

「キレイを、長く!」のカー・コーティング

Keeper TIMES

「キーパータイムズ」 vol.113 2012.5.24.THU

発行所/アイ・タック技研株式会社 愛知県大府市吉川町 4-17
TEL.0562-45-5258 FAX.0562-45-5268

発行人/谷 好通

発行部数/18,000 部

(札幌、仙台、東京、神奈川、名古屋、大阪、福山、広島、福岡)

<http://www.sensya.com>

キーパー コーティング 検索 ☎ 0120-517-158

無断コピー・複製を禁ず

新規顧客獲得は、「問合せ」「予約」の電話対応で変わる!

1 新規のお客様からの問合せ (新車の場合)

電話での問合せで「新車に…」と言われ、即「ダイヤモンドキーパーがおすすめです」とお答えすると、問合せから実際の施工に結びつく率が30~40%と低くなってしまいます。

お客様は、「クリスタルキーパー」が気になって問合せをしている

電話での問合せで「新車を買ったから…」とおっしゃる人が増えています。考えてみれば、キーパープロショップやキーパー施工店に電話などで問合せに来られるお客様は、Keeperのホームページとかチラシなどを見て電話してくる人が多いはず。そこには「1年ノーメンテナンス、洗車だけでOK。クリスタルキーパー」が一番

きく取り上げられています。また、そんなお客様の多くは、以前、特に前の新車を買った時に、5年耐久を謳ったコーティングを経験しており、その効果に疑問を持った方が多いのではないのでしょうか。そして今度の新車を買った時には、もうちょっと違ったコーティングがいいかなと思ってホームページやチラシをご覧になり、クリスタルキーパーが気になって電話をしてきたケースが多いと想像します。

「やっぱりこれも、新車には5年の高いコーティングを売りたいんだ」と思われてしまう

そんな人に対してすぐに「新車でしたら、5年耐久、最強のツヤ、ダイヤがおすすめです」と答えてしまったら、ひょっとすると「何

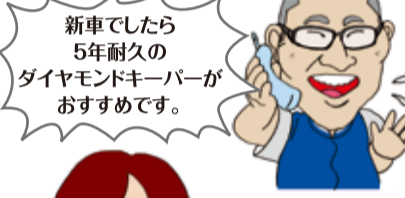
NG! お客様「新車が来たのですが、コーティングのことで聞きたいのですが。」
スタッフ「はい、新車でしたら、ダイヤモンドキーパーがおすすめです!」

だ、せっかく1年のクリスタルキーパーが気になって電話をしたのに、やっぱりこれも5年コーティングか。クリスタルキーパーは客引き用の商品で、やっぱり5年の高いコーティングが売りたいんだ」なんて思われることもあるかもしれません。これでは、お客様が好印象を持たないことは間違いなさそうです。

「新車にもクリスタルキーパーが一番人気です」で施工獲得率がグンとアップ

これを改善し、「はい、当店での一番人気は新車にもクリスタルキーパーです」という答え方に変更したところ、びっくりするほど施工に結びつくようになった店舗がありました。キーパーラボ一宮店と柏店です。

店長の「新車」=「5年コーティング」という既成概念を壊したら、お客様の気持ちと一致したようです。



Webやチラシを見た人は、クリスタルキーパーが気になって問合せをした人と思って、新車にもクリスタルキーパーをおすすめしよう。

2 予約電話の対応

お客様の時間の都合を聞かず「4時なら大丈夫」と店舗側で決めてしまうと「4時以外はダメなんだ」とお客様に受け取られてしまいます。

忙しい店舗でないのに予約が取れない?

とある仕事で、レースの実況中継をしているアナウンサーの柳田さんにお会いしました。打合せ時に、柳田さんがキーパーラボ一宮店のお客様であることが分かりました。小杉店長の大ファンだと笑顔を見せな



(キーパーラボ一宮店)小杉店長 (アナウンサー)柳田益男さん

から「もっと店に行きたいのですが、なかなか予約が取れなくて残念なのですよね」とおっしゃいました。一宮店で予約が取りにくい?決して忙しい店舗ではない一宮店で?

「4時なら大丈夫です」は実質的には「お断りの言葉」

詳しく聞くと、「洗車してもらいたんだけど、予約できますか?」と電話すると、小杉店長は元気良く、「ハイ、ありがとうございます。4時なら大丈夫です」と答える。しかし残念ながら柳田さんは4時に他の用事が入っていて「じゃあ、またお願いね」となってしまう場合が多いそうです。小杉店長は予約ボードで柳田さんをお待たせしないで済む時間を確認して「4時なら大丈夫です」と言ったつもりが、柳田さんは「4時ならいいですが、それ以外はダメです」という意味にとらえていたのです。柳田

NG! お客様「洗車してもらいたんだけど、予約できますか?」
スタッフ「ハイ、ありがとうございます。4時なら大丈夫です!」

さんにとって「4時なら大丈夫です」の言葉は事実上、「お断り」の言葉になっていたのでした。

まずは何時頃が都合がいいのか「聞く」こと

「ご都合の良い時間は、何時頃でしょうか?」とまず「聞く」こと。予約の電話をいただいたら、こちらの都合をお伝えする前に相手の都合をお聞きしなければなりません。まず「柳田さんのご都合の良い時間は、何時頃でしょうか?」と聞き、「2時に行きたいんだけど」とおっしゃられたら、たとえば「はい、ありがとうございます。2時にお待ちしております。ほんの少しだけお待ちしますが、ぜひお待ちしております」と言うべきでしょう。この気付きは、目に見えて上がってきている一宮店の実績に少しは役に立っているかもしれません。

「歓迎」とは相手に聞き、受け入れること

「歓迎」の気持ちは、誰でも持っています。でもその気持ちは反対にお断りの言葉になっていることもあります。歓迎とはまず相手を受け入れることであり、「聞く」ことでしょう。歓迎とは「言う」より、まず「聞く」ことが大切なのです。



まずはお客様の都合の良い時間を聞いてから、予約の時間を決めよう!

獲得率急上昇!!キーパーラボ一宮店・柏店

キーパーラボ一宮店は、2年目は前年比130~150%でぐんぐんと成長したのですが、3年目の今年は前年比100%前後になってしまい、成長が止まってしまったかのようでした。しかし、久しぶりにハイペースで実績を上げてきています。柏店でも電話対応の改善で同様の結果が出ています。新規のお客様からの電話による「問合せ」と「予約」のテクニックをつかんで一皮向けたことは間違いなさそうです。



一宮店	ダイヤ	クリスタル	ピュア	総売上計
今年4月	13台	34台	35台	3,138,487
昨年4月	2台	11台	45台	1,679,162
昨年対比	+11台	+23台	-10台	187%

柏店	ダイヤ	クリスタル	ピュア	総売上計
今年4月	13台	36台	25台	3,498,439
昨年4月	6台	16台	18台	2,172,159
昨年対比	+7台	+20台	+7台	161%