スキルパス

車検・車販成功企画集



車検ミニイベント

目的

「期間中の来店客数を増やし、固定化・商品ご提案を行う」

※来店客にお得な「車検仮予約」をおすすめする

特典: 6ヵ月前予約で車検6千円 OFF。仮予約日から車検満了日までガソリン・軽油5円引き ※上記特典も通常使っているものを使う。この企画のために特別なものを用意する必要はない。

目標

集客目標:期間中来店台数は通常時の1.2~1.5倍程度

仮予約獲得目標:入店台数の10%獲得

日時

期間:2017年1月20日(金),21日(土),22日(日) の合計3日間

イベントタイム: 9:00~19:00 10時間

対象

今回のミニイベントはフルサービス SS を対象とする (もちろんセルフで実施しても構いません)

企画内容

テーマ: 「2017年 日頃の謝恩」

1, ベタ付け

給油客にもれなくティッシュ1箱進呈

2,油外企画

撥水洗車ワンコイン500円! (通常1500円)

告知方法

- ◆ポスティング10000枚10000枚×1%(チラシ反応率)=100台の集客
- ◆告知店頭看板10枚設置=50台の集客
- ◆旗振り+レンジャー+着ぐるみ=50台の集客

以上の告知総合計により、200台の集客が可能となる。

イベント時のフロー

基本フロー案

入り口付近の入店誘導

↓

定位置までの誘導

↓

挨拶・受注

↓

イベント告知(ティッシュ1箱進呈)&洗車ワンコインのお知らせ

↓

車検声かけ

↓

お客様興味しめす

↓

店内にて仮予約獲得

清算・送り出し

※上記は基本フロー。実際に現場でテスト。その上で改善し、出来る限り万全のフローでスタートさせる。

オペレーション

店頭で仮予約獲得

【対象車の場合スタッフトーク】

「お客様、車検が近づいていますが、車検を通すことはお決まりですか?」(YES・検討中など)

「そうですか、こちらをご覧ください。(チラシを見せながら)当店の車検は早期予約で最大3,000円引、全ての割引を使うと軽自動車で52,690円です。さらに車検の仮予約をするだけでガソリンが6ヶ月間10円引になります。また、車検を受けていただきますと、さらに10円引きが3ヶ月間続いて最長9ヶ月間10円引きになります。室内清掃付の撥水洗車が無料サービス、代車も無料でお使いいただけます。」「お客様ですと、次回から車検を受ける日まで10円引きで給油ができますし、早期割引3000円が確定いたしますのでご予約だけでも入れていかれませんか」

プッシュとして、<u>「当店で車検をやる・やらないに関わらず、仮予約だけでも入れておいて10円引きと早期割</u>引を確定しておいてください。そうすれば実際に車検を受ける際、割引が適用できるのでお得になります!この機会にご予約だけでも入れていかれませんか?」

「じゃあ車検の仮予約いていくわ」<u>「ありがとうございます!それではこちらにお名前・ご住所・お電話番号を</u>ご記入をお願いいたします。その間に"車検証"のコピー取らせていただきますね」

※車検日は、お客様が確定できない場合は仮に「車検満了日の1ヶ月前」とする

ポイント

- Q:他で決まっているという人への切り返しのトークは? \rightarrow A:まず「おっしゃる通りですよね」「そのお店は車検に定評がありますよね」などと認めてあげる。「前回はおいくら位かかったのですか?」「アフターフォローが厚い」「メンテナンスパスポートがあるのでその後のお車の状態を都度々々確認いたします」。お客様を逃がすトークも用意する。「今日決めていただかなくてもいいですよ。仮予約していただいた時点での割引が適用されますので、これをどうぞ」と、逃げのツール(チラシ)を渡してお客様を追い込まない。
- ① DM 発信・・・1 枚目: 挨拶文+名刺(手書きメッセージ入り) 2 枚目: 車検チラシ(カラー)以上 2 枚 1 組で DM を送る。※この後の「車検データ活用」頁を参照ください



