すぐに役立つ！ あの店舗のあの戦略 VOL.1

出光リテール販売（株） 青山中央SSの場合

役立つ1 洗車のお客様・コーティングのお客様のお引き渡しに力を入れる。

当店は、フルサービスのお店です。だからこそ特に洗車のお客様・コーティングのお客様のお引き渡しに力を入れています。お引渡しは、今後のリピートにつながる大事な部分だと考えています。

役立つ2 仕上がりをお客様と確認。たくさん会話をして、お客様を不安にさせない。

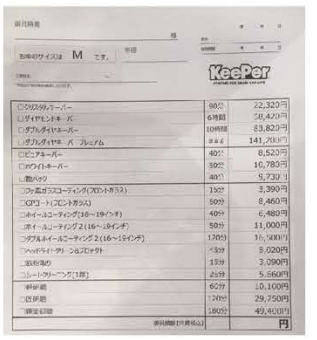
まずは、仕上がったお客様のお車を、必ず一緒に確認をしてもらいます。その際、最初の受注時にお客様から教えていただいた気になる部分が、お客様の想像されている仕上がりになっているかを、必ず見てもらいます。また、受注時にお話をした、アラカルトメニューや、今されているコーティングについても、たくさんお話しします。水弾きや、汚れにくさについても聞きます。ポイントは、お客様を決して不安にさせないことです。

以前、コーティングについて良く分からなかったころは、今してあるコーティングについて、水弾きがほとんどしていないので「コーティングが取れているのでは?」などと言ってしまっていましたが、今は、撥水阻害被膜についてお話をし、決してコーティングが取れてしまったのではないとお伝えし、正しいメニューの提案ができるようになったことで、リピートしていただけています。

役立つ3 お客様の車のサイズに合った見積書を渡す。

また、お客様の車のサイズにあったお見積書を、必ずクリアファイルに入れてお渡ししました。受注・お引き渡し時にお客様とお話した内容をお見積書にし、それをクリアファイルに入れ、「本日お話をしたメニューのお見積書です」とお渡ししました。それを後日持って、コーティングの施工を任せてくれる方が、見積書を渡した約30%近くいて、今のメニュー表ではお客様が自分の車のサイズが分からず、価格が分からない人が多いことが分かりました。

お渡ししている見積書で、お客様の車の価格が明確になっていることで、検討する時に分かりやすく、コーティングの施工につながっているのでは、と感じています。



宮島石油販売（株）の場合

役立つ1 メニュー表などのツールをしっかり使って店内受注。

会社全体でコーティングと洗車に力を入れていましたが、実績が良い店、悪い店がありました。各店の数字を調べてみると、コーティング台数に大きな違いがありました。技術力が同じなのに、何故だろうと現場店舗で見てみると、フィールドでメニューを決めていたり、店内で受注をしているが、メニュー表を使ってなかったりと、店内受注をちゃんとやっていないことが分かりました。そこで、3年前から全店で完璧にできるように、ツールなども統一し、オペレーションも徹底しました。

全店に用意したもの

- シンプルな受注カウンター
- BOOK型のメニュー表
- オーダーシート
- ボディーケアカルテと会員ホルダー

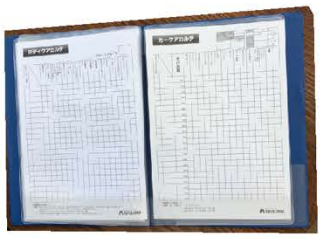
役立つ2 オーダーシートを用意して、お客様と一緒に車を見て、話を聞く。

お客様来店→店内の受注カウンターへ案内→対面受注を徹底しています。メニュー表を使い「今日はどのように車をキレイにしますか」と聞いた後は、とにかくお客様の話を聞く、時にはお客様と一緒に車を見にいきます。この時、オーダーシートも用意し、お客様の要望をしっかり書きます。結果、お客様が欲しいメニューが決まります。文字では伝えにくいですが、ツールを使えば、誰でもできるようになります。

役立つ3 引渡し後、会員ホルダーとともにボディケアカルテを渡す。

作業後に、お会計です。その後にボディーケアカルテを記入し、と会員ホルダーと一緒にお渡しする。ここも大切なポイントです。全社で徹底してから、とにかくリピート率が一気に上がりました。洗車とコーティング台数も大幅に増え、結果平均単価も向上し、実績が大きく向上しました。

お客様も相談しやすくなったのか、オイル交換やタイヤ交換なども増えました。店内受注の徹底は、お客様満足が大きく上がること、間違いありません。



抗菌性と安全性が認められ「SIAAマーク」を取得

7月31日(水)に、抗菌製品技術協議会(SIAA)が認証した「SIAAマーク」を取得しました。今後はキーパーの各種コーティングにこの新技術を展開していきます。

SIAA ISO22196 for KOHKIN　SIAA ISO22196 抗菌加工

SIAAマークとは?

SIAAマークは、抗菌製品技術協議会が定めた、次の3つの基準【抗菌性】【安全性】【適正表示】を満たした製品にのみ表示が認められています。

【抗菌性】

抗菌加工されていない製品の表面と比較し、細菌の増殖割合が百分の一以下であり、耐久性試験後も抗菌効果が確認されること。抗菌性は国際標準ISO 22196に準じて行われた試験の結果にもとづいて判定されます。

【安全性】

SIAAが独自に決めた安全性基準を満たしていること。

【適正な表示】

抗菌剤の種類、加工部位を明示していること。

増税後の新メニュー表を同封しています。

2019年10月1日以降の消費税8%から10%への改正に基づいた新しいメニュー表を同封いたしました。キーパーダウンロードサイトにもアップいたしますのでご活用ください。
また、オリジナルメニュー表の製作も承ります。新メニュー表の裏面に申込書がありますので、ぜひお申込みください。