

山口流

すぐにできる!ホイールコーティング

2014年、降雪地域限定「春のキーパー選手権特別戦」で優勝、そして昨年12月、全国一斉「キーパー選手権」での初優勝を果たした(株)三谷サービスエンジン 東力町SS。小さな店舗ゆえ、コーティングのみでは勝負に勝てない。そこで降雪地域という土地柄から「ホイールコーティング」を徹底的に声かけして521台を施工。その他フッ素ガラスコーティング326台、ヘッドライトクリーン&プロテクト327台を施工し、計1343.0ポイントを獲得。ホイールコーティングの積み重ねにより全国制覇を果たした功績に、新たなキーパーコーティングの可能性を見出すことができます。山口佳子エリアマネージャーに、すぐにはじめられるホイールコーティングのノウハウを特別に伝授してもらいました。



(株)三谷サービスエンジン
東力町SS
山口佳子エリアマネージャー

店舗
DATA

■ガソリン販売:299kl/月 ■タイヤ保管:1000本超 ■タイヤ販売前年比:300%
■特徴:法人7割のフルサービスだから、仕事納め後の1週間ほとんど来店が少ない。店舗が狭く、1日のクリスタルキーパー施工数は3台が限度、タイヤ交換のピークは12月前半。

ホイールコーティングのメリット

- ホイール4本施工で5,400円(15インチ)。
- 季節ごとに(年3回)施工のお客様が多く、効率の良い売上が見込める
- 施工が簡単で誰にでもできる
- すぐやなくても長期間預かることができる
- 店舗が大きくななくてもできる
- 冬は特に汚れやすく、必要性が伝わりやすい



1 まずは道具をそろえる

- ・青スポンジ
- ・アイアンイーター
- ・爆白
- ・マイクロスポンジ
- ・ガラスプロテクト
- ・ダイヤクロス



2 施工方法を習得する (4本で約40分)

①アイアンイーターをかける
(ひどい汚れは爆白を使う)



②青スポンジで擦り洗い ③エアをかける



④拭き上げ



⑤マイクロスポンジでガラスプロテクトを塗り、ダイヤクロスで拭き上げる

3 販促ツールを揃える

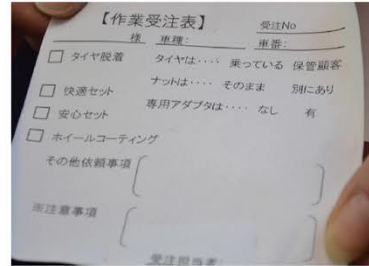
1. 展示用ホイール

これはかなり効果的です。ゲストルームの前に設置しておく、給油のお客様や店内に入るお客様が立ち止まって見ます。そこに駆け寄って声かけをすかさずしています。



2. 作業受注表

タイヤの脱着作業時に、内容の確認とともに、ホイールコーティングなどをきちんとおすすりめできるように使っています。



3. ポスター2枚(店内・店外)、キャンペーンチラシ、ラミネートチラシ

タイヤ交換とホイールコーティングをセットにするなど、ホイールコーティングを中心にフッ素ガラスコーティングとヘッドライトクリーン&プロテクトの3品を軸にコーティングのキャンペーンを実施しました。



4. メニューカタログ

5. 洗車・コーティングオーダーシート

6. 施工済ステッカー

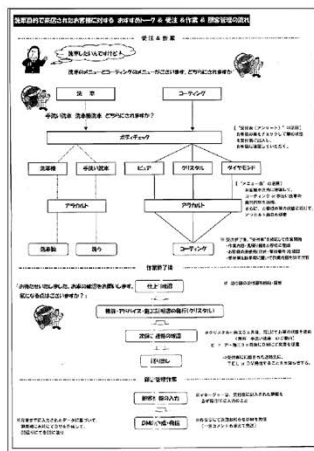


ホイールコーティング 28/1

4 接客のロールプレイングをする



接客フローチャートを使って、ホイールコーティングなどのアラカルトを含め、洗車、コーティングと、お客様に合わせた提案がもれなくできるようにロールプレイングをします。スタッフ同士でペアを組んでやります。フルサービスSSなので、お客様は話をしてくれやすいです。ですから、難しくならないように雑談しながら販売できるような会話ができれば合格です。法人のお客様の場合は、チャンスが多いのでこちらから売ったりしません。何気ない会話をしていると「今度車買うんだよ」とか「ねえ、キーパーって人気なの?」とか言ってもらえます。



「販売力」だけでなく「雑談力」も大切です!



5 営業活動

1. 法人営業

★使用ツール/
メニューカタログ・キャンペーンチラシ

ガソリンの価格変更時に挨拶に行ったついでに、会社内に停まっている個人車両向けに、メニューカタログを使ってキーパーコーティングの話をします。会議でプレゼンさせてもらったことも何度かあります。メニューカタログは全メニューが定価で記載されているから使いやすいですね。受注した車両は必ず汚れが気になる部分を聞き、ホイールコーティングもおすすりめして、引き取って施工します。

3. タイヤ脱着時

★使用ツール/
キャンペーンチラシ・作業受注表・
展示用ホイール・ポスター・施工済ステッカー

作業受注表を使って受注開始、キャンペーンチラシ・展示用ホイール・ポスターを使っておすすりめします。店外に出て、アイアンイーターをかけて汚れ具合と一緒に見ることもあります。施工済ステッカーを貼らせていただくトリピーターということがわかり、獲得しやすいです。

2. 店頭

★使用ツール/
キャンペーンチラシ・ラミネートチラシ・
展示用ホイール

キャンペーンチラシを差し上げて、ラミネートチラシを使って声かけをします。展示用ホイールを見ながら説明することもあります。

4. 洗車・コーティング受注時

★使用ツール/
メニューカタログ・キャンペーンチラシ

洗車受注表とメニューカタログを使います。気になる汚れを聞き、ホイールコーティングのおすすりめをします。店外に出て、アイアンイーターをかけて汚れ具合と一緒に見たりもします。

ホイールがきれいになると、ボディのコーティングにつながることも!

とにかくタイヤ交換で忙しい時期は、コーティングするホイールを預かります。今年は1000本超預かりました。すぐにやなくていいのでガンガン預かります。預かったホイールは暇な年末時に一気に施工と配送をするので、年末も忙しくなりました。「どうやったら突発的に伸ばせるの?」と聞かれることがありますが、突発的ではなく、毎月おすすりめしていくことが大切です。3か月に1回の頻度で「冬の間守りますよ」と声をかけるようにしています。1度ホイールコーティングをかけるとキレイになるのでリピートされます。さらにホイールだけキレイになると違和感が出てきて「ボディもキレイにしたい」と、ボディコーティングへの受注につながることも多くあります。

山口さんの
ホイールコーティング決めゼリフ!

ボディと同じガラスコーティング剤で、冬の間、消雪パイプや融雪剤から、ばっちり守ってくれますよ!

