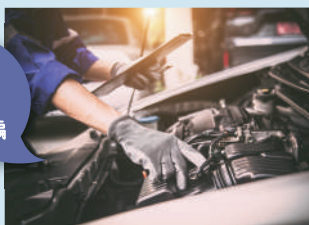


こんなところに！

接客

のプロフェッショナル

今月は
自動車
整備士編



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「自動車整備士」によるテクニック
について解説します。

自動車整備士とは・・・

「お客さまが自ら依頼したくなる」プロフェッショナル

自動車ディーラーや、大型カー用品店には営業や販売担当者だけでなく、自動車整備士もいます。購入後の車に何かあるときには頼りになる、車のドクターのような存在です。しかしこのドクターは、診断はしても売り上げにつながるような営業はしません。現状を正確に確認し、それを分かりやすい言葉で説明するのが仕事。選択肢を与えて、最終的に選択をするのはお客さまです。自動車整備士はその説明の仕方によって、お客さま自らが依頼をしたくなるプロフェッショナルなのです。

数字を用いながら具体的に伝える

お客さまが車のエアコンの匂いが気になり、自動車ディーラーでフィルターの点検をしてもらおうとします。自動車整備士は車を預かっている数時間の間に、依頼されなくてもタイヤやエンジンオイルの状態と一緒に点検します。せっかく寄ってもらった機会を無駄にしないように、「ついで」の確認を心かけているのです。その際に「タイヤが減っていて危ないです。費用も大してかからないので・・・」と言われるよりも「タイヤが減って残り溝が50%くらいになっています。雨の日は制動距離が伸びて大変危険です。1本〇〇円で、30分もあれば交換できますよ」と言ってもらった方が検診をしやすいはずで。私たちがお客さまへ提案をする際にも、現状、所要時間、費用は数字を用いながら具体的に伝えることで、話がまとまるペースが上がるでしょう。

ここが
ポイント

- お客さまと接するタイミングで「ついで」の提案をする
- 現状、所要時間、費用は具体的な数字を用いる

デメリットや他の手段も一緒に伝える

タイヤの溝が減っていても、費用がかかるなら交換をためらうお客さまもいるでしょう。しかし、放っておくと万が一バーストして自走できなくなった場合、レッカー移動で費用がさらに発生するリスクも冷静に伝えます。また、次の定期点検や車検の時期の確認も行い、交換はそのときに間に合うかどうか併せて案内することにより、お客さまは「今依頼すべきか？」もしくは「時間やお金に余裕のあるときで良いのか？」を判断しやすくなるのです。ビジネスにおいてはお客さまに対し、依頼（購入）をしないと起きる事象といくつかの対応手段を伝えることで、即売り上げにつながらない選択肢が選ばれるかもしれません。しかし、そのときの対応が安心感のあるものであれば、誰に頼んでも良いものを「この人にお願いしたい」となることも多くあるでしょう。

ここが
ポイント

- 依頼されなかったときのデメリット(起きる事象)も伝える
- 選択肢を複数提示し、安心感を与える対応を心がける

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

提案は「具体的に」、「親切で誠実な対応」が次の依頼につながる

「親切で誠実な対応」は何よりの営業になります。押し売りをせずに、お客さまが判断しやすい情報を具体的な数字を用いながらまとめて、依頼につなげていきましょう。「あの人は信頼できる」と思ってもらえるようになることが大切です。

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・コンサルティンクを行っている。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』『言い直し』と『振る舞い』『絶対に身に付けた！』本物の接客」(共に明日香出版社)。

