

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・・・

お客様をつくれる 人だけが自由に なれる

～会社ではなくお客様があなたを守る～

お客様を作れる人だけが自由になれる

マネージャーから相談を受ける

「もっと給料を上げたい」

「会社から評価されたい」

「いつか独立したい」

お客様を作れる人だけが自由になれる

そんな相談を受けるたびに、
私は必ずこう答える

「お客様をつくれる人
になってください。」

お客様を作れる人だけが自由になれる

- 会社の方針は変わる
- 部署も異動になる
- 当然、上司も変わる

つまり、従業員というのは、
外的要因に影響を受ける

しかし、あなたが築いてきたお客様との
信頼関係は「あなた自身の財産」になる。

お客様を作れる人だけが自由になれる

評価されるマネージャーの
共通点

「お客様をつくれる人」

お客様を作れる人だけが自由になれる

**本当に市場価値が高い人は
「売上をつくれる人」**

ではない。

**「お客様を増やせる人」
です。**

お客様を作れる人だけが自由になれる

**売上は一回で終わる。
しかし、お客様が増え
れば何年も売上を生み
出せる。市場や会社は
そんな人を評価する。**

お客様を作れる人だけが自由になれる

お客様をつくる方法は二つ

「広域戦と接近戦」

お客様を作れる人だけが自由になれる

広域戦

- ホームページ
 - Googleビジネスプロフィール
 - SNS
 - チラシ折り込み・ポスティング
 - Web広告
 - イベント
-
- 広域戦の特徴：多くの人へ情報を届ける活動

お客様を作れる人だけが自由になれる

接近戦

- 店頭声かけ
- 店頭チラシ配布
- エアチェックや点検
- 気づき～ご提案

お客様を作れる人だけが自由になれる

- 接近戦というのは従業員1人ひとりが1人ひとりのお客様に向き合うこと。しっかり話しかけること。
- 「自分から動くこと」が大事。
- これはどれも面倒くさい・場合によっては「必要ない！」など拒否されることも。いわゆる泥臭いこと。でもこれが大事。自分から動くというこの行動が「お客様がファンになってくれる」入り口になる。

お客様を作れる人だけが自由になれる

- さっき「広域戦でお客様が来る」といったがこの接近戦ができないとせっかく来たお客様を逃してしまう。
- 人は自分に働きかけてくれる・興味を持ってくれる人が好き。そしてそういう人の話は聞こうと思う。
- 言われてやる＝作業。気づいて動くのが＝仕事。
お客様を見る。キョロキョロしていたら何か困っているはず。

お客様を作れる人だけが自由になれる

例えば・・・

「空気圧見ておきましょうか？」

「来月車検ですね。」

「タイヤ少し減ってきましたね。」

この一言を積み重ねる人ほど、お客様は「この人にお願いしたい。」と言ってくれる。お客様は、商品を買う前に人を選んでいる。だから接近戦が重要。

お客様を作れる人だけが自由になれる

繰り返しになるが、
私は研修で必ず伝えている。

言われてやるのは作業

自ら気づいて動くのが仕事

この考え方をスタッフへ教えられる
人が価値あるマネージャー。

お客様を作れる人だけが自由になれる

お客様をつくれる人は
「三つの自由」が手に入る

①今の会社で評価される

②他社から選ばれる

③独立する

お客様を作れる人だけが自由になれる

- 会社を辞めても、「あの人をお願いしたい。」と言ってくれるお客様がいる。

これほど強いものはない。

- 私は25年以上会社を続けていますが、会社を支えてくれたのは立派な事務所でも、高価なシステムでもありません。

お客様です。

お客様を作れる人だけが自由になれる

- 私はこれまで優秀な人たちと多く出会ってきた。
- 早稲田や慶應・国立大学を卒業し、元売りや大手商社へ就職した人。中にはコンサルティング会社に入社して顧問企業に「業績を上げる仕組み」を提案している人までいました。
- ところが、そういう人たちが独立すると、お客様をつくれないケースが意外と多い。
- なぜでしょうか。

お客様を作れる人だけが自由になれる

- 会社員時代は、会社の看板で仕事が来る。ホームページから問い合わせが来る。会社の信用で商談ができる。しかし、それを自分の実力だと勘違いしてしまう人が少なくない。
- 現実には、会社を辞めた瞬間、その看板はなくなり、「お前誰？」「何しに来た？」と言われる。
- 大企業でスマートにやって来た経験しかないから泥臭い営業が出来ない人が多い。

お客様を作れる人だけが自由になれる

- お笑い芸人で、最近は様々なビジネスを成功させているキングコングの西野さんが以前、こんなことを話していた。
- 「どんなビジネスも、最初の10人、最初の100人のお客様は泥臭く獲得している。」
- まさにその通りだと思う。

お客様を作れる人だけが自由になれる

知り合いに頭を下げて仕事をお願いする。
友人や知人に紹介してもらおう。飛び込み
営業をする。無料で実績をつくる。

そんな一見すると格好悪いことの積み重ねで、多くの会社は立ち上がっている。

「SNSだけで簡単に仕事が取れる。」
そんな夢を見てはいけない。

お客様を作れる人だけが自由になれる
考えてみてください。

あなたがお金を払う立場なら、SNS
で見つけただけの、実績もよく分から
ない人に何十万円、何百万円もの
仕事を依頼するでしょうか。

ほとんどの人は依頼しません。

お客様を作れる人だけが自由になれる

**だからこそ、営業が大切な
だ。営業力が大切なのだ。**

**そして、その泥臭い営業で大
きな武器になるのが、ガソリ
ンスタンドでお客様をつくっ
てきた経験。**

お客様を作れる人だけが自由になれる

**私もスキルパスを立ち上げた
ときは、知り合いのガソリン
スタンドへ一軒一軒お願いし
て回った。**

**「無料でいいので、お店の改
善を手伝わせてください。」**

お客様を作れる人だけが自由になれる

また別の会社には「無料で講演会をやらせてください。」

そうお願いして、成功事例を紹介するセミナーを開いた。

お客様を作れる人だけが自由になれる

そして、その活動をレポートにまとめ、
名刺交換をした方々へ送り続けた。

すると少しずつ、「谷口さん、うちの会社も改善してもらえませんか。」

「今度の勉強会で講演をお願いできませんか。」そんな声が掛かるようになった。

お客様を作れる人だけが自由になれる

- さらに、その活動を『月刊ガソリンスタンド』や『燃料油脂新聞』などの業界紙が記事として取り上げてくれた。
- その記事を読んだ方から新たな依頼をいただき、また実績が増え、さらに紹介が生まれる。
- 私は、この繰り返しで25年以上スキルパスを続けてくることができた。

お客様を作れる人だけが自由になれる

だから私は、雇われている従業員の皆さんに伝えたい。

会社の看板ではなく、自分の力でお客様をつくれる人になってほしい。

その力さえあれば、会社が変わっても困りません。転職もできる。独立という選択肢も持てる。

お客様を作れる人だけが自由になれる

**あなたの人生を守って
くれるのは、会社では
ない。あなたを信頼し
てくださるお客様です。**

お客様を作れる人だけが自由になれる

まとめ

- 「お客様をつくる力」があれば、会社に評価される。他社から選ばれる。そして独立という選択肢も持てる。人生の自由は、役職でも、資格でもありません。「あなたにお願いしたい」と言ってくれるお客様の数で決まる。
- ぜひ今日から、目の前のお客様との接近戦を始めてみてください。それが、あなたの未来を変える第一歩になります。

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp