

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・・・

「人」 で選ばれるss ②

人で選ばれるSS②

1つ目は、
「小さな手間の
サービス」

人で選ばれるSS② 小さな手
間

灯油購入のお客様
のポリタンクを、
車に乗せることを
手伝う

人で選ばれるSS② 小さな手
間

**洗車後クルマをお渡
しする時、水滴を最
後の1分だけでも手
拭きして見せる**

人で選ばれるSS② 小さな手
間

給油方法を教えてあ
げる（お客様から声
をかけられる前にこ
ちらが気づくことに
注力する）

人で選ばれるSS② 小さな手
間

ドライブスルー洗車のユニット
操作が苦手なお客様にわれわれ
が代って操作をやってあげたり
と、かゆいところに手が届く
サービスが「お客様に寄り添
う」こと

人で選ばれるSS②

2つ目は、

「子供への対応」

人で選ばれるSS② 子供への対応

- 例えばシールをあげるとか、給油中とか作業中にクイズを出すなどして、相手をしてあげる
- むり絵の貼り出し
- タイヤ交換している様子を見学ツアーのように見せるということも子供はとても喜ぶ

人で選ばれるSS② 子供への対応

例) キッズスペースの話

こういった子供を大切に扱うと親がファンになってくれて、もしかするとその子が成人したときにまたお店に来てくれる、そんなSSになることができるかもしれない

人で選ばれるSS②

3つ目は、

「お客様の本当の
困り事までたどり
着く」

人で選ばれるSS② 本当の困り事

ほとんどのSSは基本お客様
から言われたことしかやっ
ていない。しかしわれわれ
は、ちょっとおせっかい
に本質までヒアリングする

人で選ばれるSS② 本当の困り事

お客様から「撥水洗車」の
依頼を受けた

「ハイかしこまりました」
と、言われた洗車をして返
すだけで良いか？

人で選ばれるSS② 本当の困り事

依頼があれば、当然まずしっかりと言われたことを受け取ります。

その上で、「お客様にどれくらいの期間の撥水状態の 持ちをお望みなのか」、「どれくらいの 予算でお考えなのか」などヒアリングをして場合によっては、お客様が本当に欲しているものは洗車機の撥水洗車ではなくコーティングだったということが判明するかもしれない

人で選ばれるSS② 本当の困り事

オイル交換も同じ

「1番安いオイルでいいよ」と言われて、単に1番安いオイルでやるわけではない

人で選ばれるSS② 本当の困り事

「かしこまりました」と1回は受け取ります。

その上で、このオイルでもエンジンが壊れるなど問題ないが、燃費が落ちてしまう可能性があることを伝え、その上で自動車メーカーが推奨するオイルを紹介する。

さらに同レベルの性能で経済的なオイルがあることを説明する。

こうしたプロとしての選択肢をお客様に提案してみる。

人で選ばれるSS②

まとめ

その人に本当に必要なものを提案する。そのお客様が購入するかどうかは別にして、お客様ひとり1人にそれぞれの提案が出来るお店、それが
「人で選ばれるSS」

人で選ばれるSS②

まとめ

われわれはそうやって地域で
唯一無二の、お客様に寄り添う
「人で選ばれるSS」になれる
ように従業員教育続けている

人で選ばれるSS②

まとめ

- 小さな手間のサービス
- 子供への対応
- お客様の本当の困り事までたどり着く

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp