

お客様のご不安・ご不満ポイント

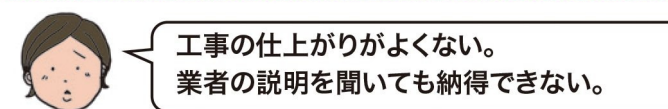
- 「直ればよい」というわけではないでしょ。追加工事が必要な理由を、納得できるまで説明すべきだと思います。
- 必要性を理解・納得できていない工事でも、お金を払わないといけないの？

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が。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。



このような声も入ってきています



洗面台の下に、配管点検のための大きな穴が見える。業者さんからの修繕提案では、見映えが悪くなりそうで不安です。でも、業者さんにどう伝えていいのかわかりません。諦めるしかないのでしょうか。

(サポートデスクの対応)
お客様がご納得されるまで疑問や要望をお伝えするようアドバイス。サポートデスクから元請業者様に伝えることも可能とご提案した結果、お客様と元請業者様が協議し、お客様がご納得する修繕ができました。

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のはどういう場合が考えられる？

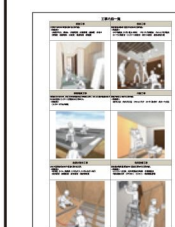


一般的な情報をリモデルライブラリー等を活用してご説明すると、元請業者様への安心感・信頼感がアップします。

TOTOリモデルクラブ情報広場(リモデルクラブ店様専用サイト)



■工事内容一覧



見積書説明の際に、工事内容をお客様にも分かりやすいようイラスト付きで解説できます。

■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ます。