

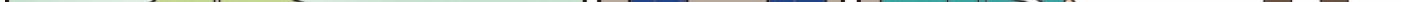
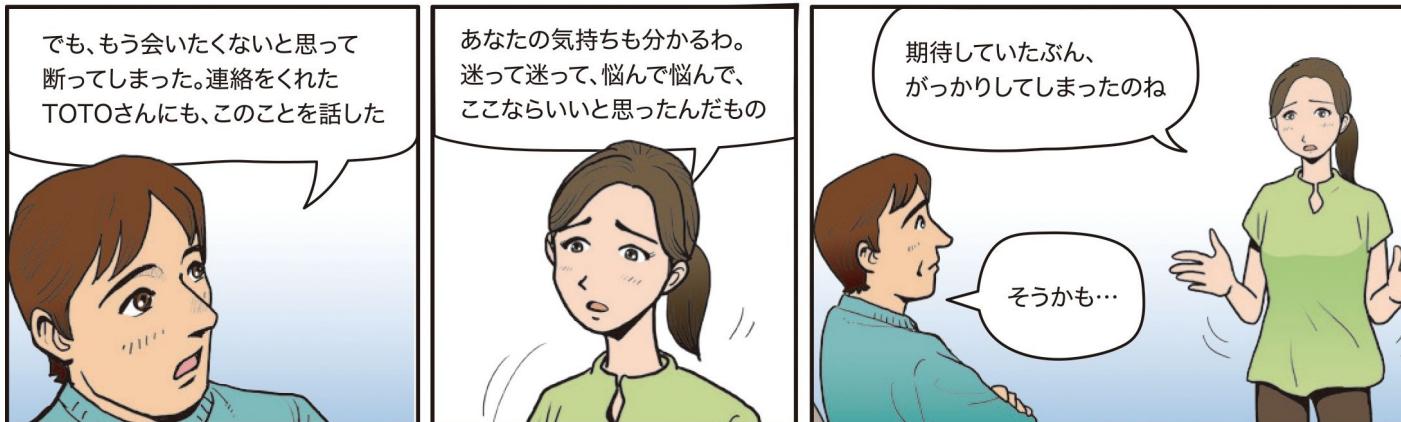
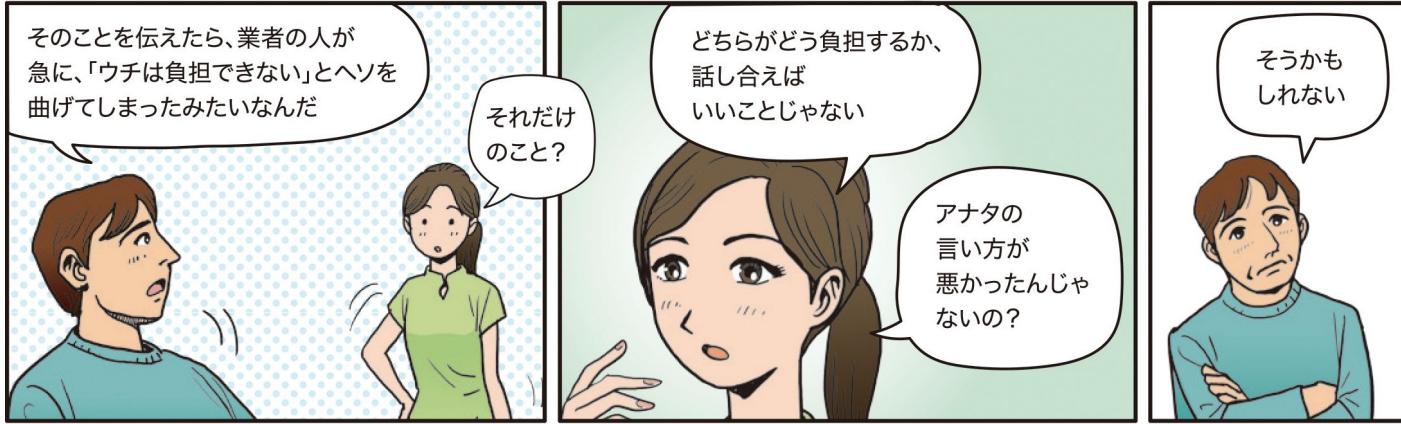


## 第一候補だったのに、思わぬ事態が発生したので、断る。

お客様から、「洗面台を替えたいので業者を紹介して欲しい」と、サポートデスクに連絡がありました。ご案内した元請業者様の中から第一候補のお店選び、話を進めていくうちに、工事車両の駐車料金のことで行き違いがありました。結局、その元請業者様への依頼を断念したといいます。



【あんしんリモ델読本】【40】第一候補だったのに、思わぬ事態が発生したので、断る。



## お客様は、ここが不満!

- 複数社を検討して、「ここが一番よさそう」と思って相談したのに、リフォーム以外の小さいことで印象が悪くなった。

- 自分なりに選び抜いた業者で、期待していたのに残念。一度悪い印象を持ってしまうと、そのイメージは拭えない。

ウチは駐車料金を負担できませんよ



あんなに一方的な言い方ってないと思うんだけど



迷って、悩んで決めたから、すごく期待していたのに、残念よね

二人が選んだ業者さんだから、きっといい業者さんだと思うよ

そうね! 期待しちゃうわ

## お客様が期待していること

- 万一、期待・願望通りにできないことがあっても、できない理由をていねいに説明してくれれば、「このお店」ならと、信頼できます。

- よりよい業者さんを選びたいと思案する過程で、「こうあって欲しい」という期待や願望が膨らんでいきます。自分が選び抜いたお店だからこそ、期待や願望を叶えてくれるお店であって欲しいと思います。