



詳しい説明をしてくれない。他の業者にしようかな…。

便器を取替えたいと思い、現場調査を依頼。元請業者様から「タンクと壁の隙間がないので、今より便器が前に出てしまう」との回答がありました。「同じ状態で設置して欲しい」と話しても詳しい説明がなく、本当にできないのか、納得できず、不満を感じています。



お客様のご不安・ご不満ポイント

- お客様は、「できない理由」がわからず、不満!
「納得できない」「本当はできるかもしれない」などが頭から離れない。

お客様に安心を提供できるツール

●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)

URL <https://info.remodelclub.jp/r/>

お客様の基本情報と住まいの状況を記録できる

「ヒアリングシート」、現調した情報をもれなく記録できる

「現場チェックシート」を掲載! 最適なリフォームプランの

作成に役立ちます!



- 知識レベルに圧倒的な差あり、元請業者様が「当然知っているだろう」と思い込んで説明を省くのはNGです。
特に、お客様のご要望に添えない場合は、その根拠をわかるようにお伝えしましょう。

お客様



**知識量に
圧倒的な差**

元請業者様



お客様も当然
知っているだろう。
わかっているだろう。

プラスワン提案例 ~リフォームのプロとしての提案やアドバイスをお客様は求めています!~

便器の取替えで、床・壁・天井を含めた内装リフォームをご提案

トーク例

便器のみの取替えだと、床に古い便器の跡が残ったり、壁・天井の色あせが気になる場合があります。今回、便器の取替えを行うと、当面交換する機会がないと思われますので、今回が内装替えるチャンス、イメージチェンジにもなります。トイレに関する内装は、臭いや汚れの防止などがポイントになります。機能性クロス、ハイドロセラなどをおすすめします。ただし、予算や工期、使用感が変わるために、事前にお客様へご説明、ご確認いただくことをおすすめします。



コミュニケーターの声



お客様へ便器交換と併せて、床の張替えをご提案するケースは多くあります。「確かに、便器を新しくしても、床が薄汚れた状態だと嫌なので、床の張替えも検討します」といったご反応を多くいただきます。

お客様の声



久しぶりに来た両親から「トイレが臭い」と指摘されました。住んでいる者は気がつかないものです。床にハイドロセラを張ると、気にならなくなったといわれました! トイレ用掃除シートで、ささっと、簡単に拭取れ、掃除も楽になりました。嬉しいです。

memo