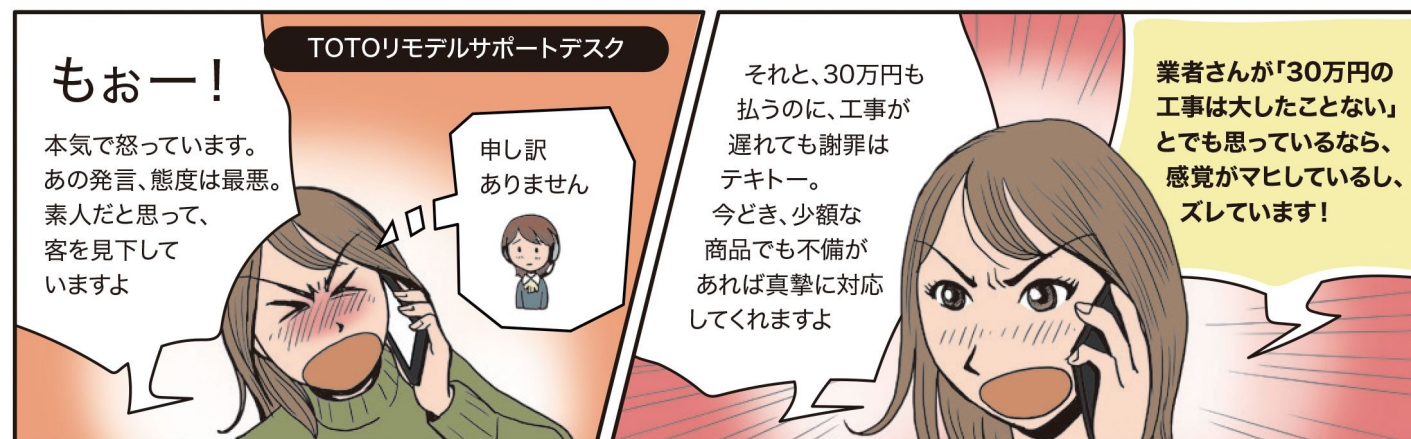


【あんしんリモデル読本】 【22】 手抜き工事をされても困るから、なにがあっても業者には言えない！



お客様の不安・ご不満ポイント

- 謝り方、立ち居振る舞いなど、マナーがよくなり不愉快です。
- 表面的には怒っていないように見えても、内心は腹立たしく思っている人もいます。
- 「便器取り替え工事30万円」は大した金額ではないと思っているなら、感覚がマヒしているのではないのでしょうか。
- 日常生活では、少額な商品であっても不適切なことが起こった場合、店側はもっと真摯な態度で対応してくれます。

お客様が期待していること

- たとえ依頼した工事であっても、家に見知らぬ人上げるのは、決してハードルが低いことではありません。工事スタッフ全員に気遣い、マナーを徹底させて欲しいです。
- リフォームは、金額も決して安くはない大きな買い物で、期待感も大きくなります。期待を裏切らない対応をして欲しいです。

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)

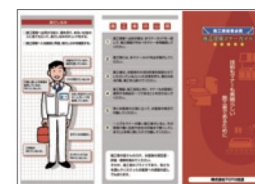


■お客様配慮自己チェック表



着工前・工事中・工事完了後、それぞれのシーンで、お客様への配慮が必要な内容を自己チェックできます。

■お客様対応マナーガイド



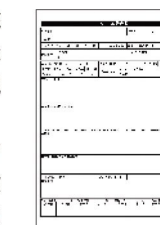
社内スタッフ、社外の協力会社も含めて
お客様への対応マナーの基準を提示し
て、マナーの徹底を図るツールです。

■施工マナーガイド



施工現場で徹底しなければなら
ないマナーを解説
したガイドです。
施工スタッフのマ
ナー向上にお役
立っていただけま
す。

■クレーム報告書



施工時に発生したお客様からのクレームに対処するツールです。迅速かつ適切な対応が行え、クレームの拡大を防止できます。