



直ればよいわけじゃない！納得できないのに支払いたくない！

美列



リフォームの前に、いろいろ調べてもらいましたよね

はい

なぜ、その時に分からなかったか、理由を教えてくださいよ。その時に一緒にやれば、もっと安く済んだと思うんだけど



【あんしんリモ델読本】【23】直ればよいわけじゃない！納得できないのに支払いたくない！



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 「直ればよい」というわけではないでしょ。追加工事が必要な理由を、納得できるまで説明すべきだと思います。
 - 必要性を理解・納得できていない工事でも、お金を払わないといけないの？

お客様が期待していること

- リフォームには、追加工事が必要な場合があるのかもしれません。だったら、追加工事に関して、私たちが納得できる理由を説明して欲しいですね。



お役立ちツール

TOTOリモデルライブラリー



- 追加費用が発生するはどういう場合が考えられる?



一般的な情報を探して
モデルライブラリー等
を活用してご説明する
と、元請業者様への
安心感・信頼感が
アップします。

TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)

■工事内容一覧



積書説明の際
、工事内容を
お客様にも分か
やすいようイ
スト付きで解
できます。

■見積書サンプル解説書



お客様にとって
分かりやすい見
積書の作成方法
と、サンプルをご
紹介しています。