

ガソリンスタンド
業績改善
チャネル

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・・・

「人」で選ばれるss ①

人で選ばれるSS①

自動販売機SSで
はなく人で選ば
れるSSに向かっ
ていく

人で選ばれるSS①

その1番は、

顔・名前・車

を覚える

人で選ばれるSS① お客様を覚える

人は自分のことを覚えて
もらえると、「私はこの
お店にとって大切な客な
んだ」と無意識に感じて、
承認欲求が満たされる

人で選ばれるSS① お客様を覚える

承認欲求が満たされたお客様は、従業員への心理的ハードルが下がり、その結果、提案に耳を傾けやすくなる

→ 購入率が上がるという流れが生まれる。

人で選ばれるSS① お客様を覚える

・本来、人間関係は時間をかけて信頼を構築するが、「名前を覚えている」という事実が、心理学でいうラポール（心理的な橋）を一気に短縮する。

人で選ばれるSS① お客様を覚える

また副産物として、お客様は「知り合いには文句を言いづらい」という特性があり、人間関係が形成されるとクレームは自然と下がっていく。

人で選ばれるSS① お客様を覚える

- ・客数の多いSSは「車番認識システム」や「タブレットのナンバープレート管理」をしっかり行うことです。
- ・350KL/月販売の顧問先SS例

人で選ばれるSS①

2つ目は、

「説明の丁寧さ」

人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

- 例えば、SSメンバーがお客様のお車の不良・要注意に気がついたときにはまずはそのことを伝えているか
- 「バックランプが切れていますよ」などがまさにそれ

人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

さらいうと、口頭でそのことを伝えるだけで無く実際にその箇所を見てもらうなどを行うことです。自分の目で見ることでお客様は状況をしっかり理解してくれる

人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

作業などでお車を預かった場合は尚更。いただいた作業以外で不良・要注意が発見されたら、

- ①ピットにお呼びして状態を直接見ていただく
- ②直接見せないにしても、タブレットで写真を撮ってお客様にお見せすることで臨場感を持ってもらう
- ③新品とお客様のそれを比較して見せる

※具体的にどれくらい劣化してるかが一目瞭然

人で選ばれるSS① 説明の丁寧さ

口先だけで不良をお伝えするのではなく、実際に自分が動いてお客様が状況をより深く理解出来るよう汗をかくこと

人で選ばれるSS①

3つ目は、
「お客様を深く
知る」

人で選ばれるss① お客様を深く知
る

①車の利用目的を明らかにすること

通勤や通学で使っているのか、
買い物や送迎がメインなのか、
また週末レジャーなどに車を
使っているのか

人で選ばれるSS① お客様を深く知
る

②家族構成を知ること

小さな子供がいるとか、中高生
の部活を応援してそれに車を
使っているとか、ペットが乗っ
ているなど。

人で選ばれるSS① お客様を深く知る

③車の状態と来店サイクルを知る

- ・外側からわかるボディやタイヤの状態を把握する ・車検時期を見る
- ・またそのお客様が頻繁に来店するのか、または滅多に見ないお客様なのかということで提案の仕方も変わってくる

人で選ばれるSS① お客様を深く知
る

「日々使う道路を聞く」のはどうか

例えば、冬場川沿いの道路は凍結す
るとか、営業で早朝に車を使うこと
が多いので朝は滑りやすいなど

これらの状況を知った上でそれに
合った“運転の仕方”や“タイヤのお勧
め”をする

人で選ばれるSS①

まとめ

- 顔・名前・車を覚える
- 説明の丁寧さ
- お客様を深く知る

ご相談・お問合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp