


便器が壊れた！どんな内容になるのかわからず、困った！！

1か月ほど前からウォシュレットの操作部の下から水が漏れ、スイッチを切っても便座が温かいます。知り合いに聞いたら「交換になる」といわれたが、どこに相談したらよいかかわからず、どのような選択肢があるかもわからない…。どんな工事・修理内容で、費用はどの程度か不安。



TOTOリモデルサポートデスク

リフォームの見積をお願いできるお店を紹介してください

かしこまりました。2社をご案内します

どんな見積が出てくるのかな
楽しみでもあり、不安でもあるな

A社が訪問

こちらがお見積になります

ハイ、見させていただきます

ん!?

なんか安い気がするなあ…

工事内容には、何が含まれているんだろう

不信

必要な工事はきちんと含まれているのだろうか…

多額の追加工事後から請求することはないだろうか…

不安

じゃあ、じっくりご検討ください

じゃあって、説明をしてくれないんだ。聞きたいこともあるのに

ただ見積を届けに来ただけじゃないか

他のお店もそうなのかなあ

B社が訪問

まず、前提条件のご確認ですが

おっ、A社とは雰囲気が違うぞ

機能は最小限でよかったですね

こちらの要望を理解してくれているようだな

3パターンのお見積をご用意しましたので、一つずつご説明させていただきます

3パターンも作ってくれたんだ

まず、Aのお見積はこの商品を使って、工事内容はこのようになります

説明も丁寧でわかりやすい

カタログに付箋が貼ってあるから、見積商品がわかりやすい。親切だな

工事の日程は

見積だけでなく、工事計画表まで作ってくれたんだ

それと、リフォームには追加工事が必要な場合があります。その際費用はこの程度に…

最初から追加費用のことを伝えてくれると安心できる

3つの案があるから選びやすいし、説明も丁寧

これなら、工事を任せても安心できる

B社さんに、リフォームをお願いします

ありがとうございます

決断

後日、お客様に確認したところ、リフォームに対してのお客様の一番の心配事は、

「追加費用が発生するかどうか、発生した場合いくらかかるか？」だったそうです

この点について、最初に明確に説明してくれたからこそB社に決定されたようです

そうだったのか、ガク…

お客様のご不安・ご不満ポイント

- 「要望にあった提案?」「金額は妥当?」判断できない!
- 「工事開始後の追加費用が発生する?いくら必要?」わからない! 不安!

元請業者様へのご提案

- 価格以外にも、お客様は次のような理由で元請業者様を選定されており、お客様の安心、元請業者様への信頼感に繋がっています!
- 提案力(要望を汲んでくれる) ■複数パターンのお見積
- 【提案例】お客様のご要望通りのプラン、お客様のニーズ(寒さ対策、高齢者配慮など)を踏まえたプラン、一般的な工事プラン、将来を見据えたプランなど
- 見積内容の詳細説明 ■綿密な打合せ(工程表等)
- 対応スピード ■人柄(熱意・誠実さ等)
- マナー(挨拶・約束を守る・身だしなみ等)

このような声も入ってきています

【お客様の相談内容】
トイレリフォームに関する情報収集がしたいので、業者へ相談したい。価格重視だが、安かろう悪かろうでは困る。

【元請業者様を選定された理由】
業者の素早い対応、人柄、長い付き合いができそう!

.....

【お客様の相談内容】
トイレを洋式にしたいが、どこに相談したらよいかわからない。

【元請業者様を選定された理由】
日程表などの提出もあり、綿密な提案で、安心できた。

お客様に安心を提供できるツール

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)

URL <https://info remodelclub.jp/r/>

お客様におすすめ商品を提案するプレゼシートを掲載!

おすすめ商品が入ったプレゼシートをお客様に提出すれば、具体的な内容を検討していただければ、商談が一步前進します。

