

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
ガソリン
スタンドの
スタッフ編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「ガソリンスタンドのスタッフ」によるテクニックについて解説します。

ガソリンスタンドのスタッフとは…

「プラスアルファの提案をする」プロフェッショナル

セルフ化が進むガソリンスタンドですが、その分、スタッフのいる店舗ではサービスの差別化が目立つようになりました。有人だからこそ行ってもらえる気遣いに留まらず、お得な提案をされて、思いがけず洗車や点検を依頼したこともあるはずです。ガソリンスタンドのスタッフは、人が介在するからこそできるプラスアルファの提案で、お客さま満足度と売り上げを共に上げるプロフェッショナルです。

待ち時間にできるサービスを無償で提供

もし有人のガソリンスタンドに行っても、ただ給油して会計をするだけであれば、多くのお客さまは割安のセルフサービス店に行ってしまうでしょう。ガソリンスタンドのスタッフは給油の待ち時間に「ゴミの回収」「窓ふきの提案」「簡単なタイヤチェック」などを行っています。また、見送る際も交通状況を確認し、スムーズな誘導をして、お客さまを最後まで気持ち良く出発させるのも、有人店舗の特長になります。

その対応が事務的でなく、感じが良いからこそ、割高な有人店舗の価値になるのではないのでしょうか。このテクノロジー時代、一見ムダとも思えるサービスを一生懸命に無償で提供することは、全ての業界において付加価値となるでしょう。

ここが
ポイント

- 待ち時間に自分ができることが何かないかを検討し、行動する
- 事務的ではなく感じ良く対応し、最後まで気持ち良い気分を出発してもらう

少しの追加時間と費用でできるサービスを提案

筆者は給油中に、スタッフから「空気圧が随分と減っているようです。今日は高速道路を走りますか?」と聞かれて、ハツとして空気圧の点検と充填をお願いしたことがありました。他にも「今なら洗車待ちがないので、15分程度で手洗い洗車できますよ」など、ガソリンスタンドのスタッフはその時の状況や車の状態に応じて、プラスの有料サービスを提案しています。

忙しい現代人は、何かのついでに複数のことを終わらせることに対し付加価値を感じます。少しの追加時間で点検や洗車が終わるのであれば、喜んでくれるお客さまもいます。断られることも多いですが、数件に1件でも給油以外の売り上げにつながる声掛けができるのも、まさに有人店舗の価値といえます。

ここが
ポイント

- お客さまにプラスアルファの有料サービスを提案する
- 提案する際は、「店舗の状況」や「お客さま(車)の状態」に合った声掛けをする

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

有人であることの付加価値を活かし、お客さま満足度向上と利益アップへ

有人店舗だからこそできる、無償サービスと有料サービスの提案があります。それを積極的に活用し、「人がサービスをする価値」を個人にも会社にも感じてもらいましょう。それがおのずと利益にもつながっていきます。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない!「ちょうだい」「言い回し」と「振る舞い」『絶対に身につけた! 本物の接客』(共に明日香出版社)。

