

もし、トラブルが起こったら…

製品をお買い上げいただいたお客様は、「製品の品質が素晴らしいこと」「肌に合っていること」「付帯サービスがよいこと」などを期待されています。しかし、何らかの要因でお客様の期待に反し、トラブルが発生した場合は、あわてずに以下のように対応してください。

皮トラブルが発生した場合

5か条

きちんと美容アドバイスしているつもりでも、皮トラブルは、個人の肌質、体質・体調、生活環境、ストレスなどで突発的に発生することがあります。

その際の対応は
「あ・す・きく・ほう・さ(明日間く方さ)」
で覚えてください。

その①

あ

お申し出を受けたらすみやかにお客様にお会いしましょう。お会いしたら、ご心配をおかけしたことをお詫びして肌の状態を確認しましょう。

その理由

SNSなどのメッセージのやり取りだけではお客様の肌や心情を確認することが難しいので、直接お会いするようにしましょう。(お会いすることが難しい場合は、オンライン(ZOOMやLINEなど)を活用することもひとつ) お客様の立場にたつて、誠意ある対応を心掛けましょう。

その②

すべての化粧品をSTOP

一旦すべての化粧品の使用を中止していただきます。代わりの化粧品を提案することもやめましょう。ご使用の商品は引き取って、ご購入金額で返金します。

その理由

デリケートになっている肌に化粧品を使い続けるとトラブルが長引いてしまうことも。何が原因かわからないからこそ、化粧品の使用をストップし、ご様子を見ていただきます。化粧品の使用を続けてトラブルが悪化するケースもあるので注意が必要です。

その③

きく

とにかくお客様の話を十分に聞きましょう。お申し出内容を最後まで聞き、話の途中で遮らないようにしましょう。お伺いした内容は、メモに取りましょう。肌の状態が酷い場合や、お客様が心配されている場合は皮フ科専門医の受診をおすすめしましょう。

その理由

トラブルを起こされたお客様は不安になっているのでお話をしっかりお聞きします。5W1Hで聞き取りましょう。
いつから どのくらいの期間 どの商品を
どのように使って どの部分が、どのような症状になったか
体調や生活環境の変化などもお聞きすると、お客様の状況をより詳しく把握することができます。

その④

ほうこく

供給元や担当社員に報告しましょう。お客様から尋ねられたことが分からない場合には、中途半端に回答せず、必ず供給元や担当社員へ確認しましょう。

その理由

一人で悩まず、アドバイスが必要な時はきちんとリクエストしてください。供給元や担当社員にアドバイスをもらいながら、柔軟に対応しましょう。皮トラブルの大小にかかわらず供給元や担当社員を通じて必ず会社へ報告してください。

その⑤

さいごまでフォロー

最後まで誠意ある態度でアフターフォローしてください。完治またはお客様が納得されるまで誠意をもってフォローします。

その理由

少なくとも週に1回は連絡を取り、肌の症状を確認しましょう。フォローができていないと、お客様の症状の変化に気づけず、トラブルが長引く場合があります。信頼関係に影響することもあるので、最後までしっかりフォローしましょう。お手入れを再開されるときは、二の腕の内側などで試し使いしていただき、様子を見ながらお使いいただけます。皮フ科を受診された場合は、お医者様にご相談の上、お手入れを再開してください。

製品の苦情が発生した場合

- ①実際に商品の状態を見て、お申し出の内容を正確に確認しましょう。
※ロット番号、発生状況、保管場所など詳しくヒアリングします。
- ②お申し出内容を確認したら商品を回収しましょう。
- ③正しい使い方ができていない場合や、製造から長期経過していることが明らかな場合をのぞき、良品と交換するようにします。
- ④すみやかに供給元、担当社員へ報告します。



※異物混入の場合は、その異物(現物)も必ず回収してください。
※つめかえ用がある商品の場合、つめかえ用のロット番号を確認ください。
お客様には日頃からつめかえ用の製造ロット番号を控えるようにしていただきますよう。

ロット番号とは同じタイミングで作られた製品を識別する番号です。アルファベットや数字の組み合わせで、裏面や底面に印刷されています。ナリスでは製品の品質をロット番号で管理。何か問題が発生した場合、同一のロット番号の製品で品質の確認を行います。



- ◎商品を気持ちよく使っていただくために、在庫管理における先入れ・先出しを徹底しましょう。
- ◎いつ仕入れたかわからない商品をお客様にお渡ししてはいけません。
- ◎お客様に使用法をよく読んでいただき、正しく保管していただきますよう。

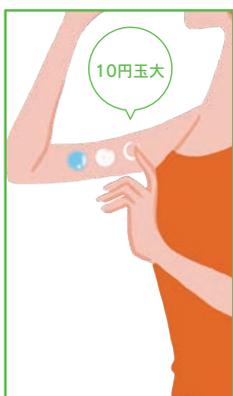
簡易パッチテストの行い方

パッチテストとは、初めて使う化粧品が自分の肌に合うかどうかを試すために行うテスト。敏感肌等で、製品が合うかどうか心配されている方には、簡易パッチテストをおすすめしましょう。

簡易パッチテスト

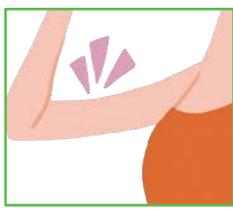


- 1**
テストを行うところをやさしく洗っておきます。テストはそれぞれ、1カ所に1品で行い、重ねてつけたりしないようにします。複数行う場合は、1センチほど位置をずらして行います。
※結果を間違えないようにつけた位置などをメモしておきましょう。



- 2**
化粧品、乳液、クリームなど
そのまま、テストを行う化粧品を **1** で洗った位置に10円玉程度の大きさに塗ります。
- クレンジング、洗顔料、ボディソープなど**
二の腕や太ももの内側など、皮フのやわらかい部分に通常の使い方(洗顔、ボディソープなら泡立てて、くるくると洗って、流水ですすぎ、そのあと、優しく水分をふきとる)で使用します。

- ヘアカラー(白髪染め)**
ヘアカラーリングの2日前(48時間前)には、毎回必ずパッチテストを行ってください。パッチテストは染毛剤にかぶれる体質であるかどうかを調べるテストです。過去に何回も異常なく染毛していた方でも、体質の変化によりかぶれるようになる場合もありますので、毎回必ず行ってください。
※テストの仕方は製品に添付されている説明書をご確認ください。



- 3**
入浴は避け、24時間経過するまで、そのままにし、かゆみや赤みの反応が出るかどうかをチェックします。
※化粧品を塗ったところは、ばんそうこう等で覆わないでください。
※テスト部位の観察はテスト液塗布後30分くらいと24時間後の2回行ってください。(ヘアカラーについては30分後と24時間後、48時間後の3回) そのとき、塗布部に発疹、発赤、かゆみ、水疱、刺激など皮膚の異常を感じた場合には、手などでこすらないで、すぐに洗い落としてください。(24時間以前であっても、同じような異常を感じた場合も同様です。)