

# 師走の油外ギネスづくり方

## スキルパスが提唱②



谷口代表

予約獲得の主戦場は今やバックヤードです。つまり電話連絡による予約の獲得です。12月のコーティングを獲得するのなら、当たり前ですが、過去にコーティングを実施してくれた方に連絡するのが最初の行動です。ここのポイントは「フロー対象をハッキリさせること」です。コーティングを実施した人といっても何力月前に作業を行った人に連絡するのか、またいつまで前の人をフォローするのか、2年前にや

った方まで連絡するのか、といったことでも。また電話は誰がするのか、いつまでに決着をつけるのか…などの決まりごとがないとSSは前に進みません。そこまでキッチリ管理できるマネージャーが少ないのです。

スキルパスの顧問先は①3カ月から6カ月前に施工したお客に連絡しています。つまり2019年6月から9月施工客です。②昨年12月に予約してください。12月にも連絡しました方にも連絡が埋まらないうちは、車検実施客・車販客・オイル交換客と連絡する対象を広げます。まず①はマネージャーが、②はナンバー2および社員が連絡します。期限は11月末まで①②とも最低1回は電話すること。3回かけてつながらない場合は連絡終了でOK。こういったルールを決めて行動しているのです。

▽瞬発力その1 Ⅱここからは「瞬発力」の話です。瞬発力を発揮するには売れる商品をつくることから始めます。先ほども述べたように「予約の方のみコーティングセットで20%引き」などその時な

らではの商品をつくる限定感が出て購入してもらいやすいです。当社の顧問先では12月限定の洗車券を販売しているところも多く、通常の券に加えて年に一度のお得な5万円券や10万円券などをつくらせて販売します。さらに2万円券以上にはボックススティッシュ1年分と言ってダンボール1箱進呈したりし、ここでも限定感を盛り上げます。

▽瞬発力その2 Ⅱ商品力の高いものができたらそれをしっかりご提案できる体制づくりです。ここで大事なことはフローとトーク。紹介した「コーティング」と「洗車券」を例に説明します。12月の強化（キャンペーン）商品は給油客を対象に紹介していきます。

▽フローとトーク Ⅱまず大事なことはお客様へのあいさつ。笑顔でしっかり目を見てあいさつします。お客様が給油を始めたらず洗車券の声かけです。「いつもありがとうございます。当店です、お客さま。当店で1万円お得になる話を聞かれましたか。12月限定のお得な洗車券を販売しております。2万円券で3万円分洗

えて1万円お得です。さらにボックススティッシュ1年分、段ボール箱1箱プレゼントしています。12月限定の商品ですのでぜひこの機会にご検討ください。本日はいかがなさいますか」「今日はいいや」「それでは数に限りもありませんので、また必要であれば声をかけてください」。

次にコーティングです。「それからもう1点、お客さま12月は洗車されますか」「そうですね」「実は予約の方のみの特典なのですが、コーティングセット20%引きです。本日予約はよろしいですか」「今日はいいや」「失礼しました。それでは電話またはQRコードからの予約もお受けしておりますので必要であればこちらからご連絡ください。お話を伺いきいたきありがとうございます。ありがとうございました」。

これが自然にできるようにあいさつからできれば手短かに世間話などをはさんだトークをロープレしていきま。スキルパスやエリアマネージャー、SS部長や社長まで全員で11月後半にSSを回りロープレ検定を行います。(おわり)