

メンター通信

第14号

発行元

メンターシステム(株)
TEL059-398-0123
FAX059-398-0153

セルフスタンドで感動を売る法

今年の1月のことですが、私は鈴鹿のお客さんのところへ行く途中でした。

ガソリンのゲージに目が行くと残りわずかです。

「明日は、お客さんのところへ早く出て行く予定だし、今のうちにスタンドに寄っておけば、明日の朝は時間の余裕が作れるかなんて考えながら、走っていました。」

私は、セルフスタンドがどうも好きになれません。

少々お金が安いからといっても、車から降りて給油するのが苦手です。

元整備士とは思えないですが、ノズルにハンドルのヌルとした感じが嫌でたまりません。

そんな訳で走りながらセルフスタンドではないスタンドを、目を凝らして探しました。

最近はそのようなスタンドはメインストリートでは、勝てないのか。ほとんど見当たりません。

セルフではないスタンドを探していたのですが「これ以上先に行っても、無いかもしれん。」

と思い仕方なく久しぶりに自分で入れることにしました。

久々と言うのは、家内と一緒にスタンドに行ったときに入れさせられたとき以来だからです。

1人で入れるのは、初めてです。

車を止めて、給油口のふたを開け車から降りました。

その機械に従って、「まずガソリンの給付口に、給油ノズルを突っ込んで、それからお金を入れて、え〜っと満タンを押しして……」

「よしよし、給油中が点滅。意外と簡単じゃん。」

そう思っただけでしばらく待っていました。

ところが給油の終了にいつまで経ってもありません。

よく音を聞いてみると、ガソリンが注がれるような音がしません。

「あれ?。これ給油できてんのかなあ」

給油ノズルを取るわけにも行きませんし、困ったなあそんなことを考えながら、立ち尽くしていました。



実は握るのを忘れていました(笑)

周りを見渡しても、店員さんはいません。

仕方がないのでまた、しばらく操作パネルとニラメッコです。

次の予定までの時間が迫ってくるし、少し焦ってきました。

すると、店員さんがどこから現れてきて

「びっぴなれました」

「これ、給油されているんですか」

「これですね。」

私は、ノズルの握りの部分の給油のスイッチ

を入れないうままだったんです。

このときの店員さんは、天使のように見えました。

その時思ったんです。

もしこれがセルフスタンドでなくて、普通のスタンドだったらこ

れほど喜んでしまうだろうか。

勿論自分で、給油することはありません。

しかし、給油場所に停車しても直ぐに出てきてくねなかったら、

少し腹が立ちます。直ぐに出てきて当然。

ならに、色々話し掛けられると、少しうっとうしい。

まして、拭いてほしくもない窓を拭くなんてありがたいと思うこと

とはありません。



ところが今回のセルフスタンドの場合は、近づいてきてもありがたいし、話し掛けてくれたら飛び上がって喜びます。

このとき、プチケーキの話を思い出しました。

プチケーキと言うのは、ある喫茶店がお客さんが遠のき何とかしなければならぬので何かサービスを付けようと思いついたときの逸話です。

ケーキぐらい付ければ喜んでくれるかなあ。

そつ思い、ショートケーキを付けることにしました。

ところが販売しているケーキだとお金も掛かるし、売れるものだったら売りたいという気持ちになったのです。

そこで小さく味も少々落ちるプチケーキを仕入れたのです。

そして看板には、『本日ケーキをサービスします。』と書いて貼り出しました。

この宣伝が功を奏して、新しいお客さんが入ってきました。

お客さんの反応はどうだったのでしょうか。

喜びどころか。「こんなのかあ」という期待はずれから

くる不満を巻き起こしてしまったのです。

こつこつ失敗は、ありがちです。



看板で、期待のレベルを上げたために起きたことです。

プチケーキを出すなら、何も看板に書かず今日は特別に好きなケーキをお取りください。

と来たら、「おっ、得した」という気分になります。

そのお客さんは、次のように話すでしょうね。

「昨日、喫茶店に行ったらケーキをサービスしてくれたよ」

店をオープンさせるときも、意気込んでオープンの宣伝をしてしまったため、接客が悪くて店の印象を悪くしてしまった例はよくあります。

特に、フランチャイズならその時だけ人を集中させることも出来ませんが、中小零細の場合は、その時だけ人を入れるなんて出来ません。

たとえ募集にうまく成功したとしても、接客の教育をするまではとても出来ません。

このセルフスタンドの体験から私が考えなければならぬと思ったのは、お客さんの期待以上のことをすればよいのであって、闇雲に値引きをする、サービスをするということではないということです。