車検仮予約獲得「集中日」

※通常営業で獲得強化

◆まず獲得対象客を決める

対象1:給油客全て

対象2:洗車・オイル交換・タイヤ・他作業など依頼してくれたお客様全て

◆内容

店頭で車検仮予約獲得に全員で取り組む。給油客・作業客全てに車検仮予約の声掛けを実施する

◆フロー

「店頭で仮予約獲得」 その日はそれだけ。それ以外はやらない。但し、お客様からご依頼いただいた洗車や作業は行う。こちらから獲得しに行くことはしない、という意味。

◆その後のフロー

①店頭で仮予約獲得⇒②DM発信⇒③TELフォロー

※この3段階で獲得します。

①店頭で仮予約獲得

【対象車の場合スタッフトーク】

「お客様、車検が近づいていますが、車検を通すことはお決まりですか?」(YES・検討中など)

「そうですか、こちらをご覧ください。(チラシを見せながら)当店の車検は早期予約で最大3,000円引、全ての割引を使うと軽自動車で52,690円です。さらに車検の仮予約をするだけでガソリンが6ヶ月間10円円引になります。また、車検を受けていただきますと、さらに10円引きが3ヶ月間続いて最長9ヶ月間10円引きになります。室内清掃付の撥水洗車が無料サービス、代車も無料でお使いいただけます。」「お客様ですと、次回から車検を受ける日まで10円引きで給油ができますし、早期割引3000円が確定いたしますのでご予約だけでも入れていかれませんか」

プッシュとして、<u>「当店で車検をやる・やらないに関わらず、仮予約だけでも入れておいて10円引きと早期割引を確定しておいてください。そうすれば実際に車検を受ける際、割引が適用できるのでお得になります!この機会にご予約だけでも入れていかれませんか?」</u>

「じゃあ車検の仮予約いていくわ」<u>「ありがとうございます!それではこちらにお名前・ご住所・お電話番号を</u> ご記入をお願いいたします。その間に"車検証"のコピー取らせていただきますね」

※車検日は、お客様が確定できない場合は仮に「車検満了日の1ヶ月前」とする

② DM 発信

1枚目:挨拶文+名刺(手書きメッセージ入り)※以下写真参照

2枚目: 車検チラシ (カラー) 以上2枚1組で DM を送る。

③車検 TEL トーク

目的:仮予約客を電話で事前点検(無料見積・下見)入庫を促す。

「こんにちは!私、エネオスのガソリンスタンド スキルパス石油 青葉店 山田と申します。本日は車検のご 案内でお電話を差し上げました。お車カローラにお乗りの谷口竜司様はいらっしゃいますか? |

注1:相手にわかりやすく大きい順に言う。①エネオスの GS ②スキルパス石油 ③青葉店 ④山田。

「はい私です」

「いつも当店ご利用ありがとうございます。今お時間大丈夫でしょうか?」

注2: 相手の都合をまず聞き、OK であればその後話を続ける。

「大丈夫ですよ」

「谷口様、12月20日に車検仮予約をしていただきありがとうございました。車検のお知らせ※DMのことを郵送させていただきましたがお手元に届いていますか?今回無料見積もりのご案内でお電話さし上げました。谷口様のお車は2月28日で車検満了をお迎えになりますのが、どちらかお決まりですか?

注3:お手紙が届いているかの確認のために電話をした、というスタンスが望ましい。

「今検討中です・・・」

「当店は1日で車検をスムーズに行うために無料見積もりを行っています。今のお車の状態と料金が明確で安心です。お時間は30分です。1度当店にご来店されませんか?」

「そうしようか」

「但し、無料点検は予約制となっておりますので1週間後の2月2日火曜日、午後3時でしたらスムーズに点検を行えますが、ご都合はいかがですか?」

注4:「日時など」なるべくこっちが誘導する。お客様の言いなりにならない。電話なので相手が理解できるよう、「2月2日火曜日、午後3時」など月・日・時間を明確に伝える。

「その日に行きます」

「それでは2月2日火曜日、午後3時ピットを空けてお待ちしております。無料見積もりの際に、お手数ですが、 車検証・自賠責(保険証明証)・(自動車税)納税証明書をお持ちください。よろしくお願いいたします。本日の お電話でご不明な点はございますか?」

注5:お客様に質問され、答えるのに時間がかかりそうな場合は、「私におまかせください!」と言い、来店時に詳しく答えるようにする。 例 1)〇〇部品交換したいがお宅は幾らでやってくれる? 例2)納税証明がどこへいったかわからないんだけど・・・。 くれぐれもお客様の質問に翻弄されないこと!安心感を与えることに努める!!

