

トコトンお客様の気持ちを考え、話を聞いて、お客様の望みを実現する提案をオススメすべき。



# オススメのすすめ

## 「押し売り」でなく「選んでもらう」ことの意味

私たちの活動の中で、「洗車・コーティング」は選んでもらうものです。オススメするものではありません。選んでもらうことが商品を提供できるチャンスになります!とご提案をしてきました。これが「一律にオススメをしてはダメ」という誤解を与えたのではないかと反省をしています。ここであらためて修正します。お客様のためにオススメしてください。

もう一つ「押し売りはダメです」とご提案してきました。「自分たちの都合のために」オススメすると「押し売り」になり、「お客様のために」オススメすると「提案」になります。つまり、「今月の売上が足りないから、このお客様にコーティングをオススメしよう!」は「押し売り」になり、「このお客様はこの車を大事にされているので、コーティングをされると絶対に喜ぶ!」は「提案」になるということです。

洗車やコーティングは欲求商品であり、必要商品ではないので、押し売りされた場合、不満が大きくなります。必要商品の場合は、必要という要素があるので不満にはなりません。

しかしながら欲求商品は欲しいという気持ちで購入されます。「押し売りされて」購入するものではありません。それがお客様のためにならないならば、不満の大きな要素になります。私たちは押し売りをしてはいけません。そんなことをお伝えしてきたくもりです。

## ただお客様のためにオススメしよう!

欲しいと思う気持ちはお客様がその商品を理解して、その商品と施工する人を信用して作りあげられます。せっかく良い商品を持っているのに、受注時に「こちらのメニューからお選びください」だけで終わるのはお客様のためになっていません。ぜひお客様の気持ちと車のためを思った提案、オススメをしましょう。「このコーティングがお客様にはピッタリですよ!」と。そうすることにより商品の理解と信用を作ることができます。

大事なことは「お客様の事を理解すること」です。トコトンお客様の気持ちと考え、お客様の話を聞いて、お客様の望むものをおすすめすべきです。

## メニューブックを用いて選んでもらうこと

私たちアイ・タック技研(株)は、洗車・コーティングのサービスを販売する時に、メニューブックを用いて、お客様に選んでもらうことが「良い」とお伝えしてきました。事実、メニューブックを導入していただき、洗車収益が飛躍的に伸びた店舗が沢山あります。メニューブックを用いて選んでもらうことは実に有効な手段です。

## メニューブックを使ってゲストルームで受注すると良い理由

- ①座って考えるため、落ち着いてどこまでキレイにしたいか、考える事ができる。
- ②自分がどのくらいの時間、「この環境で」待てるか肌で感じる事ができる。
- ③写真付のメニューにより、言葉だけでは分からない内容を確認することができる。
- ④すべての料金が明確であるため、不安にならない。
- ⑤相談しなかった内容がメニューに載って

いるため、相談しやすい。

⑥相談された場合、メニューを持って対応できるため、信頼感がある。

⑦お客様の求めているサービス(キレイ)を聞き出す事が容易になる。

このような点からメニューブックを導入すると、お客様に沢山の情報を提供することができ、選んでもらうようになります。結果として、選んでもらうことの方が単価UPに繋がると私たちは考えています。欲しいという欲求はこちらからの押し付けではダメであり、お客様が本当に欲しいと思っていただくことが肝心だからです。お客様が欲しいと思った時、その商品は選ばれるのです。



# オススメのすすめ指南



ボクにお任せください!

「快洗隊」中川店・店長 土井竜也(23歳)

快洗隊でのアルバイト時、お客様から「ありがとう」と感謝のお言葉をもらい、感激して以来、オススメのプロフェッショナルを追究。期待以上の仕上がりを提供することを生きがいとす。好きな言葉は「HAPPY HAPPY」。すべての人が幸せになるために、日々洗車・コーティングの腕を磨く。

## 指南1/コーティングのきっかけ作り

スタッフ:今、何かコーティングされていらっしゃいますか?

→お客様:しているよ。

スタッフ:どんなコーティングを施工されましたか?

お客様:買ったときしたんだけど。

スタッフ:ディーラーで施工されたのですか?メンテナンスはなさっていますか?

→お客様:しているよ!

スタッフ:年1回でしょうか?

お客様:そうだね。

スタッフ:ポリマー系ですから1年に1回だと美しさの維持が難しいのではないのでしょうか。

お客様:そうだね。

**キーパーでメンテナンスできます!**

→お客様:していないよ。

スタッフ:どのくらいの期間になりますか?

お客様:買ってから一回もしていないよ。

**是非オススメです!コーティングは紫外線などからボディを守ってくれます。私どもですと...**

→お客様:まだ何もしていないよ。

スタッフ:コーティングを施工されるご予定はございますか?

お客様:何も考えていないね。

**当店はコーティングのプロショップです。カーライフにあったコーティングを取り揃えています!**



## 指南2/コーティングに興味のある方へ

Q.お車はいつもどこに停めていらっしゃいますか?

(お車の駐車環境は?どのような場所ですか?)

Q.このお車には何年くらいお乗りになる予定でしょうか?(車の利用年数は?)

Q.普段の手入れはどのようにされていますか?(自分で洗う?洗車機?誰かが?)

Q.コーティングに何を求められますか?ツヤでしょうか?汚れにくさでしょうか?(コーティングに求めること)

Q.気になる汚れ、お困りの点はございますか?(汚れ?キズ?何が欲しい?)

Q.コーティングの費用はどのくらいをお考えでしょうか?(予算の確認)



## 指南3/お客様の気持ちを汲み取る

「車が好きか?」「自分でやる派?」「誰かに頼む派?」「コーティング(または車)に対する知識は?」「お客様の求めるキレイさってどのレベル?どんな感じ?」「どこまでやったら驚く(ビックリする)かな?」「当店(自分)に対して信頼しているかな?」など、お客様の気持ちを聞き出して、



**「お客様には〇〇がピッタリです!」**

**「僕だったら〇〇をします!」**(おススメをしよう!)

**「何故なら〇〇ですから。」**(キチンとした理由を述べよう!)

そして信頼が得られたら

**「キレイになります。絶対ビックリなさいますから!」**なんて言葉も!