

「点検声かけはアルバイト」
「結果報告は社員」なんて
役割分担をしている
のかもしれないー

Y記者の「秘」ノート
交換おすすめの応対例

- 立会い報告でバッテリーの状態を見ていただきながら報告する
- お客様の走行環境を確認して車の状態を説明する
- 「私の友人も旅行先でバッテリーが上がり大変な思いをしたそうです」などと具体的な体験談を伝える

アプローチボードを使った説明も効果的！

交換をおすすめる際には
点検結果だけを伝えるのではなく、
お客様としっかり
会話することが重要なんだ！
説明が不十分だとお客様に納得して
いただけず、クレームが発生して
しまっていることもあるよね。

交換が必要なバッテリーを
ちゃんと見つけるために
外観や製造年月も
チェックしないとね。

バッテリー点検箇所

- バッテリー液量の確認
- 外観のチェック
- 製造年月の確認
- テスターを使った電圧診断
- 比重チェック

点検といえば、
バッテリーテスターを使った
電圧診断ですね！

セルアウトコンテストの事前準備

- SS全体目標の設定と周知徹底
- 個人目標の設定
- 担当者と役割分担の確認
- 店頭オペレーションの確認
- スタッフに対する勉強会
- SSの飾り付け etc

何事も
**事前準備が
大事だからね！**

やっぱり
今の時期、SSは
V-FORCE販売の
準備で大忙し
ですね。

こいつに並んでみるん、
やらなきゃいけないことが
結構ありますね。

おこやねの通いし
わかれもねわ。...

問題がなかった時の
対応です！
「安心して走行
できますよ」の
言葉が信頼関係を
作っていくんです。
お客様の「ありがとう」の
声を聞けば
疲れも吹き飛びます！

ところで先輩、
大事なことを
忘れていませんか？

V-FORCEは高額な
で購入に慎重なお客様も
います。でも性能を
しっかりと説明す
れば納得してくだ
さることが多いん
ですよね！
たしか。

●大容量なので電装品が
多くても安心
●3年間の補償期間付き

なんかのスイッチ
入っちゃった!?

うっ、うん。
そうだね。

何かあったかな....。

So, you mean...
色んなやり方が
あるんですね。

＼記者の**秘**ノート
参画意識を高めるための事前準備

- 月間目標だけでなく
日割り目標も周知徹底する
- スタッフが個人目標を
自己申告する
- 一人ひとりの役割を決めて
やるべきことを明確にする
- プロセスを重視し
声かけ台数の目標も設定する
etc

これまで取材したSSは、
こんな取り組みで
スタッフの参画意識を
高めていたな。

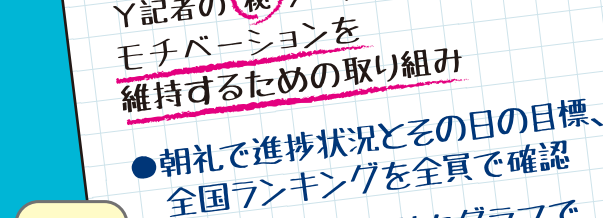
ベテランも新人も、
全員が目標達成を
常に意識して行動
することがポイント。

それはもちろん、
目標の達成に向けて
スタッフの心を
一つにするよ！

事前準備を進める上で
大切なことってなんでしょう？

キャンペーン成功のポイント

- 目標達成に向けてスタッフの意思統一を図る
- 点検が必要な理由をきちんと説明する
- 電圧だけでなく外観や製造年月も確認する
- 車の状態を問診しながら交換の必要性を説明する
- V-FORCEの性能を分かりやすく説明する
- 異常がない時こそ笑顔で報告し安心感を提供する
- 実績管理を徹底してモチベーションを維持する



先輩の取材ノートをまとめるとこんな感じかな？
……とゆーわけでお役に立っていますか？

そして勝手にまとめられてる！でも皆さんのV-FORCE販売の参考になれば何よりです！