

「おめでとうございます!
からはじめよう!

新車のお問合せがあったら…

春は新入生や新社会人が増える“新”が多い時期。
車も“新車”の購入が多く、お問合せに来られるお客様も増えます。
キーパーラボに新車コーティングのお問合せに来られたお客様との会話事例を取り上げました。

事例1 新車を買って 納車直後にお問合せがあった場合

お客様:「コーティングを検討しているんだけど。」
 スタッフ:「ありがとうございます。お車キレイですねえ。新車ですか?」
 お客様:「今納車されたばかりなの。」
 スタッフ:「**おめでとうございます!**事前にWebかチラシで内容は見られましたか?」
 お客様:「見ました。ダイヤモンドって本当に3年も持つ?」
 スタッフ:「**はい、もちますよ!**」
 スタッフ:「今までにコーティングをご経験ありますか?」
 お客様:「前の車も他でやってもらったんだけど、効果が分からないし。メンテナンスをやらなかったからもあるけど。」
 スタッフ:「**そうですね…。効果というとどんな効果のことでしょう?**」
 お客様:「水はじきとか、汚れにくさとか。」
 スタッフ:「**そうですね!ご安心ください。ダイヤモンドは汚れにくさはもちろん、水はじきもちきちんともちます。**」
 お客様:「本当に?」
 スタッフ:「はい。もしも水はじきが悪くなったら当店へ持ち込んでください。洗車で元に戻るんです。」
 お客様:「へえ!面倒見てもらえるなら良いなあ。」
 スタッフ:「はい!メンテナンスも3年耐久とお考えなら必要ありません。5年耐久とお考えであれば、1年に1回、私たちがメンテナンスをしますのでご安心ください。」
 お客様:「そうなんだ。」

POINT1

まずはお客様の新車のご購入に心からの「おめでとうございます!」を伝えましょう!そしてお客様の「長くキレイに乗りたい」気持ちを共感しましょう!

POINT2

“今後”のことはお客様はわかりません。自信を持って「もちますよ!」と答えましょう。

POINT3

会話している中で、分からないことは具体的に再度聞きましょう。



お客様との会話の中には、具体的な答えでない場合があります。分からないことは再度お聞きし、お客様の要望をきちんと理解しましょう。よく理解してからのおすめは、お客様も納得してくれます。

事例2 新車を買って 納車前にお問合せがあった場合

スタッフ:「いらっしゃいませ!」
 お客様:「あの、新車を購入してコーティングを検討しています。」
 スタッフ:「(納車日はいつなんだろう?) そうですね!いつのご納車ですか?」
 お客様:「3月2日です。」
 スタッフ:「(うれしいだろうなあ) 3月2日ですね。おめでとうございます!」
 お客様:「ありがとう。クリスタルとダイヤモンドってどっちがいいの?」
 スタッフ:「どちらも良いですよ!新車をきちんと守れます。」
 スタッフ:「(キレイな新車にコーティング…)」
ちなみに、新車コーティングにどんなことを期待されていますか?!
 お客様:「色醒めから守りたいんだよね。」
 スタッフ:「色醒めですね。かしこまりました。(色醒め…経験があるのかな? 今までの対策は効果的ではないのかな?)」
 スタッフ:「**ちなみに今お乗りのお車はどんな対策をしてこられましたか?**」
 お客様:「いえ特に…。えーっと、今度買う車が初めての黒色なんです。」
 スタッフ:「(不安を解消するためのコーティングか…)」 かしこまりました。」
 スタッフ:「**でしたらダイヤモンドがおすすめです。**」
ガラス膜が高密度ですので、より強力に色醒めを守りますから安心です。
 お客様:「そうなんだ!」

POINT1

コーティングは“今後”に付加価値を与える商品ですので、お客様が何を求めているのかをきちんとお聞きすることが大事です。

POINT2

“今後”のことを一緒に考えるためにも、今までのお客様を知っておくことが重要です。

POINT3

新車が一番価値が高い時。だからこそダイヤモンドキーパーからおすすめしましょう。



お客様のご要望を知った上でおすすめをします。知らずにおすすめをすると、的外れになりやすく、押し売りを取られかねません。新車に最適なキーパーコーティング。たくさんお聞きしてみたいかがでしょうか。

ここを気をつけたい 新車コーティングでの3つのポイント

POINT1 新車でもボディチェックを!

新車だからといってキズや汚れがまったくないとも限りません。新車以上のキレイを実現するために、新車でも施工の前にお客様と一緒にボディチェックをします。



POINT2 むやみに研磨しない

ダイヤモンドの中には研磨作業が含まれますが、新車は塗装状態がよいので、むやみに研磨はしません。コーティング=研磨と考えて不安なお客様もいらっしゃいます。聞かれた時にはきちんと説明して安心していただきましょう。



POINT3 シールの糊あとがある場合は爆ツヤ時に除去

主に輸入車に見られる傾向として、ボンネットや屋根に保護シールの糊が付着していることがあります。爆ツヤ時にスポンジからクロスへ替え、優しく掻き取ってください。意外と簡単に取ることができます。

