

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 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
- ・ぬり絵の貼り出し
- ・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。しかしあれわれ
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
イルをご紹介する。

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
みること。

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・お問合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp