



どんな要望を伝えて、「できます」では、不安！でも、私の無理強いかも？



お客様は、元請業者様がどんどん話を進めていくことが不安で、ご自身の要望を伝えました。すると、一転して「できます」「やります」の返事。「これまでの業者さんの話はなんだったの」と、お客様は不安に。「もしかして、私が強引なの？」とも考えられたようです。一方、元請業者様にも言い分があつて、スレ違いの状態です。



元請業者様へ連絡



今、話を聞いて、お客様のご不安は分かりました。でも、ウチなりに考えて、お客様の案を採用したんですよ



ご存知だと思いますが、お客様には、ご自分の案でリフォームしたい方と、業者に任せたい方がいます



しかし、お客様が考えた案の場合、プロから見て不具合が生じそうなケースがあります

そうですね



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 業者さんに伝えた要望がすべて通ってしまい、逆に不安になりました。
- 業者さんが提案した案と私の案、どちらが正しいのでしょうか。
- 私の要望が無謀かもしれないと思うと、不安になります。

このような声も入ってきています



在来からユニットバスへのリフォームを検討中です。床下は、コンクリートではなく、ブロックで対応すると業者さんから言われているけど、一般的でしょうか？

(サポートデスクの対応)
「コンクリートが一般的ですが、ブロックでも強度を確保すれば大丈夫です」と回答。他にも、「床下の湿気が入って来ないか?」「ブロックにする理由は、予算と工期の問題か?」などのご質問があったため、元請業者様へ「土間コン」の見積を依頼し、比較検討されることをおすすめしました。

お客様が期待していること

- 私たちは、色々な選択肢があるかどうかや、一般的な施工方法が分からぬので、分かりやすく説明して欲しいです。
- 考えられる選択肢、メリット・デメリット、専門家として考える「我が家にとって最適な提案」など、業者さんから様々な説明を聞いた上で、最適なリフォームはどれであるかを判断したいと思っています。

お役立ちツール

TOTOリモodelクラブ情報広場(リモodelクラブ店様専用サイト)



■ヒアリングシート



お客様の基本情報と住まいの状況等をヒアリングした結果を記入するシートです。提案書作成時に活用できます。

■TETRA21システム(e-PRE)



かんたん見積システム「e-PRE」や、商品情報・図面検索ができる「情報提供システム」をご利用いただけます。

■プレゼシート



お客様におすすめ商品をご提案するプレゼシートのエクセルデータをご提供しています。

■仕様書



仕様書を品番まで記録することで、お客様との行き違いを防止できます。