

お直しの基準と、そのまま使える文例

期間・範囲・料金の3つを、先に決めておく

お直しでもめるのは、技術ではなく基準がないからです。

この3つを埋めて、メニュー表に書き写してください。その場で言わなくて済むようになります。

まず、3つを決めます

期間 施術日を含む _____ 日以内を、無料にする

※施術日を含む3日間とする例をよく見かけます

範囲 無料にするもの

☐ 浮き ☐ 剥がれ ☐ パーツ取れ ☐ 欠け・折れ

※ぶつけて欠けた場合を対象外にする例が多いようです

料金 期間外・対象外のお直しは、1本 _____ 円

メニュー表・予約フォームに、こう書きます

【お直しについて】

施術日を含む _____ 日以内の浮き・剥がれは、無料でお直しいたします。

それ以降、または欠け・折れ・パーツの紛失については、1本 _____ 円を頂戴しております。

ご来店が難しい場合は、次回のご予約時にあわせて承ります。

場面別の、伝え方

期間内・こちらの原因

「お知らせいただきありがとうございます。ご不便をおかけしました。
無料でお直しいたしますので、ご都合のよい日をお知らせください。」

期間内・生活が原因と思われる

「今回は無料でお直しいたしますね。なお3日目以降のお直しは1本〇〇円を
頂戴しております。次回のご予約のときに、あらためてご案内いたします。」

期間を過ぎている

「3日目以降のお直しは1本〇〇円で承っております。
次回のご予約とあわせることもできます。」

※「すみません、過ぎてしまっているんで…」と謝らないこと。決まっていることを案内する形にします。

※日数・金額はいずれも一般的な目安です。地域・メニュー・技術内容により異なりますので、ご自身の価格に合わせてご判断ください。

※爪や指に痛み・赤み・腫れ・変色などが見られる場合は、お直しの前に医療機関の受診をお勧めしてください。

※このシートは一般的な情報をもとにまとめたものです。効果を保証するものではありません。