# 失客防止 チェックリスト31

ダイジェスト版では5つのみ公開しています。（完全版では31個すべて公開）

| | 失客理由 | 失客防止チェック！ |
|---|---|---|
| 接客 | **1 放置** | **あれ？一人ぼっちで放置されているお客さまはいませんか？** |
| | 2 ●●すぎ | ほんとうに、お客さまは●●●っていますか？ |
| | 3 スタッフの●● | ●●●ない？　●●●てない？　●●●くない？ |
| | 4 ●● | もう少し、●●した方が良くないですか？ |
| | 5 スタッフ●● | ●●●●●●●●●●　漏れてませんか？ |
| | 6 ●● | あれ？　あなたの●●●を、お客さまは●●●たいでしょうか？ |
| | 7 ●●●ない | 「●●●多めに…」「●●●」　●●●●●●と難しいですね |
| | 8 接客●●● | ●●●と●●●。お客さまはどう感じているでしょう？ |
| | **9 専門の押しつけ** | **あなたの方が、身体の事は分かっているかもしれない。　でも、施術を押し付けられたお客さまの気持ちは分かっていますか？** |
| | 10 ●●り | 「お客さまには●●●から」って●●い気持ち。ほ～の少しだけ●●●ていませんか？ |
| | 11 ●● | 「●●●●●●ません」は、お客さまには通じませんよ？ |
| | 12 ●●てない | 「●●●あるかも…、いや●●●かも…」　どう対応する？ |
| | 13 スタッフの●●● | ん、油断してません？そのままで●●●●●●られますか？ |
| 衛生 | 14 店内●● | 毎日の●●●って、だんだん●●●●●●になっちゃいますよね？お客さんには、●●●●●●が目についちゃうんですけどね。 |
| | **15 タオルの臭い** | **嗅いでみてください。タオルからちょっと変なにおいがしませんか？** |
| | 16 ●●お客さま | その●●●・その●●●、前のお客さまの●●●、●●はありませんか？ |
| | 17 ●●● | ●●や●●は正当な理由かもしれない。でも、●●されたお客さまの気持ちは…？ |
| | 18 ●●●品 | それ、お客さまの●●●●●●を勝手に触れちゃいませんか？ |
| 仕組み | 19 ●●●不明瞭 | 「で、●●●なんですか？」ってよく聞かれませんか？　分かりづらいんですよ、きっと。 |
| | **20 待ち時間の不安** | **「あと何分で私の順番がくるんだろう？」って不安、どうやって解消しますか？** |
| | 21 ●●コース | ●●●●●●たら、もうおしまいですか？ |
| セールス | 22 しつこい●● | お客さまは●●●るのにしつこく●●●するのは、マニュアルだからですか？ |
| | **23 強引な次回予約** | **「次回の予約をしなきゃ、帰さないぞ」って雰囲気が出ていませんか？** |
| | 24 ●● | 「次回は●●●して」が強いと、お店にも来たくなくなりませんか？ |
| | 25 ●●●●● | お店の勝手な●●で、●●●●●をつけさせていませんか？ |
| 環境 | 26 お客さま●● | その●●●や●●だと、●●●●●●が気になりませんか？ |
| | 27 周り●● | ●●●●や、●●●など、お店の外から●●●が入ってきませんか？ |
| | 28 ベッド●●● | お客さまの●●●を、●●●●●●場所になっていませんか？ |
| セクハラ | 29 ●●●●● | お客さまが●●●●●●●●●●