

ガソリンスタンド 業績改善 チャンネル

今回のテーマは…

12月油外目標達成

「予約を取る」

**SS専門コンサル
ティング会社**

スキルパス株式会社

代表：谷口竜司

今回のテーマは・・・

- **12月油外目標達成
「予約を取る」**

予約を取る

- **11月中に12月の予約取りをしよう。既に12月になっているなら今からでも予約取りをしよう。4つの予約を取る。**

予約を取る

①オイル交換

今年6月にオイル交換したお客様

②コーティング

前年12月にコーティングしたお客様

予約を取る

③車検

**令和4年12月・令和5年1月に車
検を実施してくれたお客様**

④タイヤ履き替え

**春にスタッドレスから夏タイ
ヤに履き替えてくれたお客様**

予約を取る

- **前回買ってくれた方が、一番買ってくれる可能性が高い。**
- **まずそのお客様を確定させる。**

予約を取る

- **予約取りを
成功させるポ
イント4つ**

予約を取る

4つのポイント

- ①対象をリストアップ
- ②連絡担当を決める
- ③いつまでに/何回連絡するのか
- ④トークを決める

予約を取る

新規客獲得 成功例

11月手洗い洗車キャンペーン

→12月コーティング予約

予約を取る コーティング 実施例

①SNS及び3種の神器

(店頭演出・チラシ・声掛け) で徹底告知

②手洗い洗車の注文が入ったら→ボディ診断→

コーティングデモ実施。体感してもらう。

③コーティングのご提案。ご提案のポイントは

「ボディの状態がさらに良くなりますよ！」

④今日は手洗い洗車を実施

→12月のコーティング予約獲得

予約を取る コーティング

応用例

「オイル交換・タイヤ・その他作業客
→12月コーティング予約」

- ①受付をしっかりと行って好印象を与える
- ②作業後にコーティングデモの許可・実施。
体感してもらう。
- ③コーティングのご提案。 12月のコーティング予約獲得。

予約を取る オイル・タイヤ等

12月予約から話は逸れるが大事な事

「オイル交換・タイヤ交換・タイヤ履き替え・バッテリー交換のいわゆるPITIN客→その他作業のを取っていく2次商品の販売」

**オイル→安全点検→不良・要注意アイテム
ご提案→その場で作業or12月の予約**

予約を取る オイル・タイヤ等

- **これを成功させるポイントは、オイル交換等作業をするときは作業報告書を使って受付をする。**
- **安全点検すること、問題があれば報告することを伝えておく。**
- **今日の作業と同時に問題解決できる、という利便性。**

予約を取る

- 通常SS会議では「必ずやろう」ということになっている。
- しかし多くのSSで出来ていない。
- なぜか？
- 点検・提案が体に染み込んでいないから。

12月の予約を取る

点検・提案をやってもらうために

①経営陣が管理者がSSの現状を把握する

「洗車からコーティング」を例にすると、洗車台数とそれを誰が作業したのか、そこから何台にコーティングデモをして、何台の予約を取ったのか？ここをメンバー別にデータを取って数値で見える化して定期会議で叱咤激励していくことが必要。

12月の予約を取る

- 点検・提案をやってもらうために

- 山本

- 洗車30台 デモ 0 コーティング0

- 鈴木

- 洗車30台 デモ20 コーティング0

12月の予約を取る

- ・点検・提案をやってもらうために

②マネージャーが都度アドバイスする

同じく洗車を例にすると、部下が洗車作業を行っているとき、または終わった頃を見計らって「コーティングデモやった？」「お客様の反応はどうだった？」「やっていない？では今からでもいいからやって」と、これをやるようになるまで繰り返すことです。

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp