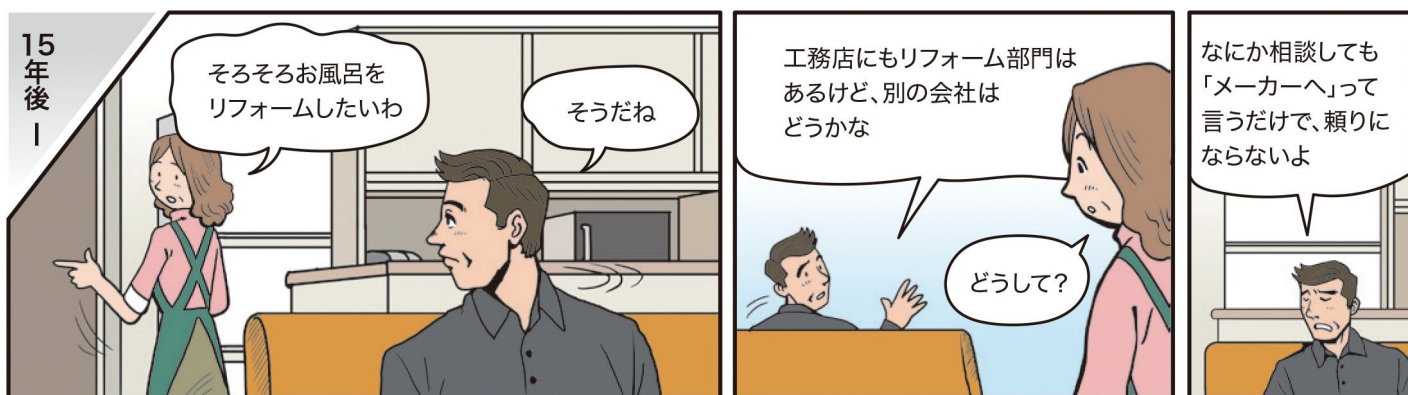
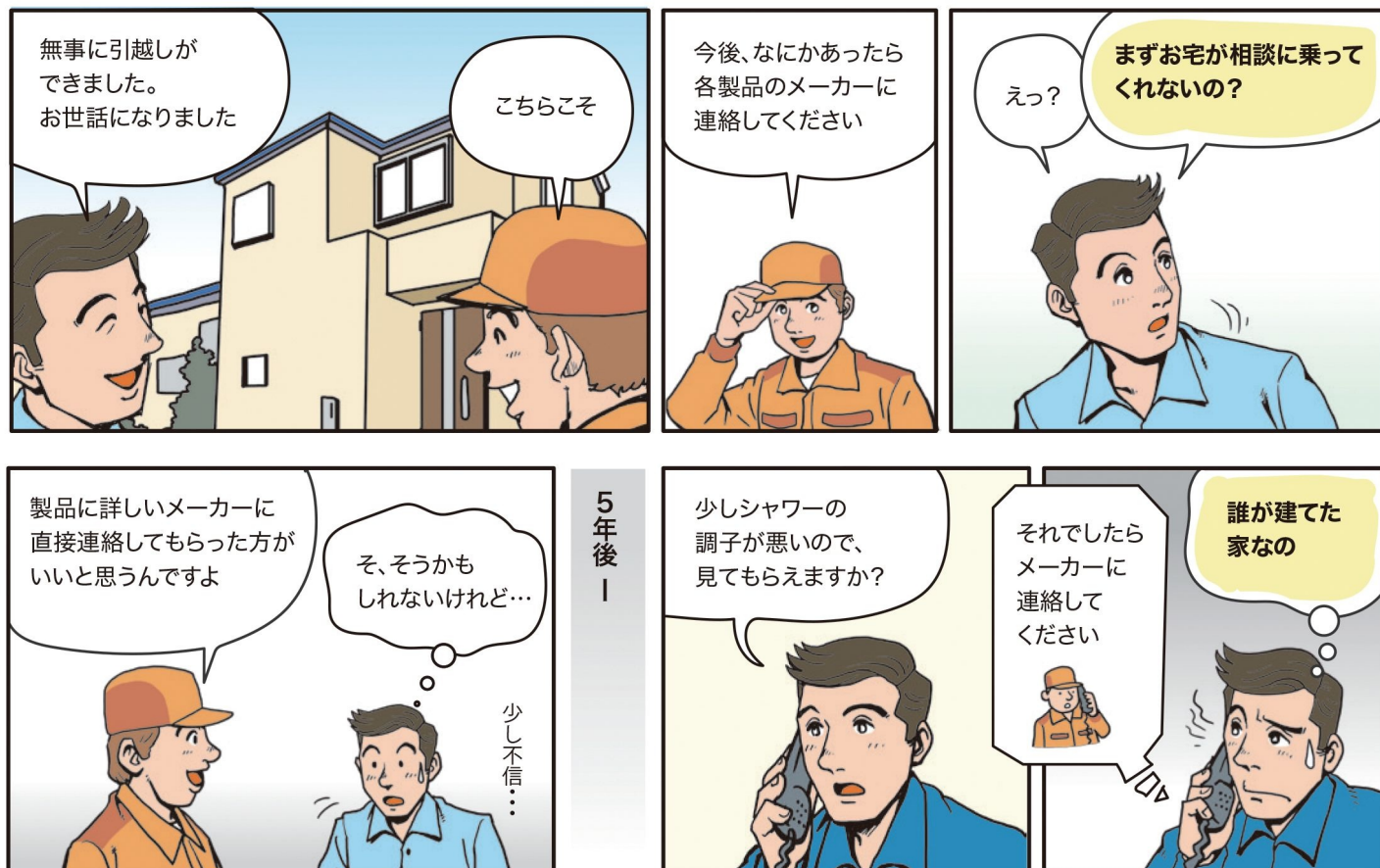




こんな会社じゃ頼れない！この先、末永くお付き合いできない！

お客様は浴室のリフォームをご検討中です。家を建てた工務店は、これまであまりよい対応をしてくれなかったため、リフォーム工事を依頼するか、悩んでいます。



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 工事が完了したら、それで終わりなの？
- アフターフォローを依頼しても、相談に乗ってもらえなくて不満です。
- 次は、別の会社に依頼したい…。

このような声も入ってきています

リフォーム後に不具合を相談しても、「これが普通ですよ」と言われそうで不安です。

- 3か月前にお風呂をリフォームして、最初は気づきませんでしたが、床を踏むと音がします。
- 以前、キッチンの仕上がりを業者さんに相談した時に、「下地の問題で仕方ない」と言われました。お風呂も、「これが普通ですよ」と言われそうで、不安です。



お客様が期待していること

- 業者さんにとっては「工事完了で契約が終わり」かもしれませんが、私たちはこれからが快適な生活のスタートです。
- 使い始めてからの不明・疑問点は、我が家のことを熟知している元請業者さんに、まず相談に乗って欲しいです。

お役立ちツール

TOTOリモデルクラブ情報広場(リモデルクラブ店様専用サイト)

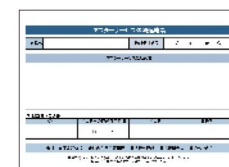


■アフターフォロー確認表



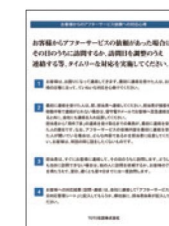
担当者がお客様に確実に訪問できているか分かるよう、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

■アフターサービス依頼連絡票



お客様からのアフターサービス依頼の連絡を迅速かつ確実に担当者へ連絡するツールです。

■アフター依頼対応心得



アフターサービスへの意識や対応方法を全社員が共有して、迅速な対応を徹底させるツールです。

■お客様情報管理ソフト



お客様の情報をパソコンで管理して、フォロー活動を効率的に漏れなく実施できます。お客様情報の管理・分析ができます。