お客さんが、**期待はしているけども諦めている**ことを見つけ

て実行することです。

ですから、一旦諦めさせることも必要になるかもしれません。

もしかして、セルフスタンドで店員が立っている店が出てきたら勝てるかもしれませんね。

販売契約のクロージングのコツを掴んだ瞬間

私は、自動車セールスを始めて3ヶ月目にようやく荒瀬さんという方に、1台販売をすることができました。

でもこれは、荒瀬さんの人柄で買ってもらったようなもので、まだ売り方のコツを掴んだわけではありません。

セールスでいうクロージングのやり方が、全く解かっていなかったのです。

最近では、どなたかの紹介でないと契約の取れない方が結構多いようです。

ペテランセールスの人は、特にここにあべらをかいているようです。

この経済環境下では、そうも言っておれないんですがね



その日は、確か日曜日のイベントのときだと思えます。

私はいつものように軒並み訪問に出掛けていてお昼に帰ってきたつもりです。

マネージャの森さんが

「岩崎君、君の番や。よかったなあ」

「はあ」

私は何のことが解りませんでした。

実は、私の所属した鈴鹿営業所の三原所長の方針で、来店客は、順番でその商談する営業を決めるということだったので、へなちよこ営業の私にも、順番が回ってきていたのです。

それが確実に代替をするという旧型のカローラに乗ってきた、生田さんという近くの方です。

「俺が、変わりに受けておいたから、直ぐに行って来い」

「はあ」

取るものも取りあえず直ぐに、出掛けました。

「こんにちは、カローラですけど」

すると50歳前後の男性の方が迎えてくれました。

「おう、もう来たのか」

「はあ」

「まあ、入って」

こんな具合で、簡単に部屋まで上げて頂くことになりました。

「じいさんで、どっいうお車を・・・」

「森さんにも言ったんだけど、もうこの車駄目やから変えるんですよ。このXEとかいうのがいいんだけど」

イキナリです。

荒瀬さんのときは、7時間掛かって商談が成立したのに、直ぐに契約が結べる。そんな風に内心喜んでしまいました。

車種が決まっています。査定はマネージャの森さんがしてくれています。

もう契約書にサインしてもらっただけの状態です。

私は、注文書を取り出し、税金など諸々の費用を足して

「15△万0千円になります。」と意気揚々と生田さんに話しました。

「じいさんで岩崎さん、さっしやいお車なむね」

「・・・」

私は次の進め方が、さっぱり解らず頭の中心が真っ白になってしまいました。

次の瞬間、所長の顔が浮かびました。



どうやって契約に持ち込んだらいいのか？

「おい、勝手に値引きをするな」

そう言えば、以前はどうやって最終価格を決めたんだっけ。

いくらになると言われても、困ったなあ

それから、私はどうしていいのか解らなくなっていました。

しばらく、別の話をして話をそらせてしまいました。

すると生田さんは、また

「それで、いくらになるの」

お客さんが買って上げると言っているのに契約の方法が解らないんです。

そんなことをしている

「こんにちは」

と玄関から聞き覚えのある声が聞こえてきました。

森マネージャーです。

森マネージャーは、入って来るなり

「如何ですか。」

と私の計算した注文書を手にとって話を始めました。

すかさず、お客さんへの質問です。

正直なところ森マネージャーが、どんな質問をしたのか頭が真っ

白で、覚えていません。

ただ覚えているのは、数分で商談をまとめ上げたということと、

所長に電話を掛けて値引きの金額の承認を取っていたことだけで

す。森マネージャーは、

「後は、岩崎がしますので」といってさっさと

引き上げていきました。

遅れて営業所に戻った私に、森マネージャーは

「お前、何やってんのや」

「そんなことで、契約が決まるか!」と怒鳴

りつけてきました。

この一件で相手の支払ってもいいという金額を

聞き出さないと商売にはならないんだ。

ということに気付かされたのです。

それからというものこちらから

「いくらになります。買ってください」

という営業の仕方は、やっています。それは自分にとって苦し

いことですが、お客さんがその商品・サービスをいくらに評価し

てくれるのかを聞いて、自分の提供できる価格であれば話を進め

る。そうでなければ、もう一度商品の説明を続けるという方法を

とるようになったのです。



マネージャーが怒るのも解ります。売ってほしいと言っている人にさえ売れませんでした

