

クリスタルキーパーリピートの方程式

施工していただいたお客様に、施工後どのような対応を取るのがリピート率を上げるための大事なポイントです。クリスタルキーパーを例に施工後のファン作りの大切さと方法をご紹介します。

施工当日

品質

重要なのは“仕上りの品質”です。お客様が驚くほどのキレイを提供できたら勝ち。想像以下の仕上がりだと負けです。想像を超えるキレイを作りあげること意識すること。仕上がり確認の際、お客様の「驚いた顔」「笑顔」をよく見て、キレイの品質を確かめましょう。また人はキレイになった自分の車を誇らしげに見る時は、距離が離れ、車全体を見るものです。不信を持って見る時は、距離が近づき、塗装面を見ようとします。このように、仕上がり品質の確認の際、お客様と愛車との距離を意識してみるのも面白いもの。お客様の反応を常に確認し、スタッフと共有してみましょ。



受け渡し

コーティングの品質を確認していただいたら、受け渡し時にぜひコーティングの説明をしましょう。コーティングを購入する機会は、人生の中で数多くありません。施工したコーティングの特長、アフターフォローなどお客様が知らないことはたくさんあります。お客様と上手にコミュニケーションを図り、さまざまなサービスやコーティングの魅力を伝えましょう。



再施工までの10ヶ月

1ヶ月点検

コーティングの1ヶ月点検はぜひ実施しましょう。コーティングを施工して1ヶ月経ち、疑問や不信を感じているお客様もいるかもしれません。点検をすることにより、話すきっかけになって疑問点が解決されることも多いはず。お客様に安心していただき、継続して来店していただくにはとても重要な施策です。



途中の対応

コーティングは目に見えづらく、お客様も問題を認識しにくいものです。「いつでも相談を受け、手直しする」ことを伝え、不思議だなと思う疑問点がスタッフに伝わる環境を作ることが大事。お客様にコーティングの調子などを積極的に聞いていきましょう。



再施工のアプローチ

11ヶ月目 DM

コーティングビジネスにおけるDMは反応率が非常に高いものです。メンテナンスや再施工の時期を案内することは非常に有効的。お客様に「そろそろそんな時期かなあ」と気づきを与えます。



電話

DMだけではなかなか伝わらないことも、電話で言葉を交わせば、思いが伝わりやすくなります。売り込みの電話とは違う反応なので、勇気をもって一度トライしてみよう。「わざわざありがとう!」と感謝されることの方が多はず。



いよいよリピートへ!

再施工

再施工時にはぜひ昨年過ごした1年間のコーティングライフがどうだったかを聞いてみよう。「クリスタルキーパー2度目の施工ありがとうございます。この1年間クリスタルキーパーを施工していかがでしたか?」こんな質問の中にお客様の要望や悩みが聞き出せ、解決できるチャンスがあります。