

高いリピート率の
店舗で使っている
ツールを紹介!

お客様がご来店されてからお帰りになるまで、 ツールを正しくしっかりと使っています!

エザキ(株) プラザみゆき店/店長 小野木様

お客様に安心して 話を聞いてもらえるよう、 メニューブックで受注

4年前に店長になりました。その頃から、メニューブック、キーパーオーダーシートは必ず使用していました。きちんとしたキレイなメニュー表専用ホルダーを使用し、受注することでお客様が安心して話を聞いてもらえます。



メニュー表は「キーパーダウンロード」サイトで無料でダウンロードできます!



84種類ポケットが12枚付

最大で全24ページ

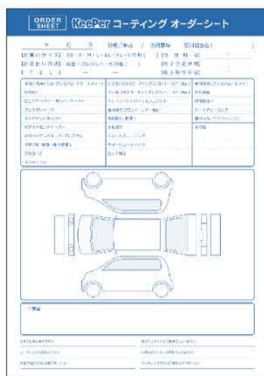
●メニュー表専用ホルダー

ke87-01 1冊 (B4サイズ)
¥3,000 (送料別)

オーダーシートに情報を書き留め、 お客様とたくさん会話することで、 アラカルト商品も選ばれるように

また、お客様からお聞きした情報は、必ずキーパーコーティングオーダーシートに記入をします。お客様と約束をした情報を書き留めておくために使用しています。

その結果、お客様とたくさんお話ができるようになり、洗車・コーティングを購入されたお客様の80%の方がポディー以外のアラカルト商品も選ばれるようになりました。

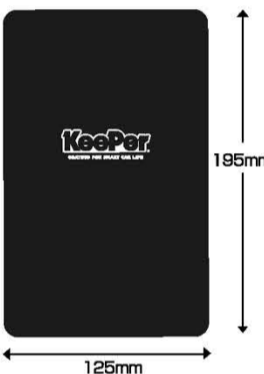


●KeePer
コーティングオーダーシート

PK87-03 1冊(100枚)
¥250 (送料別)

施工証明書を 次回ご来店時に 提示してもらうことで リピート率がアップ

そして、施工が終わると、お引き渡しです。お引き渡し時に使用しているのが、この施工証明書ホルダーです。中には、施工証明書や、名刺、コーティング点検カードを入れます。



●施工証明書ホルダー

PK132-001 【最小注文数】50冊
¥4,000 @¥80 (送料別)

お引き渡し時には「次回ご来店時は、こちらのホルダーをスタッフにお渡しください」と伝えてあります。そうすることで、リピート率がとても高くなりました。また板金修理後の部分施工も多くなりました。

リピート率にこだわると、 お客様が喜び、 スタッフも自発的になる

KeePerを取り組む中で私が1番こだわっているのは「リピート率」です。アルバイトスタッフまで1人残らず、リピートにこだわっています。その結果、お引き渡し時にお客様が喜んでくれるので、スタッフが自発的にキーパーの研修を受けたがるようになり、施工者が自然と増えました。

お客様がご来店されたその時から、お帰りになられるまで、きちんとした接客、そしてツールを使い、お客様に喜んでいただいています。



洗車のお客様には、
コーティングの見積りをお渡ししています!

新車にぴったり!

「ダイヤモンドキーパーシリーズ」パンフレット キーパーラボで使ってみました!

ダイヤモンドキーパーの魅力が、ぎゅっ詰まった「ダイヤモンドキーパーパンフレット」が完成。さっそくキーパーラボで使ってみたところ、お客様にとっても好評です。パンフレットを使い、順に分かりやすくご説明をした上でお渡しすることで、施工をお任せいただくことも増えてきています。ラボスタッフの感想や意見、お客様の反響を取り入れ、さらに進化した「ダイヤモンドキーパーシリーズ」パンフレットを改めて試行錯誤し、キーパープロショップの皆様にご案内させていただきます。

●コーティングを検討中のお客様に、説明をした上でお渡ししています。

●店内に置くと、待っているお客様もこのパンフレットを見ている。

●お客様が手に取った時の質感も良いと思います。

●お問合せに来店されたお客様へお渡しするツールとして最高です!

●今まで口頭でお伝えしていた内容が、絵でも表現されているのでお問合せだけでなく受注時の説明にも使えます。

●CGの画像で、ガラス被膜の厚み、艶が出ることなどの解説でより興味を持っていただけます。

●実際の実験をした塗装面の写真を見て、「水シミがつかなくなるの?」と驚くお客様も多いです。

ダイヤモンドキーパーの魅力がぎゅっ詰まっていて、特にWダイヤモンドキーパーの魅力がお客様によく伝わります。



●梅雨の時期でも自信を持ってご案内できました。「なら早くやっておいた方がいいよね。」と施工につながりました。

●Wダイヤモンドキーパープレミアムのボディ以外の施工箇所も今までより説明がしやすくなっています。

●雨が降ると逆にキレイになってしまうという、トムスの館会長の言葉が、車好きのお客様にも、説得力が増します。(スーパーGTの話にもなる)

ダイヤモンドキーパーをした人は、皆さんが口を揃えておっしゃいます。「私は、本当は車を洗うのが好きなんです。だから、車が洗われると大喜びで洗車したんだけど、ダイヤモンドキーパーをしたら、雨降っても、かえってキレイになっちゃって、洗車が出来なくなっちゃったんだよね。だってキレイなんだから、洗ったって仕方ない。」

パンフレットを見ていただきながら、
順を追って説明できます。