「大丈夫です」

「それではご来店の際は私、山田が担当させていただきますのでよろしくお願いいたします。本日はありがとう ございました」



車検データ獲得 大規模イベント

目的

- 1, ガソリン増販 (ガソリン購入客を増やす)
- 2, ガソリン購入客の固定化
- 3、車検データの獲得
- ◆成功のポイント1
- 8月イベントのポイント・反省も踏まえ「価格対応」と「魅力的なイベント」を実施。
- ◆成功のポイント2

今回は、「車検データの獲得」と「イージーペイによる固定化」というテーマがあるので それぞれの</u>専任制(責任)を確立し結果にこだわっていく。

日時

期間:9月26日、27日の2日間

イベントタイム: 9:00~19:00 10時間

目標と施設の受け入れ台数の関係

パターン 1:1 台 5 分で接客 1 時間に 12 台 同時給油 8 台

12 台 $\times 8$ 台 $\times 10$ H=960 台 \angle 日 約 1000 台 $\times 2$ 日=2000 台

約 1000 台×25L=25KL/日 2000 台×25L=50KL

※このパターンなら理論上 2000 台・50KL は可能。

目標

□イージーペイ目標

給油客の 10%である**最低 200 個。基本、100 個/SS** 日を目指す。

□車検データ獲得

向こう半年のお客様に車検仮予約獲得

2000÷30 ヶ月=67 台 67 台×6 ヶ月=400 台

400 約 8 割を獲得 300 台目標を目指す

67 台×12 ヶ月=804 台 804 台×80%≒640 台 **600 台の獲得を目指す。**

企画内容

テーマ:「コロナに負けるな!9月大感謝祭!!」

- 1, ベタ付け 給油客にもれなくティッシュ5箱進呈
- ※基本全員に進呈。バイクも 20L 未満の方にも進呈。「20L 未満」は景表法のために表記している。
- 2, 子供企画(小学生以下)
- ・お菓子詰め合わせ ※乗車している子供人数全てに渡す。バスで小学生野球チームが来たらその場合も全員に。
- 3, 再来店・再々来店企画
- ・クーポン券進呈(お車1台につき2冊 ※お客様の家族・友人知人に配ってもらい来店客を増やす)
- 4, 固定化企画
- ・イージーペイ 目標 100 個/SS 目
- 5, 車検データ獲得
- ・記入の方にBOXティッシュ追加進呈+5引きパスポート進呈

告知方法

◆チラシ折り込み

20000 枚×3 回=60000 枚 60000×3%=**1800**

◆事前店頭チラシ配布

5000 枚×3%=**150**

◆SNS など告知

シェルパス 1500 件(古河・丘里合計)、メール会員 700 件

100

- ◆SS ドライブウェイの目立つ場所にボックスティッシュの大量展示
- ◆「イベント実施中」のポスター2枚/SS 掲示
- ◆「ボックスティッシュ5箱進呈中!」の告知店頭看板5枚設置
- ◆旗振り

上記4つで100

景品·他

- •BOXティッシュ5箱
- ・子供用お菓子
- ·EP 入会特典
- ・車検データでプレゼント(BOXティッシュ5箱)
- ・お得なクーポン券 2 冊

イベント時のフロー

お客様入店→**誘導係**が所定のレーンに並べる→お客様が給油の 1 台手前に来たときに**車検係**がアプローチ→車検データ獲得後お客様は計量機へ移動→**給油・プレゼント係**がプレゼントとクーポンの説明→**給油係**は「給油の仕方はおわかりですか?」のひと言を。お客様給油開始→お客様給油終了・お帰り→**給油・プレゼント係**お礼・誘導担当にお客様が帰る事を伝える→そのお客様を**誘導係**が預かり安全にお帰り

