

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・・・

エクセレント

マネージャーの

共通行動 7つ

① 目的を話す

「なぜやるか」を先に伝える

→部下に納得して動いて
もらえる

エクセレントマネージャーの共通行動

7

- ・われわれの目的は地域の「お客様にこのお店があって良かった」と頼りにしてもらうこと。
- ・そのためにこちらからエアチェックのお声かけをしたり、お得情報のチラシを配ったりして、クルマの困り事などがあった場合一番に思い出してもらう店作りをしている。

※従業員からの相談～若いアスリート

②指示は具体的・
期限付き

「誰が・いつまで・何を」

→業務が進む・ミスが減る

エクセレントマネージャーの共通行動7

- 発注 マネージャーからオイル担当へ
「オイルちゃんと頼んでおいてな」

→ 「山田さん、今日18時までに0W-20のオイル、ペール缶3つ頼んでおいて、終わったら教えて」

- 販売 マネージャーからコーティング担当へ
「コーティング客をしっかりフォローしろよ！」

→ 「1年前に○○コートしたお客様にメンテナンスのお知らせをしよう。今週中にリストアップして、25日までに最低1回はTEL連絡しよう」

エクセレントマネージャーの共通行動

7

③任せて見守る

すぐ口を出さない・

言いたくても我慢する

→人が育つ

エクセレントマネージャーの共通行動

7

- ・部下が洗車のお客様に対応中「洗車はですね、ええと・・・」「違う違う、まず洗車会員かどうか聞いて、次にコース！」

→従業員は言われたことしかやらなくなる・
考えない人になる

※某主任に「月のガソリン販売量どれくらい？」と聞いたところ

④ 数字を「行動」
に分解

台数が足りない → 声かけ回数

→ 改善が回り出す

エクセレントマネージャーの共通行動

7

数字が上がるとは、数字を因数分解する力のこと。

- ・点検をどれくらいやったか
- ・見積もりを何枚出したか
- ・お得情報を何件告知したか
- ・デモを何台やったのか

その上で「どの行動をするのか」また「何件」やるのか
決めやり切らせる。

⑤ 小さな承認を
繰り返す

「今の声かけ良かった」

→ やる気が続く

エクセレントマネージャーの共通行動

7

- 褒める = 甘やかす ×
- 褒める = 行動を続けさせる仕組み ○
- お客様に提案するのが苦手なメンバーが勇気を出して説明した
- マネージャーは何も言わない → 断られて恥ずかしい・やっぱり嫌・次はやらない
- 今の声かけタイミングは良かったぞ！
- 説明、前よりもよくなつたな！！

⑥失敗を責めず、
振り返る

「次どうする？」

→挑戦が増える

エクセレントマネージャーの共通行動7

- 洗車をおすすめしたが断られた

マネ 「ほら、言い方が悪いんだよ！」

→もうやらない方が安全だ

マネ 「今日何台声かけた？」

スタッフ 「10台です」

マネ 「そうか、次どうする」

スタッフ 「今日10台でダメだったので15台声かけします」

- オイルの提案が上手くいかなかった

マネ 「どこで躓いたと思う？」

スタッフ 「値段を言ったところでお客さん引きました」

マネ 「次どうする？」

スタッフ 「先にメリットを言います」

⑦自分が一番
ルールを守る

「挨拶・時間・報告」

→現場が締まる

従業員は言われた
ことでは無く、
リーダーがやって
いる通りに動く

エクセレントマネージャーの共通行動

7

- ・挨拶しよう、挨拶は大事と、会社をあげて言っておきながら・・・

スタッフ「おはようございます」

マネージャー

「無言で通り過ぎる」

「小さい声で、顔も上げずに」

- ・会議に遅れるマネージャー「ちょっと遅れただけ」
→「それなら俺も遅れていいか！」と思う

自分が一番ルールを守る

エクセレントマネージャーの共通行動

7

まとめ

- ①目的を話す
- ②指示は具体的・期限付き
- ③任せて見守る
- ④数字を“行動”に分解
- ⑤小さな承認を繰り返す
- ⑥失敗を責めず、振り返る
- ⑦自分が一番ルールを守る

ご相談・お問合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp