



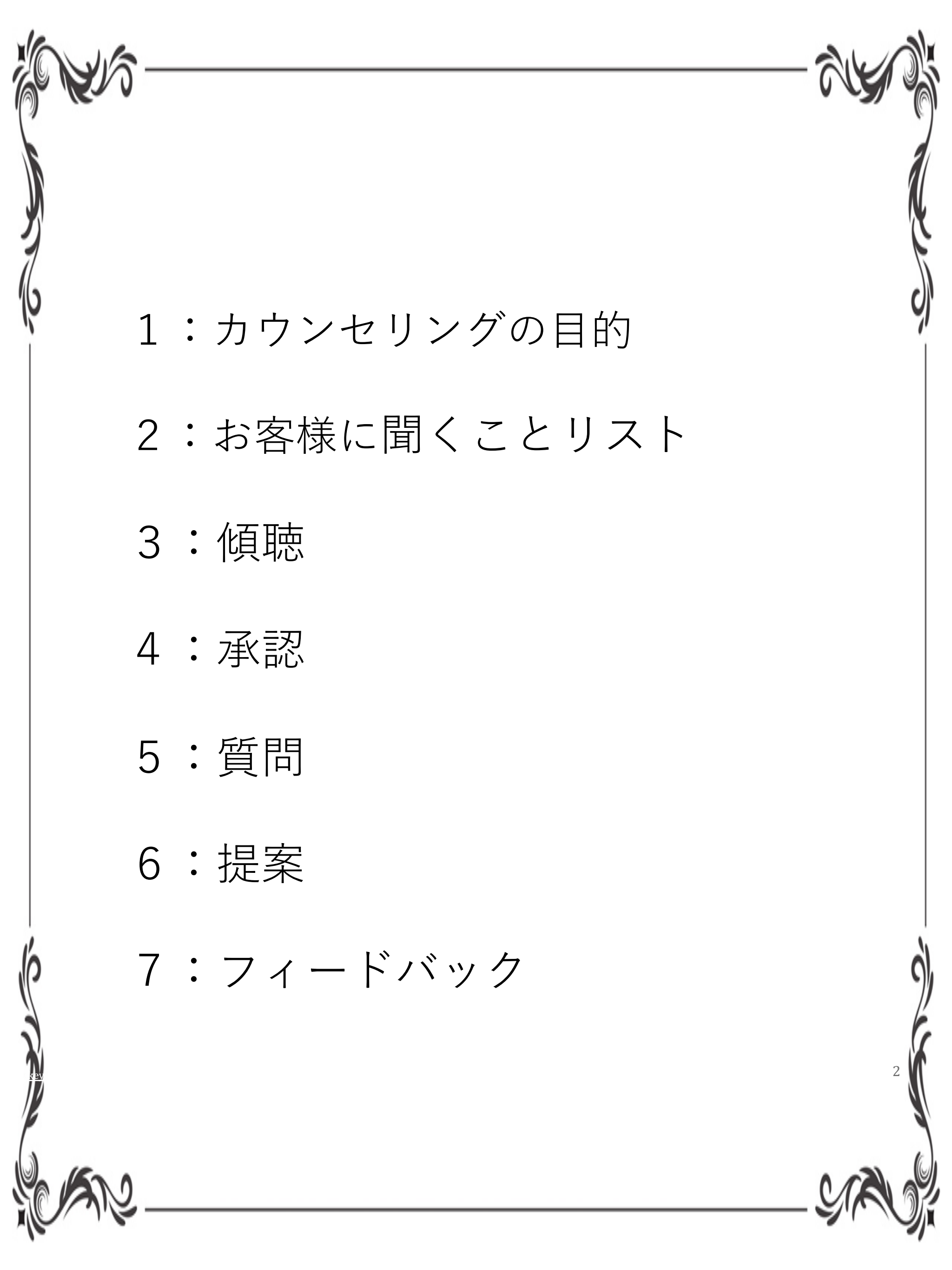
**人気サロン養成スクール**  
**第3期**  
**マスターコース&ベーシックコース**

*A Five-star Salon Academy*



# DAY 7

## カウンセリング 実践編

- 
- 1 : カウンセリングの目的
  - 2 : お客様に聞くことリスト
  - 3 : 傾聴
  - 4 : 承認
  - 5 : 質問
  - 6 : 提案
  - 7 : フィードバック

# 1：カウンセリングの目的

# 1：カウンセリングの目的

- 1) お客様との信頼関係を作る
- 2) オートクラインを起こす

お客様が話した言葉を、お客様自身で聞くことで自分が考えていたことに気づくこと。

あなたと話しながら、自分が何を思っているのかを知り自分を客観視、俯瞰視してもらう。

- 3) お客様を理解して、適切なサービスを提供できる状態を作る



**\* 自分の聴き方の癖を知ろう！**

(口を挟みたくなる、決めつける、次のことを考えすぎ等)



**\* 質問者が聞きたいことを質問するのではなく**

**お客様が聞いてほしいこと、解決に必要なことを聞く**

Q：あなたが話しやすく、信頼できる人ってどんな人？

Q：あなたなら、どんなやりとりをしてくれる人に、お金を払いたい？

## 2：聞くことリスト

## 2：聞くことリスト

### 【7ステップの1、2に関する部分】

- 1：悩み&願望
- 2：現状（主観） いつから？どのように？どのくらい？  
現状（客観） 誰に言われた？何を言われた？誰と比べて？数字的には？
- 3：キッカケ なぜ今までやらなかったのに（できなかったのに）来たのか？  
\*キーワード「・・・とは言っても普通は来ないはず」
- 4：どう**なりたい**か ●が●になって●になりたい！こう言われたい！  
\*ベネフィットを忘れずに聞く  
\*モデルになる人はいるか？具体的にはどういう感じ？
- 5：期限 いつまでに●できるようになる？

### 【7ステップの3、4に関する部分】

- 6：今までの経緯 どんな工夫、努力をしてきた？どんな努力してきた？
- 7：課題（原因） 原因は？なぜできない？何がネック？何がそうさせてる？  
何が足りない？逆に何ならある？何があればできそう？
- 8：どうして**いきたい**か ●を続けたい、上手くなるまで教わりたいなど
- 9：どうして**欲しい**のか 話を聞いて欲しい、アドバイスが欲しい、自分でじっくり考えさせて欲しい、引き出して欲しい等
- 10：最初の一步 まず何から始めたい？どのくらいのペースで進めたい？



\*最終的には「want」「未来」に着目する、導く、視点を戻す  
\*話す時間は何分あるか？ペース配分を考えながら話す



# 3 : 傾聽

**Q：話をどう聞いてもらったら嬉しい？  
どうならイヤ？どう感じる？**

**Q：あなたはなぜ、最初から相手に本音を  
言わない？建前や上っ面を言うの？**

## 3：傾聴



**\*ポジティブリスニング（積極的傾聴）でインタビューをするつもりで聞こう！**



**\*いつも逆を考えるクセをつける（違和感を大事に）**

### ・聞くポイント

- 1) 言語情報、非言語情報、背景の3つを聞く
- 2) タイプを知る

悲観的&楽観的、主観的&客観的、義務的&権利的、価値観、言葉の癖

- 3) 相手の状態を知る

暗い顔、明るい顔、ハキハキ、ショボーン、姿勢、明るい声、暗い声

### ・聞き方のポイント

- 1) 聞くと決める！口を出さないで待つ！
- 2) 沈黙はスキル

相手が口数少ないときは、待ってみる

- 3) 相槌

うんうん、それで？それってつまり●ですか？

# 4 : 承認

**Q：最近、言われて嬉しかった一言は？**

**Q：その時に、どんな感情になった？**

## 4 : 承認



\*承認は「ガソリン」



\*褒める＝結果、認める＝過程&行動

\*オウム返しを活用する

### ・承認ポイント

1) 存在承認 態度で示す

2) 事実承認 事実を伝える

「●をやったんですね！」 「●を工夫されたのですね！」

3) 変化承認 変化を伝える

「6ヶ月前と比べて、●が変わりましたね！」

4) 成果承認

「体重が、3キロ落ちましたね！」

「ご家族に喜んでもらったのですね！」

\*スゴイ！優秀ですね！などの褒め言葉は、あまり言わなくても良い  
(言ってはダメという意味ではないが、最小限に止めよう)

YOU あなたは●をここまで、やりきったのですね！

IT ここまでできるようになったのですね！



I 私も自分のことのように嬉しいです♪

WE 一緒に頑張っている他の方にとっても、勇気になると思いますよ♪

# 5 : 質問

## 5：質問



**\* オープンクエスチョン&クローズドクエスチョン**



**\* 3歳児のように（3つ先までとことん聞く！）**

**\* 途中と最後に、まとめを入れる**

### 1) 話題を横に広げる質問

他には？そのあとは？まだありそうですね？！

### 2) 話題を縦に掘り下げる質問

例えば？具体的には？それでそれで？なんで？

### ★話がズレていく時の質問

「ところで、先ほど話されていた●ですが、、、」

「もう一回、先ほどの話に戻るのですが、、、」

「ちなみに、その話って最初の●と関わりがありますか？」

### ★具体的に掘り下げても、行き詰まった時の質問

「そもそも何のために●したいのでしたっけ？」（原点に戻す）

「あなたにとって●になることは、どんな意味がある？」（原点に戻す）

「●だからできないです」

「●さえなければ、やりたいということですか？」

「はい」

「なぜやりたいのですか？」



## 5：質問

### ★プレッシャー質問を和らげる質問の変換

なぜそう思ったのですか？

→ 何にそう思わせられましたか？

なぜできなかったの？

→ どんなやり方ならできそう？

なぜできなかったの？

→ 私達ってなぜできないんですかね？

疑問点はある？

→ ここまででどこが一番わかりにくい？

### ★魔法の質問集

良い●って、どんな●？（定義を確認）

理想の●って、どんな●？（定義を確認）

あなたにとって、●とはなんですか？（定義を確認）

あなたにとって、一番●●なことは？（絞る）

特にどの部分を克服したい？（絞る）

その中で3つに絞るとしたら？（絞る）

最近、一番●●と感じたのはいつですか？（原点に戻す）

●がうまい人って、誰ですか？（リソースを確認）

もうちょっと聞いていいですか？（促す）

本当にそうですか？（事実か解釈かを確認）

もう完璧そうですね！（心理の逆をついて、本音を引き出す）

必ずうまくいくとしたら、どちらのやり方でやりたいですか？

（不安な人の視点を変換）

6 : 提案  
7 : フィードバック

**Q：あなたは、どんなアドバイスなら  
反発したくなりますか？**

**Q：あなたは、どんなアドバイスなら  
素直に受け入れられますか？**

## 6：提案



**\*提案前には、必ず前フリを入れる**

「1つアイデアがありますが、お伝えしても良いですか？」



**\*提案は、命令にしない**

**\*提案したら、報告もセットで**

- 1) お客様にアイデアを提案する
- 2) お客様の基準を上げてやる気を上げる（停滞感打破）
- 3) お客様に挑戦を促す（ビッグチャレンジ・無茶ぶり）

「例えば、こうしてみるのはいかがでしょうか？」

「試しに、こうしてみませんか？」

「●さんなら必ずできると思うことがあるのですが・・・」

「せっかくなので、よかった部分を一緒に振り返ってみませんか？」

「私と一緒に、頑張ってみませんか？」

「このあたりでやめますか？それとももう少し頑張ってみたいですか？」

「他人はどうでもいいので、自己ベストを狙ってみませんか？」

## 7：フィードバック



**\*相手に客観視点を与える！**

「声がなんか明るくなりましたね！」

「前よりすごくイキイキしている印象があります！」

「頑張ります！」に対して → 「本当は不安がありそうですね」

「あれ？なんか微妙そうですね（笑）」

「難しそうだなーという表情に見えますが、あっていますか？」

## おまけの質問集

### 原点の確認

「〇〇さんが、このスクールに参加した目的は、何でしたか？」  
「スクールに入った時、〇〇さんが立てたゴールは何でしたか？」

### 成果の振り返り

「スクール4期の中で、〇〇さんがチャレンジしたことは、何ですか？」  
「スクール4期の中で、〇〇さんの中で起こした変化はなんですか？」  
「スクール4期の中で、〇〇さんが手にした最大の成果は、何ですか？」  
「スクールに入る前と今の〇〇さんで、一番変わった部分は何ですか？」  
「色々と行動してみて、気づいたこと、特に学んだことは何ですか？」  
「今の自分をどう評価しますか？」

### 俯瞰視

「成功しているあなたは、今のあなたにどんな褒め言葉を言いたい？」  
「成功しているあなたは、今のあなたにどんなアドバイスをしたい？」

### 未来志向

「それらを踏まえて、〇〇さんが学び直したいことは何ですか？」  
「もっと強化した方がいいな、と思う部分はどこですか？」  
「不安を感じるが、挑戦した方が良くいことは何ですか？」