



人に話したくなる感動のサービス

くるまや しん兵衛

- お客さまの名前を呼べば喜んでくれます。
- 「小泉様いらっしゃいませ」と来店ボードに書いてあったら、感激します。
- 事務所で全員が「いらっしゃいませ」と言ったら、気分が良くなります。
- 「小泉さん、お待ちしております」とフロントが言えば、さらに感激します。
- 飲み物を出すときに「小泉様のお越しをお待ちしておりました」というメッセージが添えてあれば、感激して誰かに言いたくなってしまいます。
- プルデンシャル生命保険の営業マンは、お客さまの家で、ハンカチの上にカバンを置くという。車のドアを開けるときにウエスで取っ手を持てば、クルマを大切に扱う会社と思ってくれます。
- 仕事を依頼されたときにメモを取ればお客さまは安心します。
- 自分のクルマがすぐにリフトに上がれば、作業に取り掛かってくれると安心です。
- 待っている間に途中報告が入ると不安感が吹っ飛びます。
- 「少々お待ちください」という《待て》の返事より、明るく大きな声で、「すぐ（いま）行きまーす」の方がポジティブに受け止めてもらえます。
- 「すみません」ではなく「ありがとうございます」と言えば感謝が伝わります。



- 交換部品を見せながら、交換の理由を説明すると「さすが」と言ってくれます。
- 初めての整備の後に調子伺いの電話があると、感激ものです。
- 調子伺いのハガキやメッセージカードの手書きの文章は、下書きの線は消さないで残しておけば、下手でも一生懸命さが印象に残ります。
- 納車の際に、今日は手洗いで洗車をしておきましたと言えば、努力が伝わります。
- 「ナンバープレートのビスが緩んでいたので締めておきました」と言えば「ありがとう」の返事が返ってきます。
- 保証で直したとき、無料でサービスしたときは、なんどでもそのことを話しましょう。「ありがとう」と言って頂けるから・・・。「男は黙って・・・」では伝わりません。
- 大きな声で挨拶し、「今日は寒いですね」と、なにか一言付け加えるだけで会話が始まります。
- 雨の中、傘をさして迎えに出ると笑顔がもらえます。
- 「雨の中を今日はありがとうございます」と言えば、気持ちが伝わります。
- 「いい車にお乗りですね」、「大事にお使いですね」と言われると、自分が誉められたように感じるそうです。
- 納車時にお客様が見ている前でシートカバー、マットカバーを外すと車を大切に扱ってもらっていることが分かります。
- シートカバー・マットカバーを外す時にハンドル、シフトレバーをきれいなウェスで拭くともっと良い印象を持ちます。



- 何度もご来店くださるお客様には、「いつもありがとうございます」と言えたらいいなと思います。逆の立場で、自分を覚えていてもらった感じは嬉しいものです。
- スタッドレスの履き替えをした時に、タイヤが新品でない場合、タイヤを洗うだけでも印象が変わって嬉しいものです。