オペレーション

- ◆給油・プレゼント係
- ◆イージーペイ獲得係
- ◆イージーペイ入会担当スタッフ
- ◆車検データ獲得係
- ◆誘導係

人員体制

総責任者 新井部長 現場責任者 大坪課長 レイアウトと人員配置図

役割とトーク

誘導係

左右の給油口を確認しなるべく奥からお客様を並べていく

※古河 SS のレイアウト上今回の台数をこなすにはこのオペレーションが必要。

「いらっしゃいませ。こちらへどうぞ!オーライオーライはい、OKです!」

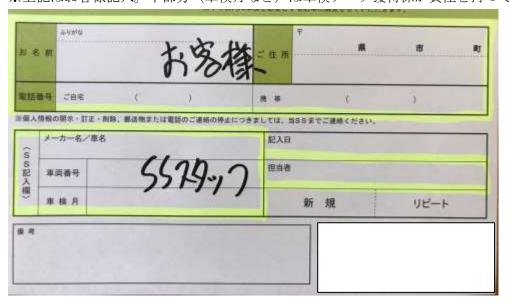
※並んでほしいレーンに立ち大きな声で呼ぶ。

車検データ獲得係

お客様が給油の1台手前に来たときにアプローチ。具体的には車検ステッカーを確認し令和2年9月から令和3年9月までの向こう1年の車検のお客様にデータ取りとプレゼントを行う。

「おめでとうございます! (ベルを鳴らす) お客様ラッキーナンバーおめでとうございます。車検ステッカーが 来年の9月までのお客様だけに特別プレゼントを行っています。こちらBOXティッシュ5箱どうぞ!それから こちらにご記入をお願いいたします(記入シート渡す)。(書いてどうするの?) ご自宅に郵送で車検のお得情報 を送らせていただきます。ぜひご記入をお願いいたします!

※上記はお客様記入。下部分(車検月など)は車検データ獲得係が責任を持って記入。



給油・プレゼント係

プレゼントとクーポンの説明。さらに「給油の仕方はおわかりですか?」のひと言を。

「ご来店ありがとうございます。お客様本日イベント開催中でこちらBOXティッシュ5箱どうぞ!お子様はお乗りですが? いらっしゃいますね。お菓子のプレゼントです。それからこちらもどうぞ!お得なクーポン券です。(ガソリン割引の頁を開いて)ガソリン 5 円引き件が 5 枚、(洗車割引の頁を開いて)当店最高級 1800 円のはっ水洗車「ヴィーナスガード」が 500 円で出来る券が 5 枚、さらにウインドウォッシャー無料補充の券もついています。ぜひご活用ください。こちらを2 冊差し上げますのでご家族やご友人にお渡しください。どうぞ!」

今回のポイント

車検データ獲得係



声かけタイミング:お客様が給油前、レーンに並んでお待ちになっている「暇な時間」がチャンス!

チームスキルパスからのイベント改善ポイント

リストを取るのは比較的簡単に取れています。重要なのは決められた事を決められた様にやり抜く力を付ける事。獲得はロープレ等で揃えてありますが、対象車発見の際ベルを鳴らす。誘導する。元気に声を出す。などは言わないと崩れます

なお、**誘導に関しては各店バラバラ、ダラダラです。**今日のメンバーは統一しましたが普段は全くやっていないと思います。 第一印象がイマイチだと感じました。

また店長は朝礼で要点を簡潔に話すことが出来ない。ダラダラ話してしまい伝わってない感じでした。これに関してはちゃんと言いたい事を台本作り望む様に指導させてもらいました。明日の朝礼の台本作成、打ち合わせも終了しています。

<u>今日は受け入れ態勢(誘導、送り出し、気遣い)の強化を実施しています。</u>今までのイベントで一番勉強になっていると思います。



車検データ活用案

【目的】

- ① 車検台数アップ
- ② CB 収益 1000万円の基礎作り

【活用方法】

- ① DM 発信
- ② DM 発信後の電話フォロー(無料見積もり入庫促進) ※無料見積もりまで来れば、高い確率で車検実施になる。工場併設 SS90%以上。一般 SS でも80%。 ※見積りまで来て頂く事が一番大切、ここまでをとにかく全力でやる!

【準備】

- ① 車検月仕訳
- ② データ入力
- ③ リスト一覧表(TEL 状況リスト)
- ④ 予約表(無料見積もり・車検実施)

【DM 発信ルール】

例) 3か月前から DM 発信 一人に3回発信する。 15年7月車検のお客様であれば、15年4月に1通目、5月に2通目、6月に3通目を送る。発信日は第3週の木曜日。金曜の夜、土曜の午前中などでフォロー。 電話フォローは、2通目を発信後に実施。事前点検に入庫してもらう。

