幸せな未来」というゴール設定
11:30	ご要望・トラブルの原因予測 ～お悩み・ご要望に対する原因確認～	<ul style="list-style-type: none"> ・ご要望、お悩みの詳細を確認する (箇所・状態・期間・ライフスタイル・健康状態・思い当たる原因) ・お客様のタイプの確認(肌質、髪質、ボディの状態等) ・お客様に共感しながら受容的に話を聴く ・お悩みの原因予測と最適なケア方法を予測する
13:30	お客様のライフスタイルと嗜好	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の状況をヒアリングする (使用品目と朝晩のステップの確認) ・スキンケアの嗜好を知る (好みのテクスチャー・好みのおていれ方法・ケアにかかる時間等) ・お客様のライフスタイルと健康状態に添う
14:45	最適な商品・施術のご提案	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ今のお悩みがあるのかを説明する ・最適な商品、施術のご紹介 ・なぜ、効果があるのか「お客様にわかるように」工夫して話す ・説得力のある話し方(プロとしての裏付け) ・「自分にはこれが必要だ」と、思っていただけの話法

8

前ページ続き

目安時間	プログラム	学習項目
16:45	最大限に効果を高める方法のご案内	<ul style="list-style-type: none"> ・もっとも効果的な使用方法をわかりやすく説明する (使用量・効果的な使用法・たとえ話を用いる・留意点) ・生活面でのアドバイスをする (睡眠・栄養・ストレスケアなど) ・お客様とスタッフとのコミュニケーションを深める ・+αの製品紹介をする (+αできる商品、ラインで使用する事のメリット・サンプルご要望の有無など) ・美しくなり幸せになれるイメージを描いていただく
17:10	アフターフォローと リピート促進	<ul style="list-style-type: none"> ・アフターフォローについてのご案内をする ・ご不明点、ご不安点をクリアにする ・お客様が得をする情報を伝える ・次回のご相談につなげるアプローチをする ・「また来たい」と思っていた方法 ・お客様の期待が高まるクロージング
18:50 19:15	質疑応答・まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーススタディ 他

※上記のプログラム案は、8hのフルで実施した場合です。
6h, 7hなどに圧縮することも可能です。

※ワーク等を多く入れた2日間のプログラムもございます

9

女性の“美”を扱う場面での経験豊富な講師

樋口 智香子

Brew(株) パートナー講師
美容接客販売コンサルタント



資生堂ビューティコンサルタントとして述べ50000人を応対。資生堂に受け継がれたおもてなしの心と美意識、お客様の心に響く接客人としてのあり方を、徹底的に身につける。このスキルを次世代の子供達に伝えようと、2006年職業体験型テーマパークに転職。丁寧な接客を内外から称賛され、優秀スーパーバイザー賞を受賞。スタッフのマナー研修を実施する。

2012年、講師としての活動を開始。これまでの経験から、自分の魅力に気づき発揮することで愛される接客ができる人になる、と独自のメソッド「愛されマナー術」を確立。女性視点の魅力を活かした・丁寧さあふれる接客術は、有名企業・全国自治体から多数の依頼を受け、97%が「満足」と、高評価を得ている。講師業の傍ら、コラム執筆・雑誌記事監修など、活動の幅を広げる他、個人向けのマナーレッスンを実施。述べ3000人以上の指導経験を持ち、その親しみやすいキャラクターから、接客業界の他、結婚相談所、学校教育など、幅広く支持を得る。マナーを通じて、人を思いやれる・愛される人を育てるべく、全国にそのメソッドを伝えている。

ミス・インターナショナルの公式トレーナー校、ICBインターナショナル認定講師。

■主な講演・セミナーテーマ

- ・元資生堂ビューティコンサルタントが伝える「お客様が夢中になるおもてなし術」
- ・所作を極める「オトナ磨きのビジネスマナー」
- ・女性のための美ビジネスコミュニケーション術

■得意分野・領域

女性客を集客したい企業の接客・販売・カウンセリング・マナー研修
美容・健康・ライフなどの女性関連商材企業
美容関連業界の接客マナー研修、アミューズメント施設研修
婚活、結婚相談所等の婚活セミナー、女性社員教育・秘書研修

弊社から見た「おススメ」ポイント

- ・一流の資生堂での経験、メソッドをお伝えできる点
- ・キッザニアでの「教える側」の実績も多数持っていること
- ・女性の美に関心が強いこと





Brew

人が育つ環境を「醸造する」
人が持つ「うまみ」を引き出す



会社概要

法人名	Brew 株式会社 【Brew.inc】
代表	原 佳弘
営業所	東京都中央区銀座7-13-6
E-mail	hara@brew-ing.com
ホームページ	www.brew-ing.com
連絡先	03-4405-9719
事業内容	コンサルティング事業 セミナー、教育研修事業 営業・マーケティング支援 デザイン開発事業