

話しかけたくなっちゃう！

トークコーナー

普段の場面でなかなかお客様と話すチャンスが難しいと感じることは多いもの。とはいえ、コーティングの話はもちろん、まずこちらからお客様に近づいていかなければじまらない…。お客様と少しでも楽しくトークを広げるきっかけづくりをお手伝いするこのコーナー。ぜひご参考ください。

コーナーガイドをさせていただきたく福留です。よろしくお祈りします！



参考トーク例

会話のポイントをおさえたトーク例です。下線は特に重要なポイントとなっています。ご参考ください。

福留(以下F):「こんにちは。お客様、車めちゃくちゃきれいですねえ！」
お客様:「そうですか?これ、けっこう古いんですよ。」
F:「長いですか?へえ…とってきれいだからどういったお手入れをされてるのかなあ、と。回年ぐらい乗ってるんですか?」
お客様:「15年ぐらいは乗ってますけど。」
F:「ええ!それでこうやってキレイに維持してるってことは、けっこう洗ったりもするんですか?」
お客様:「いえ、それほど洗わないです。」
F:「月でいうとどれくらい?1回2回ですか?」
お客様:「いやあ…半年に1回ぐらい。」
F:「へえ〜、意外とそうだったんですね。でもこれだけキレイってことは何か塗ってらっしゃったりするんですか?コーティングとかワックスとか。」
お客様:「ワックスは洗車と一緒にかけるようにしてます。」
F:「そうなんですか。そういうのはご自分でやるんですか?」
お客様:「はい。」
F:「へえ!すごい!じゃあ、けっこうお好きなんですか?そういうのは。」
お客様:「いや、全然そうじゃないです。やったほうがいいかな、と。洗車のついでに。」
F:「へえ。半年に1回っていうとお時間大変じゃないですか?」
お客様:「洗うこと自体が面倒くさいですね。」
F:「なるほど…(少し改まって)私たち、キーパープロショップという技術持ってるんです。資格持ってるんですけど、もしあれでしたらご案内できますよ。洗うと良くなりますので。」
お客様:「でも、高いんじゃないんですか?」
F:「ああ、そうでしたね。1年間ずっとキレイが維持できるコースで、ファンカーゴでしたら年に2万と3000円ぐらいです。12か月で割ると2000円いかないぐらいです。」
お客様:「それは洗車だけのコースですか?」
F:「プラスアルファですよ。洗車してから、塗ってらっしゃるワックスあるじゃないですか。あれがウチのはガラスで、ガラスを塗っていくんですよボディに。で、それが1年間ちゃんと塗装にくっついてるので、上からきた汚れてガラスと一緒に水でちょっとで流れちゃうんです。」
お客様:「ガラスとワックスで全然違うんですか?」
F:「違いますね。ワックスって別名、油なので、油を塗ってらっしゃるんですね。私たち、ガラスで塗装の上にガラスを張っていく感覚なので。ピタッと!そうですね、窓ガラスって何も塗らないじゃないですか。」
お客様:「そうですね…でも、一応市販のワックス塗ってますよ。」
F:「ああ、塗ってるんですね。それはOKですよ。」
お客様:「ムラが出ちゃうんですが。」
F:「確かに…出やすいですね。あれも油なので、暑いときにやったりすると出やすいですね。そういうのも私たち、全部キレイにしますよ。」
お客様:「ああ、そうなんですか!」
F:「油だと耐久年齢が短かったりするんですね。けっこう面倒でしたらお手伝いができるので。」
お客様:「自分でやると1週間ぐらいで気になってきますね。それがずっとキレイのままなんですか?」
F:「塗って1週間で気になるって大変ですね。もっとやりたくありません?」
お客様:「やりたくてもやれませんねえ。」
F:「1年間ずっと気にしなくてよくなりますので、ね。そういうお気持ちだったらいいと思いますよ。気にならなくなるので。困ったときは、私たちが施工させてもらいますから困ったときは来ていただければ大丈夫です。何か気になることがあればすぐ解決できます。」
お客様:「じゃあ、もうちょっとお話を聞かせてください。」
F:「はい、では…」

ポイント解説

左のトーク例をもとにポイントを説明していきます。今回のポイントは2つ!



まずはキレイと試してみよう!

まずはご挨拶しながら、お客様に近づきましょう。自分の車に関心を寄せてくれる人と会話をするのは悪い気はしません。

「こんにちは。お客様、車めちゃくちゃキレイですねえ。」

お客様の声

その1:「うん、キレイでしょ?」

その2:「いやあ、そんなことはないですよ…」

解説

「キレイですね」と話しかけると、お客様がご自分の車に対してキレイと思っているのかが分かります。②の場合、答えと同時に汚れや車の年式などキレイじゃないと思っている理由がでてくることが多く、会話を広げやすくなります。



お手入れ方法を聞いてみよう!

お客様にぐんと距離が縮まっていきます。お悩みも同時におっしゃることも多いですね。キレイにお手入れされているお客様でも、意外とラクにお手入れができる方法を知らないことが多いですよ。

「とってもきれいだから、どういったお手入れをされてるのかなあ、と。」

お客様の声

その1:「洗車機ぐらいですよ。」

その2:「あんまりしてないよ…

でも、コーティングしてるからかなあ…」

解説

具体的にお手入れ方法を尋ねるため、その1やその2だけにとどまらず、いろいろな答えが出てきます。乗っている年数、駐車環境、コーティングの有無などたくさん聞きかけになりますので、お手入れ方法を聞きましょう。同時に、お客様がお手入れの際、どういった不便や悩みを持っていらっしゃるのかわかるきっかけになります。普段の維持方法が分かれば、これからのお手入れをラクにするキーパーコーティングの話へ自然とつながっていきます。



キーパープロショップより

実際、お客様に対応される店舗の方にもアドバイスいただきました。

豊通石油販売(株) セルフ川原通サービスステーション 中鶴さん

「もちろん、おすすめの際にキーパーコーティングの知識や施工経験があればさらに信頼アップします。でも、施工経験がなくても自分のキーパーコーティングの実体験をお客様にお伝えしています。実際、その体験を話しているスタッフを目にすると、ちゃんとお客様に自分の感動が伝わってるんですね。さらに施工中であれば見ていただいたり、部分的に体験していただけると分かりますよ。」

(株)ENEOSフロンティア Dr.Driveセルフ島田橋店 三浦さん

「[お客様に声を掛けること]が難しいスタッフにアドバイスしたのが、[とにかく、お客様に挨拶する]です。するとお客様の様子も同時に分かってくるんですよ。やはり「洗車」でご来店された方にコーティングをおすすめしやすいのですが、会話の着地点がたまたまコーティングだったというだけ。お客様を知ることが大事ですね。」



まとめ

まずはお客様に寄り添うこと!

いかがですか?ポイントは一例です。つついこちらからいろいろ伝えがちですが、まずは聞いてお客様を知って寄り添ってあげることがお客様が求める商品へご自分でたどりつく近道なのではないでしょうか。「お客様と対面で座っていますが、気持ちはお客様の横にいるイメージ」です。