

師走の油外ギネスづくり方

スキルパスが提唱①

毎年恒例のスキルパス（谷口竜司代表）が提唱する「師走の油外ギネスのづくり方」が寄稿され、2回にわたり掲載する。

多く入れていきます。予約獲得商品は三つ。まず一つ目は「コーティング」。11月の作業客（洗車・オイル交換・タイヤ交換・冬タイヤ履き替え・その他作業・車検を実施してくれたお客、いわゆる「車を預かった方」のこと）に12月コーティングを提案しましょう。ちなみに当社の顧問先SSでは「予約の方のみコーティングセツト20%引き」という内容です。割引は「予約の方のみ」がポイントで、予約しない人は通常料金です。

れた不具合箇所の改善。例えばオイル交換のお客に安全点検したところバッテリーに問題を発見した。もちろん不良を発見した時点で交換を勧めても「即購入」はそう多くないはず。そこで12月の作業を提案する。そうやってコーティング・車検・その他作業の予約を獲得し、今月の売り上げと同時に12月の収益も獲得していきます。

ば報告しないのではなく「問題ありませんでした」と言葉をかけたつ、作業報告書の書面を見せ、○×△の結果を一つひとつ伝える。それらの行為が信頼を勝ち取ります。

▽作業・点検⇨先程述べたように、オイル交換と同時に安全点検を実施し、その時点で不具合があればお客をピットに呼んで状況説明および交換を勧めらる。依頼されやすくなるポイント。「今やっている作業と同時にできますよ、何度も来店する必要ありませんよ」という訴求方法です。

需要が盛り上がる12月が迫っている。SSは迎え撃つ準備ができているだろうか。お客が動く繁忙期に、さらなる集客・売上げアップ策を仕かけていくことは実績改善への近道。今年のテーマは「予約力」と「瞬発力」。月が始まる前に予約をどれくらい確保できるか。初めの3日間で瞬発力が発揮できるように万全に準備することが大事です。

◎予約力その2▽二つ目は車検予約。これも同様に作業待ちのお客の車の車検日を確認し、直近3カ月であれば「無料事前点検」の予約を、それより先のであれば「仮予約」を提案します。応用編として、車検日が12月・翌年1月に迫っている方には「今やっている作業と同時に車検の事前点検をしましょうか。プラス20分で可能ですよ」と、その場で事前点検を提案します。お客が何度も来店するとうれわしさを解放してあげる、お客の時間を第一に考えた提案は受け入れやすい。当社の顧問先の在庫率は8割です。

▽受け付け⇨例えばオイル交換を事例として説明します。受け付け時に作業報告書を使って、お客のデータ（名前・住所・電話番号）を聞き、次にオイルグレードを決めまらす。それが決まったらオイル交換と同時に作業報告書に従ってほかの箇所の安全点検する旨を伝えます。「オイル交換と一緒にボンネット内・タイヤの点検もやっておきますね。結果は後ほど報告します」と作業報告書の点検項目欄を指さしながら伝える。不具合が発覚したときに前もってそのことを伝えているので「お客の話を聞く態勢」ができています。逆に「点検します。結果報告します」と言いながらその点に触れないのは期待を裏切る結果になるので注意が必要です。問題がなければ報告しないのではなく「問題ありませんでした」と言葉をかけたつ、作業報告書の書面を見せ、○×△の結果を一つひとつ伝える。それらの行為が信頼を勝ち取ります。

▽車引き渡し⇨作業内容の確認後、点検結果を報告。不具合があり、その時作業しないものがある場合は、その時点で予約を勧める。その後12月コーティングの予約の提案を行う。この流れ（フロー）だと、お客はそれほど違和感なくすべての提案を聞いてくれる。これはスキルパスと当社の顧問先で実践を繰り返し、またSSスタッフとお客役に分かれいるんなパターンを繰り返して、その結果たどりついた、今一番良いと思われる流れです。



谷口代表

◎予約力その1▽12月前に予約を1件でも

（東北）