

## 11. お客様が求めているのは 説明よりも「希望」

### ①1 メッセージへの補足

後の投稿で詳しくお話しますが、  
僕は長い間色々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😊

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😊

\*\*\*\*\*

### 【導入】

#### (1)概要

そこで今回は、  
治療家や美容サービス提供者の  
【お客様に希望を与える言葉選び】  
についてお話したいと思います😊

#### (2)ベネフィット

この内容をマスターし、実践していけば  
リピート率を底上げすることが可能です。

#### (3)証拠

お客様は「変われる事への希望」を求め、  
治療院や美容専門院を訪れます。  
希望を持たせてくれる院であれば  
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？

## (4) 良い未来 vs 悪い未来

## (5) CTA

是非お客様との対話に取り入れてみて下さい😊

\*\*\*\*\*

### ②理由

### ③納得させる理由

タイトルに「説明よりも希望」と書いてますが、  
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、  
「このままだと歩けなくなるかもしれない」  
みたいな不安を煽るだけの言い回しは避けましょう☹

よく治療家や美容家のコンサルタントが  
「不安を煽れ」とアドバイスするようですが  
「お金を稼ぐために大げさに不安を煽る」  
というスタンスでいると、  
あなたの事業はいつれ破綻します。  
なぜなら人が離れていくからです☹

それよりも

「今は状態がよくないですが  
定期的に施術を受けに来て下って  
ご自身でもこういう対策を続ければ  
きっと良くなりますよ」

というように、将来に希望を見い出せる言葉をお客様は求めているのです😊

経験上、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場合も

「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(通院を含め)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  
生まれるかもしれないと思いませんか？

そうしてお客様に努力をして頂いた結果が  
そのままあなたの『実績』となるのです。

あなたが生み出す暖かい空気と  
思いやりのある言葉選びが  
「変わるかも！」  
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回の施術で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☆