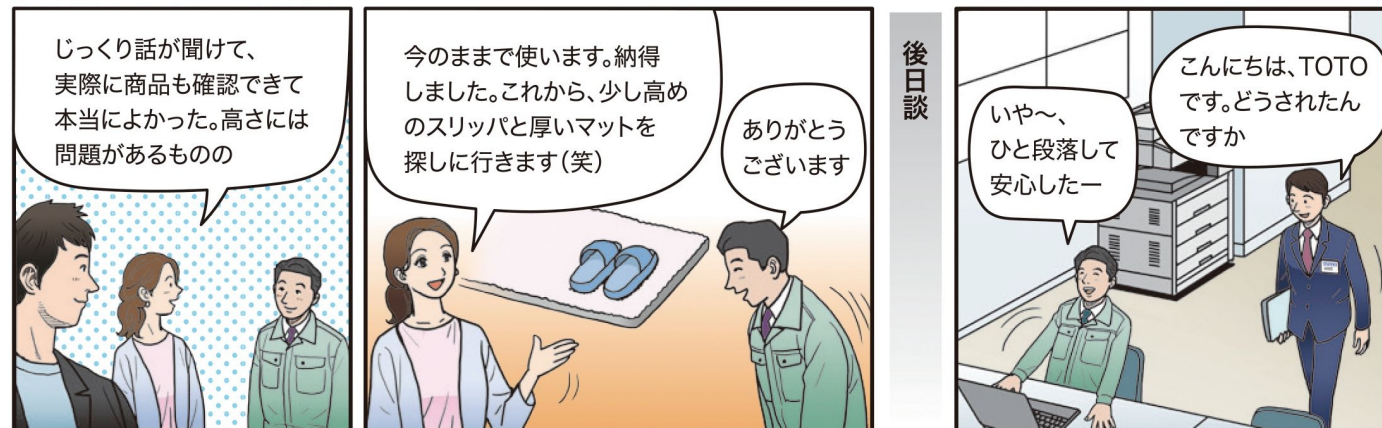
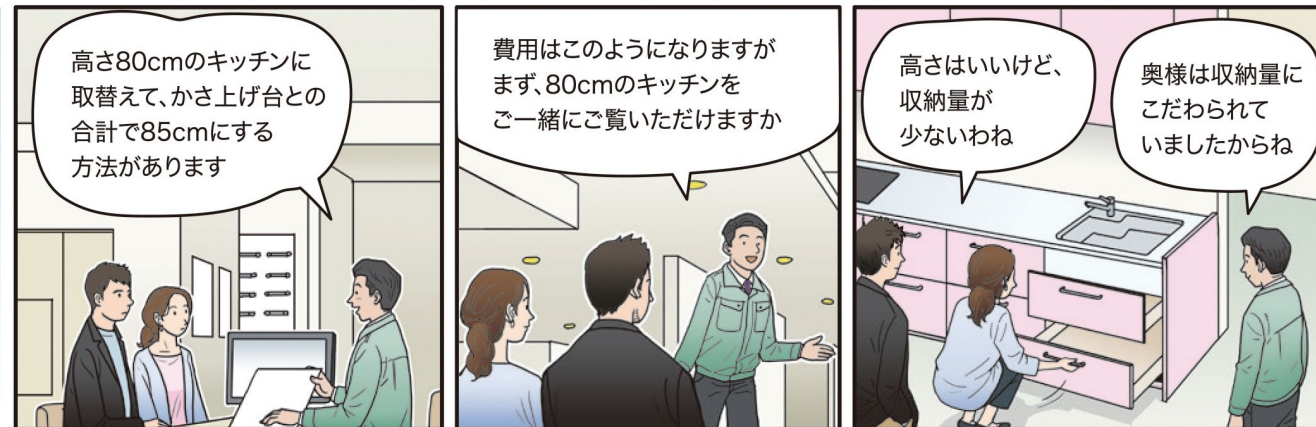
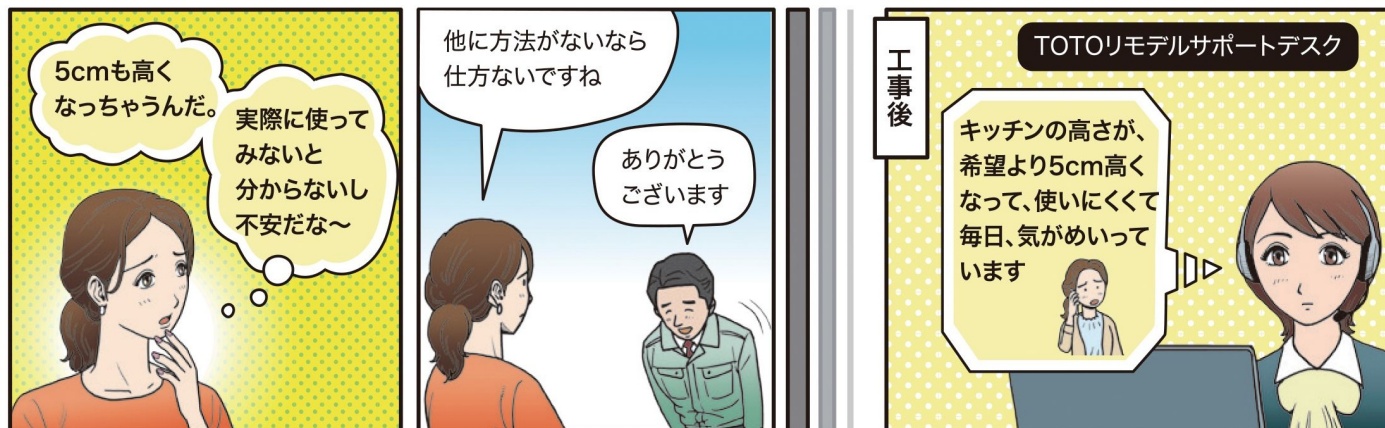
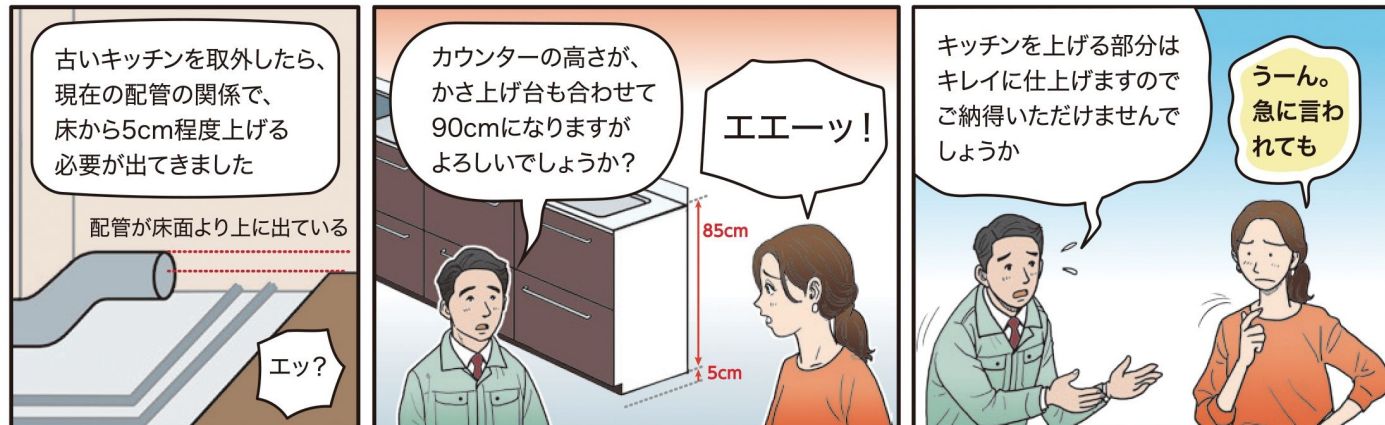