【DM 仕立て】

- ① 店長名刺
- ② 挨拶文
- ③ チラシ
- ④ 割引券(必要な場合) ※①②③④の順番で山折りで封入する。

【フォロー連絡】

DM 発信先に「無料見積もりの入庫促進」の電話連絡を入れる。発信数に対して50%の入庫率を目指す。

N	〇 お客	極名	-		13年	TE VE	大沢リスト		
	1 液凝圧		16 100				and the same	2回首	388
	2 規江 健二		## #	и ото	2月18日		- ALVARAGE	はおまれず時間の対策。 。	
1	1 永田 従矢		10 853	E CH-Z	3月34日		278 7-10	-	
1	● 野江 武寿		推 航	成・キューブ	2月20日				
-	5 本田 公英	_	#8 統2		2月26日		1/3 10/18/14	/	200
-	6 高標 光春	_	10 855		3818		少年 林村市		
-	7 模井 喜一	_	4 結り		3月1日		17/2 11/02 Treat/		E 11 19
-	1 平塚 麻配		4 結分		3月11日		17/18 84		
-	9 安彦 粒子	_	4 結分	化 かん	3月20日		1/18 20 000000	2 2 2	建 中华
-	11		in in	_	-		20	8 8 8	2014
-	12		12			•		4 4 4	
_	14	100	-					2 1 1	
NO	The second second second	-	担当	CHIEF PROPERTY.	漢了日	香田茶草	1回目	2回目	3回日
-	校本 房子		集 山津	-	2月2日	-	17/8 7.54		
-	2 荒井 君子	_	* 1112		2月27日	-	1/34入摩爾	**************************************	
-	3 渡邊 長一		非 山本 本山 #		3月8日	1	1/1 FF	#### 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 4
-	4 石山清	+			3月8日	1	17/874		
-	石川博之	- 1					学(五天任 ()		
		- 11			3月14日	1	41 11	1.1.1	1 2 3
		- 11					1/12 Att	2 1 4	4 1 4
3	THE PARTY OF THE P	- 11	1 100	N. D. BOOKS	3月23日			8 5 9	9.1 ×
		- 18		700	4514941		1十八分子かり見様にはり	并发放日禄村 5m · ·	1 = 4
10		.,,							A 10 W
NO	お芸様		担当	車理	当了日	書話基料	120	21011	388
1	大高 眞由美	- 45	-	ムーヴ	2月24日		浴 东共	WERT HERE OF THE PARTY HERE	
2	額田 光	48	10000	ムーブ	2月28日	-	149万世	Attraction B.	
3	座野 英一	13	梅津	ストーリア	3月28日		100	200	× 4 +
4	岡田 僕介	15	瑛輝	インブレッサ	2月24日	1	7/4 片竹精	X	X
5	進谷 仁	標	瑛輝	スターレット	2月25日		1/19 7#	2 2 2	4 8 8
8	太田 和夫	棉	瑛輝	85	2月25日		17/9 x \$	1 1 1	2.0
7	孫田 遊子	様	瑛輝	ラバン	2月27日		19/9 KH	A	8.0
8	遠藤 斯子	46	瑛輝	ラバン	2月27日		12/9 F# G	ACCUSES N	0.00
9	森澤 英二	横	大地	フィット	2月17日		17/9 161541166	B 11 H	
10	村上 純	様	大地	ヴォクシー	2月22日	1	12/19 1/18 AMID:00	- 1248 ME 1 1 11 11	1月1日日日 日報公共民
11	田中 正孝	- 68:	大地	89	2月25日	1	ツタ 対にもつ東西		Contract of the Contract of th
						100000			
	お客様名	1744	担当	車種	海7日	電話番号	1回日	2回目	3回目
1	普野 基次	標	植木	7/4	0月2日			4.8	
2	鈴木 浩一	標	植木	カリーナ	3月18日			10.00	
3		拼							
4		標						1 1	
5		摄	-					A 12	
		標							
-		梅							
		18						A. H.	
	お客様名		担当	車種	满了日	電話番号	100	2回目	3回目
	川越 紀重子	標	長谷川	スキップワゴン REM Panie	2月23日		9/9 200	A B	M A S
	酒井 多賀志	福	長谷川	MARCHINE ROLL OF THE REAL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERTY ADDRESS OF T	3月11日	1		д в	127 2
-		12	長谷川	The second second					
-		CHARLE I	3×17川					д п	100
		様					1	A 6	n 8 1

がハリンスタンドだからこそできるサービスもたくさん用意!

