

キーパーコーティング施工後のお引渡し

「お客様とこれからを一緒に考える」

キーパーLABO一宮店でお客様のリピートを積み重ねた林店長(現キーパーLABO大府店 店長)。実は、もともとはお客様との会話・受注が苦手だったと言います。しかし車をキレイにする自信が付き、自信を持って応えられるようになり、変わりました。お客様がまた来たいと思うには…と考え、実践しているお引渡しについてまとめました。



林店長

お引渡しのポイント

1 まずは仕上がった車を見てもらい、「一緒によろこぶ」。

まずは仕上がった車を見てもらいます。喜んでもらえ、お客様に車のキレイさを実感していただけます。「すごいきれいになりましたよね～!」などと一緒に喜ぶことも多いです。お客様が気にされるのは「コーティングした後、どうすればいいか」。そのため、仕上がりを見ていただいた後の会話が重要だと思っています。

2 これからのことについて一緒に考える。すべて“大丈夫です”の安心感。

お客様はコーティングした後のことについて、いろいろ疑問をお持ちです。洗車の仕方・駐車環境などに制限がないのがキーパーコーティングの特長の1つ。自信を持って「大丈夫です」とお伝えすることがお客様の安心につながります。



お引渡しトーク例

仕上がりを見ていただいたあとのゲストルームで「普段のお手入れは、どのようにされていますか?」とお聞きし、今後のことを一緒に考えていきます。

1 これまでは水洗いしていました

お客様:今までは、自分で水洗いしていました。
林店長:今まで通りの水洗いで大丈夫です。キレイになります。洗車回数も減るし、汚れも落ちやすいですよ。



2 これまで水洗いだけで落ちなくて…

お客様:今までは、水洗いだけだと汚れが落ちないことがあって…。
林店長:これからはすぐ落ちますよ。もしも、落ちない汚れや気になることがあったら、私たちがすぐ落としますから持ってきてください。

3 洗車機洗車後の拭き上げは?

お客様:洗車機で洗っています
林店長:洗車機ですね。今までは、拭き上げてされていましたか?



お客様:してますよ。
林店長:清潔なスポンジブラシでの洗車なら、大丈夫です。

お客様:まったくしていません。
林店長:(ミネラルの説明をして)きちんと拭き上げることをおすすめします。

4 洗車はたくさんしていいの?

お客様:あんまりたくさん洗うと良くないんですか?コーティングが落ちるって聞いたんですけど。
林店長:どれだけ洗っていただいても、大丈夫です。

5 シャンプーは使えますか?

お客様:シャンプー使ってもいいですか?
林店長:もちろん、大丈夫です。たくさん汚れが溜まっているときなどはシャンプーを使うと汚れが浮いて簡単ですよ。

6 どんなシャンプーでもいいの?

お客様:どういったシャンプーを使えばいいですか?
林店長:だいたいどんなシャンプーでも大丈夫です。水垢落としとか、コンパウンドの入っていないものがベストです。



7 これから洗車を頼めますか?

お客様:これからは洗車もここに頼めばいいんだよね?
林店長:ありがとうございます!毎回パッチリキレイに仕上げます。



8 駐車環境について

お客様:駐車場が雨ざらしなんだけど、耐久が落ちたりしませんか?
林店長:大丈夫です。どんな環境でも1年間(クリスタルキーパーの場合)最後までしっかり効きますよ。



最後に、もし困ったことがあっても、大丈夫だということをお伝えします。

何か取れない汚れや気になることがありましたら、ぜひ私たちにお任せください。その場ですぐ、元通りにキレイにさせていただきます。

車につく汚れについても、お聞きする

「今までに気になったことや、困った汚れはございましたか?」

1 トリのフン、虫の場合

イレギュラーなものとして、トリのフンや虫が付いた場合は、その部分だけでも取ってください。トリのフンは酸性が強いものなので、場合によっては、塗装を傷める原因になりますので、なるべく早めに取ってあげてください。コーティングが傷んでどうしようもない時はご相談ください。



2 黄砂と花粉の場合

春先になると黄砂や花粉がお車につく時期になってきます。黄砂や花粉には水はじきを悪くしてしまう成分が含まれているので、この時期はなるべく早めの洗車をおすすめします。もし水はじきが弱くなってしまったら、当店にご来店ください。洗車の作業でもとに戻すことができます。



3 万が一の時のため、板金塗装についてのお伝え

万が一、お車を板金塗装する際、キーパーコーティングは部分施工ができます。その際はおっしゃってください。保険を用いて修理をされた際、部分施工が保険の対象になります。保険対応も私たちが行いますので、お任せください。



お引渡しでは、お客様のこれからのことについてたくさん会話することができます。この時、お客様が疑問や不安を持ち帰らないよう、いつも意識しています。そして、感謝の気持ちと一緒に「また次回もキレイにさせていただきますので、ぜひまたご来店ください」と必ずお伝えするようにしています。