工事直前にキッチンの高さの変更を伝えられ、困惑



使い勝手を考えて、キッチンの高さを85cmに決めたお客様。ところが、設置工事の数日前に配管の取りまわしの関係で90cmになると、元請業者様から説明され、「急に言われても困る」と伝えたものの、結局、90cmにしました。しかし、使い勝手が悪く、85cmへの改修に向けて話し合いが始まりました。



お客様の不安と期待

- キッチンを設置する直前に突然、希望するカウンターの高さで設置できないと言われ、了承したものの、実際には使い勝手が悪く後悔しています。
- 自分が了承した手前、業者さんに相談しにくく、困っています。
- 急に変更を伝えられると「即決しないといけないのかな」と思ってしまいます。また、「他の方法を考えて」と伝えるのには勇気がいります。改善策の提案の時のように、ていねいに説明してくれれば、取替えるにしても、取替えないにしても、納得して決断できます。

ご希望通りに できません



急に言われても 判断できない! 困った!!

ツールの活用

【ツール例】
●特記事項説明一覧
工事単価や工事範囲など、見積提出時に特に伝えておかなければならないことをまとめたひな型です。会社ごとに編集してご使用ください。

●アフターフォロー確認表
担当者がお客様に確実に訪問できているかわかるよう、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

特記事項 (必須)

① 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

② 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

③ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

④ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑤ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑥ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑦ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑧ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑨ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

⑩ 見積書に「※」で記載した内容は、必ずしも実現できず、変更となる場合があります。変更となる場合は、別途見積書を作成し、お客様に提出いたします。

アフターフォロー確認表

お客様が、この表に記載した内容を確認し、サイン・印をいただくことで、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

お客様が、この表に記載した内容を確認し、サイン・印をいただくことで、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

お客様が、この表に記載した内容を確認し、サイン・印をいただくことで、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

お客様が、この表に記載した内容を確認し、サイン・印をいただくことで、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。

お客様が、この表に記載した内容を確認し、サイン・印をいただくことで、お客様からの確認サイン・印をいただくためのツールです。