- ◆価格調査を行いどこよりお得な車検を作りました。過剰整備を行わない納得できる車検です。
- ◆早朝から夜遅く迄やっているガソリンスタンドだからこそあなた様の時間に合わせられます。
- ◆代車無料サービスを実施しています。※最近は代車を用産していないお店が多いのです。
- ◆オイル交換無料。通常3500円相当のオイル交換を無料で実施いたします。
- ◆2000円相当の「水玉コロコロ撥水 (はっすい)洗車+室内清掃」を無料で実施。
- ◆各種クレジットカード利用 OK!なんと分割でのお支払いもできます。

「あ!来月車検だ、出費がかさむなー・・・」

車機費用は家計にとって痛手ですよね。もちろん私も例外ではあいません。秋が家では、私と妻、 父親の3台分の車機を受けなければなりませんから・・・。

こんにちは。エネオスのガンパンスタンド スキルバス石油(株) 横浜青葉店 マネージャーの谷口 竜司です。いつも当店をご利用いただきましてありかとうございます。

今回はそんな車検費用で悩みをお持ちのあなた様に本当にお得な車検情報をご紹介いたします。

それは、当店の「スキルパスセレクト車検」です。

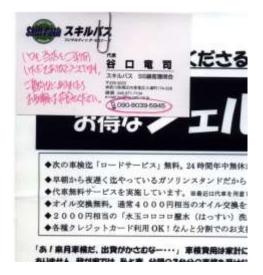
この車模は、交換の必要のない部品まですすめるカーティーラーや整備工場の車検と違い本当に必 要な部品をのみをお伝えする内容です。え?かハンスタンドの車権は不安だ?なるほど。でも当店 は安心です。社内の国家資格整備士及び提携工場のベテラン整備士が点検・整備を行います。

当社は横浜市青菜区のこの地で50年以上営業をさせていただいております。今までに、8000台 以上の車権を実施してまいました。その中で、車権権も安心して乗れて、且つ車権費用をムダに使 わない方法を見つけてきいいきした。ぜひ一度当店にご相談ください。あなた様のご納得いただく車 権を提供させていただきます。

ぜひ他社と比較してお確かめください。コストパフォーマンスは高いと自負しております。次の車検き で安心してお乗りいただくため価格だけでなく中身までよく確かめてご依頼先をお決めください。最 後までお読みいただきありかとうございました。あなた様に感謝いたします。

スキルバス株 横浜青葉店 谷口竜司





◆フォロー連絡 トーク

事前点検入庫促進 TEL フォロー

目的:仮申し込み客を電話で事前点検(無料見積)入庫を促す。

「こんにちは!私、昭和シェルのガソリンスタンド ○○コーポレーション ○○店木内と申します。本日は車検のご案内でお電話を差し上げました。谷口竜司様はいらっしゃいますか?|

注1:相手にわかりやすく大きい順に言う。①元売りマーク GS ②自社 ③自店 ④自分の名前。

「はい私です」

「いつも当店ご利用ありがとうございます。今お時間大丈夫でしょうか?」

注2:相手の都合をまず聞き、OKであればその後話を続ける。

「大丈夫ですよ」

「谷口様、私どもから車検のお手紙を郵送させていただきましたがお手元に届いていますか?今回10,000円引(〇〇店イベント配布クーポン・他店舗はどうするか)が確定しておりますので無料見積もりのご案内でお電話さし上げました。谷口様のお車は〇月に車検満了をお迎えになりますのが、どちらかお決まりですか?」

注3:お手紙が届いているかの確認のために電話をした、というスタンスが望ましい。

「今検討中です・・・」

「そうですか、当店は県内最安値(嘘になってはいけないので臨機応変に/地域で格安の車検等)の車検を行っています。さらに、わずか 1 日で車検が出来ます。車が車検に受かるかどうか、また、幾らで出来るか無料見積もりを行っています。今のお車の状態と料金が明確で安心です。お時間は 3 0 分(実際にかかる時間・飯田さんで $30\sim40$ 分位・ただ余り長く言っても断られる口実になるので注意)です。 1 度当店にご来店されませんか 2 日

「そうしようか」

「ありがとうございます。但し、無料点検は予約制となっておりまして、1週間後の○月○日土曜日、午後 ○時でしたらスムーズに点検を行えますが、ご都合はいかがですか?」

<u>注4:「日時など」なるべくこっちが誘導する(大事なポイント)。お客様の言いなりにならない。電話なので相手が理解できるよう、月・</u> 日・時間を明確に伝える。

「その日に行きます」

「それでは〇月〇日土曜日、午後〇時ピットを空けてお待ちしております。無料見積もりの際に、お手数ですが、車検証・自賠責(保険証明証)・(自動車税)納税証明書・そして、10,000円引券をお持ちください。よろしくお願いいたします。本日のお電話でご不明な点はございますか?」

注5:お客様に質問され、答えるのに時間がかかりそうな場合は、「私におまかせください!」という言葉を頭の中でイメージしながら、、 来店時に詳しく答えるようにする。 例1)○○部品交換したいがお宅は幾らでやってくれる? 例2)納税証明がどこへいったかわから ないんだけど・・・。 くれぐれもお客様の質問に翻弄されないこと!安心感を与えることに努める!!⇒・答えられない内容は折り返 す。・長く保留しない。・嘘をつかない(適当な事を言わない)・バタバタしない。とにかくお客様に安心感を持って頂く。

「大丈夫です」

「それではご来店の際は私、木内が担当させていただきますのでよろしくお願いいたします。本日はありが とうございました |



SS クルマ大商談会(見込みデータ獲得)

目的

- ① SS で車が買えることを認知してもらう
- ② 実際に販売・買い取り実績を作る
- ③ 車販・買い取りの見込み客を作る
- ④ お客様への謝恩・楽しみの提供

日程

仮)3月7日(土)・8日(日) イベントタイム9時から18時

企画

- 1来店→店内アンケートご協力でボックスティッシュ5箱プレゼント
- 2 子供企画
- ※エネゴリぬりえで→ 色鉛筆
- 3「目玉企画!車1台10円!!」1日1台限り

来店者に抽選権利あり。当日夜発表「メール」または「電話」にて連絡

※上記準備が難しい場合は、代車で使っている車で該当車を決める

流れ

給油に声かけ→店内にてボックスティッシュ 5 箱プレゼント →アンケートの依頼→車検データの獲得→車見学→商談

準備

- ①10 円車1台
- ②中古車2台
- ④看板・のぼり
- ⑤ボックスティッシュ 5 箱
- ⑥ボックスティッシュ在庫
- ⑦アンケート
- ⑧紅白幕
- ⑨塗り絵とプレゼント色鉛筆

- ⑩商談テーブルと椅子テーブル2つ 椅子4つ
- (11)ハッピ
- ②チェッカーフラッグ
- ①スピーカー
- 仙 拡声器
- 15予備チラシ

その他

クルマ演出のモール

担当

ポンプ担当 3 アンケート担当 4 誘導担当 2 総監督

仮) 目標

入店台数約:250台 250台 アンケート:200枚 200枚

車を見る人:100人 100人 ※見学者

車販売:10台 10台 ※最終購入目標(半年先位か・・・)

声掛け例

(お客様に駆け寄りドアを開ける) いらっしゃいませ!こんにちは!!ご来店ありがとうございます。(受注・給油) 本日ご来店のお客様にボックスティッシュ5箱プレゼントしています。店内でお渡ししているのでぜひどうぞ!(店内) ご来店ありがとうございます。ボックシュティッシュプレゼントいたします。ぜひこちらのアンケートにご協力ください。※以下は検討中アンケートとごいっしょに車検証のコピーをいただいていますが本日お持ちですか?(車にあるよ)そうですか、それではお借りしてよりしいですか?ありがとうございます。ではお借りして、コピーさせていただきますね。

ぬり絵トーク

今日はぬり絵を持って来てくれたんですね。ありがとう。良く塗れていますね。○○ちゃんですね!それではプレゼントの色鉛筆を差し上げます。どうぞ!

※アンケート結果により以下・・・

1、抽選の 10 円軽自動車が欲しいか 2、当社が車販売をやっていることを知っているか 3、乗り換え・ 増車の予定はないか

ちなみに、「10 円の軽自動車が欲しい」と答えた人には<u>「当たったら本当に買う気がありますか?」</u>とひとこと問いかけてその本心を探ります。実践してみてわかったのは、当選の連絡をしても多くの方が「その瞬間はそう思ったが今は違う」「当たるとは思わなかった」「安いので軽いノリで書いた」と購入拒否を示したことでした。そこで上記の様に、このひとことを言うようにしたら購入確度がぐっと上がりました。

また、「本当に買う気がある」と答えた方は 10 円車両が当たらなくても購入に結びつく可能性が極めて高い ことがその後のフォローから明らかになってきました。

また3の「乗り換え・増車の予定はないか」というところで、YESをつけている方はもちろん、NOの方にも<u>「安</u>くて良い中古車があるが見ていかないか?」と言うようにすると「ちょっと見てみようか」というお客様は、その後のフォローをきちんと行えば「購入に結びつく可能性が高い」ということがわかってきました。

<u>※「ご希望のお車などございますか?メーカー・車種・価格・走行距離・色・用途など」</u>ヒアリング!





お客様アンケート

該当するものに○を付けてください。

1、当社が「クルマ販売」をやっているのをご存知ですか?(知っている・知らない)

2、おクルマの乗り換えや増車のご予定はございますか? (ある・検討中・良いクルマがあれば・ない)

3、ある・検討中・良いクルマがあれば とお答えいただいた方 ご希望のおクルマ・メーカー・車種・予算・色・走行距離・期限

お名前	
ご住所	
ご連絡先	

ご協力ありがとうございました。

アンケート

1. 現在お乗りのお車は、車検を通す事はお決まりですか?
(はい・いいえ)
2. 車検を受けるお店を選ぶ際、重視される点は何でしょう? (複数回答可)
(信頼できる ・ 価格 ・ 近いから ・その他 ())
3. 当社での車検ができる事は、ご存じですか? (はい ・ いいえ) ※当社の車検・整備作業は、全てこちらで整備士が整備作業を行います。
4.お乗換の時期は、決まっておられますか?
(いいえ ・ すぐにでも ・ 次回車検までに・
その他())
5.お考えのお車は、 (新車・中古車)
6.希望のお車のタイプは、
(軽自動車・コンパクトカー・セダン・1BOX・ SUV・
ハイブリッドカー・その他 ())
7.目玉商品 10 円のお車抽選を希望されますか? (はい ・ いいえ)
アンケートにご協力ありがとうございました。 ※お店のお得情報(ガソリン割引券、各種割引券等)をお知らせいたしますので以下のご記入お願いいたします。
お名前お電話
ご住所 〒

車販イベントアンケートからの流れ

アンケートを見る

質問1を見て「車検を通す」に、マルがついていれば、車検の仮予約に進む。

「ところで、お客様、車検を通すことはお決まりなのですね」

(YES・検討中など)「そうですか、こちらをご覧ください。(チラシを見せながら)当店の車検が新しくなりまして、早期予約で最大12,000円引、全ての割引を使うと軽自動車で38,370円です。さらに車検を受けていただきますと、ガソリン10円引き券を12枚、室内清掃付の撥水洗車が無料サービス、代車も無料でお使いいただけます。」「お客様ですと早期割引3000円が確定いたしますのでご予約だけでも入れていかれませんか」

プッシュとして、「当店で車検をやる・やらないに関わらず、仮予約だけでも入れておいて早期割引を確定しておいてください。そうすれば実際に車検を受ける際、割引が適用できるのでお得になります!この機会にご予約だけでも入れていかれませんか?」

「じゃあ車検の仮予約いていくわ」「ありがとうございます! それでは先程お名前・ご住所・お電話番号をいただいていますのでご記入は結構です。後、"車検証"のコピー取らせていただきますね」

※上記を自社のトークにマイナーチェンジしてください

質問4を見て「お乗り換えの時期」に、「すぐにでも・次回車検まで」にマルがついていたら、車販売に進む。

質問5を見て、「新車」にマルがついていればカーリース(ニコ乗り)をお勧めする。

カーリースの特徴を伝える、月1万円で新車に乗れる・車検代や保険などもろもろコストが込みでそれ以外お金がかからない・どのメーカーでもOK等

同じく質問5を見て「中古車」にマルがついていれば、質問6の希望の車のタイプを見る。希望の車が展示車の中にあれば「展示車見てみませんか?」と外に誘導する。希望のタイプの車が展示車になければ、オークションでお車探すことができます。探してみましょう!と話を進めていく。



車販イベント 告知看板 2018.9.22(土)~24(祝月)





















