

12月商戦「戦術策」(上)

スキルパス社長 谷口竜司氏

「予約を取る」重要性 説く

【横浜】いぜんとして生活必需品の値上げが続いているものの、とくに12月は消費拡大が期待できる時期だ。SSの業績改善で定評のあるスキルパス（本社横浜市）社長の谷口竜司氏は、12月の戦術策として「予約を取る」「商品をつくる」「体制を整える」を提唱する。谷口氏は「顧客の消費は年末にピークを迎える。消費行動に合わせて実績づくりをしよう。伸ばせる時にいかにもっと伸ばすかを考えることが大事」と語り、とくに予約の重要性を強調する。

店頭でコーティングデモ

「11月中に連絡を」

タイヤへの履ける。三つ目が「トークを決めること」だ。例えば「先日

ポイントにはオイル交換ありがとうござ

いました。その後、お車の調

子はいかがですか？とところで

メンテナンスの時期が近づい

て参りましたのでご連絡差し

上げました。このお電話でご

予約を承れますが、お客さま

のご都合はいかがでしょうか？

といったトークなどだ。

店頭活動で

はコーティン

グに力を入れ

ているSSは、11月中の手洗

い洗車客に、ボディー診断後

にコーティングデモンストレ

ーション（宣伝のための実

演）の許可を取り「体感」し

てもらう。「顧客先ではドア

ノブ周辺で行うことが多い。

「ボディーの状態がさらに良

なりますよ」や「早期予約で

お得にコーティングできる

などと伝えると良い」と語

る。11月中のオイル・タイヤ

交換客、作業客も作業後にコ

ーティングデモを実施し、予

約に必要な連絡先やQRコー

ドを渡す。

コーティング以外の商材で

あれば予約1枠の時間として

原則1時間を勧めている。「例

えばオイル交換と同時に安全

点検し、要注意の不具合箇所

が発見された場合、そのお勧

めもできて、残り時間で作業

も獲得できる」と説明する。

(つづく)



予約について谷口氏は「前回の購入客が一番購入してくる可能性が高い。ここをしる。そうしないと、自分で

「11月中に12月の予約を取ろう。対象客をリストアップし電話連絡を」と話す。対

象は今年6月のオイル交換客、昨年12月のコーティング客、2022年12月と2023年1月の車検客、今春の夏

「予約枠は1時間」

「11月中に12月の予約を取ろう。対象客をリストアップし電話連絡を」と話す。対