



プランしてもらった後で、新たな要望を伝えてもいいの？



お客様はご夫婦でじっくり検討し、元請業者様に現場調査・お見積りを依頼しました。要望通りのプランが出てきたものの、新たな要望や質問したいことが出てきたといいます。疑問はすべて解消したうえでイメージ通りのリフォームを実現したいと思うお客様。そんなお客様に選ばれる対応とは何だったのでしょうか。

ショールームに行ったし、カタログやインターネットでも調べた。次はいよいよ業者に相談だね

うちの希望と同じような事例の写真が載ってたA社はどうかしら

事例写真を見ながら色々質問できるだろうし、経験談も聞けると思うわ

そうだね

それと、実家の近くにあるB社はどうかな。なじみもあるし

実家もリフォームの時期だし、ウチと実家の両方をお願いできたらいいね

私も賛成！

2社に家を見に来てもらいましょ

2社とも、長い時間かけて要望を聞いてくれたね

様々な提案もしてくれ、とっても満足しているわ

でも、ひとつ困ったことがあるんだ

2社のプランや費用を検討しているうちに、いろいろやりたいことが浮かんできた

どうしたの

やっぱり、プロからの提案は、イメージが膨らむよね

気づかないことが出てきて新しい要望が出てきたのね

そうなんだ

後悔しないためにも充分納得した上で進めたい。

そして、一番いい選択をしたと思いたいんだ

でも、このタイミングで追加要望や質問をしてもいいのかなあ。細かくて、面倒な客って思われないかな…

リフォームの相談窓口があるからそこに聞いてみましょうよ

そうしよう

TOTOリモデルサポートデスク

プランご提出後に新たな要望を伝えてもいいか？で迷ってらっしゃるんですね。

元請業者様にお伝えすることをおすすめします。お互いのイメージが一致することが一番大事ですから

2社とも気に入っていただけに嫌がられないか不安でしたけど、安心しました。連絡してみます

TOTOリモデルサポートデスク

おかげさまで1社に決めて、契約しました

よかったですね

次から次に、追加で要望してすみませんね

いやいや、とんでもありません。

元請業者様との回想シーン

お客様からいろんなご要望をいただくことで

私どもの提案を、お客様の理想に近づけることができます

よいリフォームにしたいと思っていますのでなんでもおっしゃってください

じゃああれはどうなります？これは？

これはですね

こちらは…

こちらは…

と、いう訳で…

良いリフォームになりそうで楽しみです

お客様は、ここが不安！

- イメージ通りのリフォームを実現するために複数の選択肢があるのであれば、全て知りたいと思っていますが元請業者さんがどこまで聞いてくれるか心配です。
- プランを提出いただいた後に、新たな要望を伝えたり質問をすると細かくて、面倒な客と思われないか不安です。

お客様が期待していること

- 私たちの話をじっくりと聞いてくれて、一緒になって理想に少しでも近づけるようにひとつひとつ対応してくれた業者さんを私たちは選びました。
- 経験のあるプロの視点で疑問にはスピーディに回答してくれ、アドバイス、提案してしてくれたところが響きました。