

# 入庫促進で最も大切な「電話の掛け方」の研究

最近自宅にいろいろなところから電話が掛かってくる経験は誰でも持っています。こちらの忙しさなどお構いなく、昼夜を問わず、時間に関係なく掛かってくるため、腹を立てるケースもあります。個人の自宅を無差別に訪問する販売方法が難しくなったことで、電話による売り込みが増加している社会現象です。

しかし整備事業者の場合、自社と取引がある特定のユーザーに電話し、法定点検を告知し、入庫を促す方法は量が多くなると効率も良く、中には「良く知らせてくれた」と喜んでくださるお客様もあり、是非全数実行すべきです。

## ① 12ヶ月法定点検の入庫促進にもTELコールは有効

3ヶ月前	リスト作成	対象顧客全数、洩れなく作成し、精査する。
2ヶ月前	DMとTELコール	DMを発送し、1週間以内にTELコール。
当 月	入庫	未入庫客に対するフォロー継続。

## ② 上手な電話の掛け方

### ① 事前準備をしっかりとる。

電話をかける前に準備をしっかりとしないと効果がないばかりか、逆効果になることもあります。

- ・電話をかけるお客様に関する資料を準備する。
- ・最近の入庫状況、修理状況、車の状況を把握する。
- ・商売や家庭状況を良く考えて電話する時間帯に配慮する。



②要件は簡潔、明瞭に伝える。

12ヶ月定期点検のお奨めであることを簡潔、明瞭に伝えます。

- ・お客様が出たら、会社名、個人名を明確に伝えます
- ・いつもご利用頂いていることに感謝の言葉を伝えます
- ・「〇月が〇〇車の12ヶ月定期点検の時期です。ぜひご入庫ください。」  
電話の主旨を明確に伝えます。

③できれば入庫予約をとる。

- ・電話が通じたら、是非入庫予約を取りましょう。(入庫日の決定)
- ・引き取り納車か、持ち込み持ち帰りか、
- ・代車の要不要も聞いておくこと。

④最後に必ずお聞き頂いたことに対する感謝の言葉を伝えます。

担当者名を今一度お伝えし、質問があればいつでも受けること、電話番号などを丁寧にお伝えする点も忘れずに実行しましょう。

## 毎日の作業をリアルタイムでバックアップ!



整備情報を入力



作業効率アップ



オープン&スピーディな  
サービス



明日を勝ち抜く工場経営

工場の信頼をグーンと高めます!!