

ある日、刈谷店で店長がお客様とこんな話をしていました。



キーパーラボ刈谷店 福留店長

キーパーラボ刈谷店の福留店長の会話の一コマをピックアップ。3つのシーンでの事例です。

コーティングについて相談を受けた場合の会話



- 「ご来店ありがとうございます。」
- 「あの一、新車を購入して、コーティングについて聞きたいのですが。」
- 「ありがとうございます。」
- 「クリスタルとダイヤモンドで悩んでいるのですが、どちらがいいのですか?」
- 「はい。どちらも最高です。ツヤ・汚れにくさなどのご要望はございますか?」
- 「キレイな状態が続けばいいんだけど。」
- 「はい、それでしたらどちらも最高ですよ。今までにコーティングの経験はありますか?」
- 「前の車であります。」
- 「そうですね。耐久はどのくらいのコーティングですか?」
- 「5年くらいだったかなあ。」
- 「5年ですね。お手入れはどのようにされてきましたか?」
- 「たまーに洗うだけかな。あんまり時間がないので。」
- 「なかなかお忙しいのですね。何年乗られたのですか?」
- 「5年目の車検まで。」
- 「調子はいかがでしたか?」
- 「良かったですよ。夫がこまめに手入れしていたのでキレイでした。」
- 「ご主人様はお手入れがお好きなのでしょうか?」
- 「はい。好きみたいで率先して洗ってくれるのです。」
- 「そうですね。それでしたらアフターも万全ですね。お話を聞きした限りでは、ダイヤモンドキーパーがピッタリです。前のお車と同じ耐久年数で、2重コーティングですので、スルンと汚れ落ちがいいですし、お手入れ好きのご主人様ももっと楽しくお手入れいただけるかと思えます。」
- 「そうなんだ。じゃあダイヤモンドキーパーでお願いします。」

洗車を注文のお客様との会話



- 「今日はいかががいたしますか?」
- 「いつもの手洗い洗車。」
- 「ありがとうございます。手洗い洗車ですね。汚れが気になる箇所はありますか?」
- 「ボンネットの水アカが多いのでよろしく。」

- 「ボンネットですね、お任せください。お車は今コーティングされていますか?」
- 「5年もつコーティングだったかな。しているよ。」
- 「はい、コーティング車ですね。いつごろ施工されましたか?」
- 「買った時だから…、4年前かな。」
- 「そうなのですか?4年経過されているということだと…、メンテナンスはされていますか?」
- 「ん?メンテナンス?」
- 「はい。」
- 「あー。色々入った箱をもらったよ。」
- 「今までに使用されましたか?」
- 「していない。」
- 「こまめなメンテナンスは必要だったかなと思います。ただ、お話を聞きしている限り、簡単に解決できるかと思えます。」
- 「ふーん。」
- 「こちらのクリスタルキーパーですと、今の状態をスッキリキレイにした上で、1年間ノーメンテナンスで、非常に汚れにくくなります。」
- 「え?汚れないの?」
- 「はい、汚れはしますが、洗うだけで簡単に落ちますので格段に楽になります。当店の1番人気のコースです。」
- 「うーん、そうだなあ。実際洗っても満足ではないし…。1年間ノーメンテナンスでいいの?」
- 「はい。1年間ゆうにもちます。5年耐久もご用意できますが、1年耐久を繰り返して施工されるのも安心かと思いました。」
- 「そうだねえ。せっかくだしお願いしようかな。」
- 「お任せください。ぴっかぴかにいたします。」

クリスタルキーパーのリピーター様との会話



- 「ご来店ありがとうございます。今日はいかががいたしますか?」
- 「1年のコーティングの期間が過ぎたので。」
- 「はい、ありがとうございます。1年経過しましたね。調子はいかがでしたか?」
- 「良かったよ。」
- 「ありがとうございます。水弾きや汚れにくさも良かったでしょうか?」

- 「うん、洗ったらキレイだし。」
- 「ありがとうございます。お任せください。それではコーティング前にお車のボディチェックをします。1、2分ほどお時間いただけますか?」
- 「どうぞ。」
- 「ありがとうございます。よろしければ一緒にいかがですか?」
- 「はい。」
- （お車にて）
- 「それではボディチェックをいたします。一部洗ってホコリを流させていただきます。よろしいでしょうか?」
- 「いいよ。」
- 「ありがとうございます。」
- （洗い流し）
- 「塗装状態はとても良いですね。ご自身でも洗われたりしますか?」
- 「はい、たまに。」
- 「そうですね。頻度はどのくらいですか?」
- 「2、3ヶ月に1回かな。」
- 「そうですね。汚れにくいですからね。普段のお手入れ方法でお聞きになりたいことはありませんか?」
- 「あ、たまに洗車機に入れているんだけどいいよね?」
- 「はい、いいですよ。洗車機によってコーティングがなくなることはありません。」
- 「それなら良かった。」
- 「ボディチェックは終了です。お車をご覧になって『ここはキレイになる?』や『このキズはどうなる?』等のご質問はありますか?」
- 「ああ、そういえばこの汚れはキレイになる?」
- 「はい、触ってもよろしいですか?」
- 「…はい、キレイになりますよ。他にはありませんか?」
- 「あと、バンパーに少しキズがあります。」
- 「ここですか?…はい、コーティングによってだいぶ見えづらくなります。」
- 「見えづらくなれば良いです。」
- 「他にはありませんか?」
- 「ないです。じゃあこれで、お願いします。」
- 「はい、では今回、3回目のクリスタルキーパーを施工させていただきます。作業を担当させていただきますのは、私、福留です。1時間半ほどお時間を頂戴いたします。」