

メンター通信

第50号

発行元

メンターシステム(株)

TEL059-398-0123

FAX059-398-0153

ガソリンスタンドの究極のプレゼント・カード？

先月のことですが、ガソリンメータを見ると、3分の1ほどのところでしたのでガソリンを入れるためチケットを取り出してみるとかなり前に現金会員になったカードが出てきました。よくあるスタンプカードです。

その裏面には、『ガソリン100リットにつき1回捺印、オイル1リットルにつき1回捺印します。』『250個目と500個目で粗品進呈になってきました。』

「なるほど、どんな粗品が貰えるんだろうなあ。粗品はいろいろいだから、相当粗悪なものかへえ(笑)」
なんて一人でニンマリしていたのです。

「JUNBEI」のチケットJUNBEIのスタンドの
かなあ「そう思い表をみてみる」00石油と
ありましたが、住所、電話番号、一切書いて
ないです。



我が目を疑いました、もう一度裏表見ても何処にも載っていないです。これは来るなーというこじじいでしょうか。

スタンドの名前を見ても、どこで入れたか全然思い出せません。さて皆さんだったらこのプレゼント・カードのどこを、どうやって改善しますか？

1つ目は、「住所、電話番号」を入れることですね。

それ以外に地図があってもいいですね。

絵の地図を載せるスペースが無かったら、「000の交差点左折100Mとか」文章による地図でもいいですね。

2つ目の対策の前に、このプレゼント・カードの目的を明確にする必要があります。

お客様の対象は現金会員ですので、一見客さんと想定されます。一度お越し頂いたお客様に「繰り返し返してもらう仕組みを作る」のじじいです。

ということは、次に来なくなるようにしなければなりません。

そう考えると粗品獲得までのリッター数が2500と5000のは、如何でしょうか。

乗用車で1回の給油が300〜400リットル、軽四だと200〜300リットル、従っての回数8回と10回です。

どんな粗品が買えるか分からないのにそれ目当てでの回もて回も来てくれるというのは、少し安易な考えではないでしょうか。誰でも陥ることですが、「2500円入ったら、これへからは還元してもいいかなあ」ということから考え始めるというふうになりがちです。

「この粗品を買ったためにお客さまは、このへらに通う気になるかなあ。」「とお客さまの気持ちになって考えれば違った答えが出てくると思います。

例えば、初回の粗品進呈はスタンプ5個目で、さらに10個目で別のものに25個目というように間隔を代えていくのも一つの方法ではないかと思えます。

次の改善は接客の方法です。

この現金会員には、名前を書く欄がありません。初めてのお客様には次のような対応をされては如何でしょうか。

「現金会員になられると、現金会員の価格で入れることができますしお得になります」

「ハイ、では」

「お作りしますね。ではおのたためにお名前を」



こんなスタンプカードありますか？

「イワサキです」

「有難う御座います。イワサキ様」

給油後、「有難う御座いました。20リッター入りましたので、スタンプを2個押させて頂きました。残り3個で粗品を進呈させていただきます。イワサキ様、今度おみえになったときにこのカードをお出してください。」

（もし粗品が選べるなら、次のような質問も有効ですね）

「粗品は、次の2つから選べますがイワサキ様でしたらどちらを選ばれますか？万が一不足するといけませんので念のためにお聞きしておきたいと思ひまして・・・」

この方法がよいのかどうか。まあやってみなければ分かりませんが（無責任なあ）でも「コ」でのポイントは、

- 名前を呼ぶ。
 - 商品をイメージさせ、目的を明確にさせる。
 - そして人間関係の構築です。
- 次に2回目に来店されたなら

「現金会員カードをお持ちですか」

「いつも有難う御座います。イワサキ様。では1リッター当り××円の値引きでさせて頂きます。」

「今回はスタンプ2個ですので、後1個で粗品進呈ですが、私の方で1つ余分の押させて頂きますね。」

「イワサキさんは、こちらの方がお気に入りでしたよね」「こちらでよろしいでしょうか」

スタンプを1個余分に押ししてくれたというだけで、随分効果があると思いますが、如何でしょうか。

セコイ話ですが、スタンプ1個サービスしても前回給油の端数と今回の端数を合わせれば対して損はしません。

またまた無責任な話ですが、この方法が効果的かどうか分かりません(笑)

ここでのポイントは、初回と同じ人間関係の構築です。

スタンプ1個サービスで、この人に接客してもらってよかったと思ってもらえるところがポイントです。

3回以降皆さんならどのような接客を実施しますか。

私は情報収集を行うとよいと思います。

例えば、誕生日を聞く。趣味を聞く。勤務先または自宅の郵便番号を聞く。

勿論現場が、聞きやすくする工夫は必要です。

例えば、今月から誕生日キャンペーンというのをやっています。

イワサキさんは、誕生日は何月ですか。

「2月です」「2月ですか、2月の誕生花は、え〜とマーガレットですね」

「因みに何日ですか、日によってもまた違つのをご存知ですか。」男性と女性ではやり方を変えた方がよいですがねえ

私も気が短い方ですので、急いでいる場合、話したくないこともあります。

そんなときの対策も必要ですね。

「お急ぎですか。準急コース、急行コース、特急コースどのコースで」と予め遊び感覚を入れてお客さんの都合を聞きやすくするのも方法です。

「そんな面倒なことできるか!」とおっしゃる方もみえるかもしれませんが。

そう思われる方は、次の原則に則ってもっとよい方法を編み出してください。

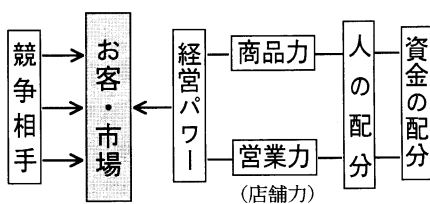
経営力は、商品力(またはサービス)と営業力

(店舗力)で決まる。

店舗力は、次の3つで決まる。

①立地条件、②面積、③接客対応

企業間の競争は、経営力の差である。



経営の大局図です。

- 商品力で差別化できず。
- 立地条件が競争相手より悪く
- 面積が競争相手より狭い

最後に残るのが接客対応これは工夫、智慧によって向上の可能性がある。

接客対応の原則、①初対面の警戒心を解除する②人間関係を構築する③ニーズ（お客さんの困りごと）を把握する

これらの原則を私は、顧客戦略、営業戦略のCDを繰り返し聴くことで腑に落ちてきました。

原則を勉強し、自社に適用するのが経営者の仕事だと思いますが、皆さんは如何ですか。

強いて言えば、それをお手伝いするのが私の仕事だと感じております。

忙しい経営者の方には、CD学習を特にお勧めします。

私は29歳のときにこの方法と出会いましたが、特に発想を必要とするもの、習慣化したいものにお勧めです。

反面、理解するとか、論理的なもの、



戦略教材です。パンフレットあります

を見なければならぬものにはお勧めできません。

今回の話題は、ガソリンスタンド店でしたが、皆さんの会社、店舗の仕組みについて一度手を休めて考えてみては如何ですか。

泥棒が、目の前に！そのときあなたはどうする？

もう11年も前のことですが、家内の実家の親戚と総勢11人で日間賀島へ一泊旅行に出かけました。

夕食には、海老の踊り食いもあり大変盛り上りました。

その後、風呂に入り部屋に戻って直ぐのことです。

「あれ？時計？腕時計がない？」

「あっ風呂場に忘れた！」

直ぐに取りに行きました。ところが風呂場には置き忘れたはずの時計がありません。

その腕時計は、結婚する前に揃いで買ったスポルディングのダイバースウォッチです。

早速民宿の人に、伝えましたが、まだ届けないとのことでした。

翌朝、再び民宿の人に聞いてみたのですが、見つかっていないとのことでした。

「見つかったら、連絡ください」と言っておく私たちは民宿を後にし

たのです。

帰りは、名鉄で河和駅から特急で帰りましたが、そのときです。

私の右手前の男性の左腕に、昨日無くしたはずの腕時計が見えたのです。

私は目を疑いました。遠目で分かりにくいのですが、バンドの感じといい、文字盤の形そして色。とそっくりです。

とは言え、同じものを買ったということも在り得ますし、まさか「そんな目の前に・・・」という気持ちがありましたので、私はよく目を凝らして、しっかりと確認しました。

そうしたら、文字盤の外側の傷を発見したので。

これには、参りました。

99%私をしていた腕時計です。

相手は家族づれ、子供もいました。こちらも親戚一同楽しい旅行の帰り道。

「どうしよう。まあ、時計の1つや2つでこちゃこちゃしても。

万が一違う場合もあるし・・・」

周りの誰にも告げず、ずっとその時計を見ながら思案をしております。

いく駅か過ぎたころです、こんなことがあるのでしょうか。

車両の後ろから、警察官が2人現れたのです。

私は心の中で「え〜っ、これは天の助けか。

今相談すれば何とかなるかも!」

結局私は、何も言えず。名古屋駅に着いたのです。

名古屋駅についてから、家族にそのことを伝

えると、家内の実家のお父さんから「あんたえらいねえ」と言われて少し救われた気がしました。

私は単に気が弱いただけの人間で、泥棒が目の前にいても何も出来なかっただけなのに。

私が取った行動がよかったのか。未だに分かりません。

ただこの旅行が私の家族にとって嫌な思い出にならなかったことだけは事実です。

テールカーネギーの「人を動かす」の中に、議論に勝つ唯一の方法として議論を避けるという法則があります。

人に動いてもらうには、正論で相手をやっつけ勝ったとしても、自分は満足かもしれないませんが、人は動かすことはできません。

皆さんなら、どのように対応されたのでしょうか?



