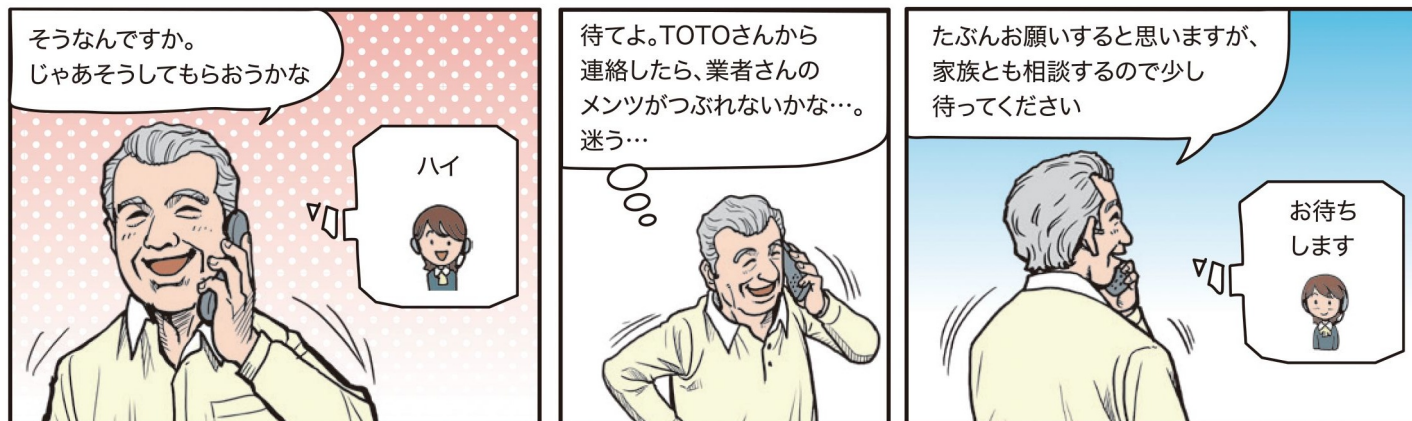


本当の理由を尋ねたいけど、それには勇気が必要です。

元請業者様からの急な電話で、「工期が延びます」と伝えられ、お客様は困ってしまいました。大事なお客様の訪問があるので、完成が遅れては困ると思って理由を聞いても、ハッキリしたことが分かりません。最後にはシロリが残るのが嫌だと、他の業者様に依頼したいといいます。



【あんしんリモデル読本】 【28】 本当の理由を尋ねたいけど、それには勇気が必要です



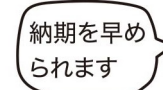
お客様のご不安・ご不満ポイント

- 急に納期が延びると言われ、理由を聞いても明確な回答をしてくれない。
- 息子さんと話したいというが、どんな説明をするつもりなんだろう。まずは私に説明、では？
- 本当の理由を尋ねたくても、どこまで聞いてもよいのか分からない。

このような声も入ってきています



予定より納期が早くなると連絡があった。
古いタイプを設置するのではないかと心配。



まさか、古い
タイプってこと
ないよね

(サポートデスクから)

納期を早くすれば、お客様は喜んでくださるだろうと判断しがちです。しかし、早くなった理由をお伝えしないと、「古いタイプでは?」「展示品、売れ残り品かも?」「手抜きされてしまわない?」など、誤解を生んでしまうことがあります。早くなった理由をていねいに説明しましょう。

お客様が期待していること

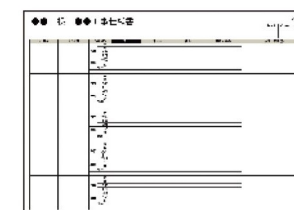
- 業者さんが考えている以上に、尋ねることには勇気が必要で、ハードルが高いことであると認識して欲しいです。
- 疑問がありそうな顔、聞にくそうな顔をしていると感じたら、業者さんの方から「どんなことでもお尋ねください」と言ってもらえると、話しやすくなります。

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)

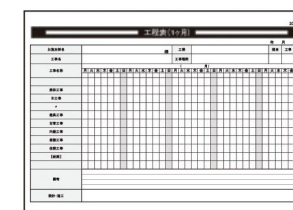


■仕様書



仕様書を品番まで記録でき、お客様との行き違いや発注漏れをなくすることができます。

■工程表



お客様と工程を共有することで、お客様からの信頼感が増し、ご安心いただけます。

現場のムダをなくし、業務を効率化



■アンドパッド



情報の一元化が図れるアプリケーション。業務が効率化でき、現場工事の遅延を防止できます。