

**ガソリンスタンド
業績改善
チャンネル**

**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・・・

•売れるSSの作り 方②

「お客様に話を聞いて
もらう方法」

お客様に話を聞いてもらう方法

- **お店に行った時、いきなり「これ買ってください！」と言われるとあなたは思うか？**

お客様に話を聞いてもらう方法

- ではどうするのか・・・
- 明るい笑顔で「いらっしやいませ」と声をかけ、常連様なら名前を覚えて呼びかける。

お客様に話を聞いてもらう方法

- ではどうするのか・・・
- 天気の話「寒くなりましたね」とか、軽い世間話「今日はお出かけですか？」で、リラックスした雰囲気を作る。

お客様に話を聞いてもらう方法

- ではどうするのか・・・
- 「自分から話しかけてお客様の声を聞いてから提案する」

お客様に話を聞いてもらう方法

- 話を聞いてもらうためには普段の接客が大事。
- 給油で困っているお客様には、すぐに声をかけてサポートする。
- 会計時に「ありがとうございます。またお待ちしております！」とお礼を言う。
- お子様連れのお客様には、子どもにも話しかけて親しみやすい雰囲気を作る。
- 帰るときには笑顔で手を振る、頭を下げるなど、最後まで気持ちよく過ごしてもらう。

お客様に話を聞いてもらう方法

- お客様とより仲良くなるためのワーク
- 「お客様をほめよう！」
- ローバーミニおしゃれ眼鏡の20代後半女性
- 色黒マッチョでハイラックス男性1人
- 現行アルファード。ブランドに身を包んだ夫婦
- 現行黒ハリアー、スリーピース・ツーブロック・色黒の男性
- パステルカラーのラパン、今風OL2人連れ

参考文献：「クラクションを鳴らせ！」中野優作氏著より

お客様に話を聞いてもらう方法

- 乗って来たクルマの特徴から入る
- ミニバンに乗って来たファミリー
- SUVに乗って来たカップル
- スポーツカーに乗って来た男性1人
- コンパクトカーや軽自動車の方

お客様に話を聞いてもらう方法

- 皆さんも目標があるのではないか？
- コーティングで日本一の称号を手にする
- 整備で一流になる。検査員まで取って自分の価値を上げる
- お客様に喜んでもらうことに全力を尽くす接客のプロを目指す
- 仲間と目標を達成してその喜びを分かち合う、そんな仕事をしていきたい

お客様に話を聞いてもらう方法

- **それ**も**全**て話を聞いてくれて商品やサービスを**買**ってくれる**お**客様が**い**る**か**ら

お客様に話を聞いてもらう方法

- それが出来なければ・・・
- SSのアドバンテージである「来店頻度」があったところで目標は実現しない
- 洗車・オイル・タイヤは売れない
- 車検や車販も立ち上がらない
- アフターカーマーケット獲得は夢

お客様に話を聞いてもらう方法

- まとめ
- 挨拶、笑顔
- 身だしなみ
- 名前を覚える
- こちらから話かける
- 困っているお客様に気がつく
- お礼を言う 等
- お客様から「提案しても良い」という機会をいただくため、今一度確認して欲しい。

お客様に話を聞いてもらう方法

神奈川県 某セルフSS

フルサービスSS張りの接客

- ・ 入店誘導～停止・挨拶
- ・ ホースを持つ・キャップを開ける
- ・ 世間話し
- ・ エアチェック声かけ
- ・ 車検仮予約声かけ

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp