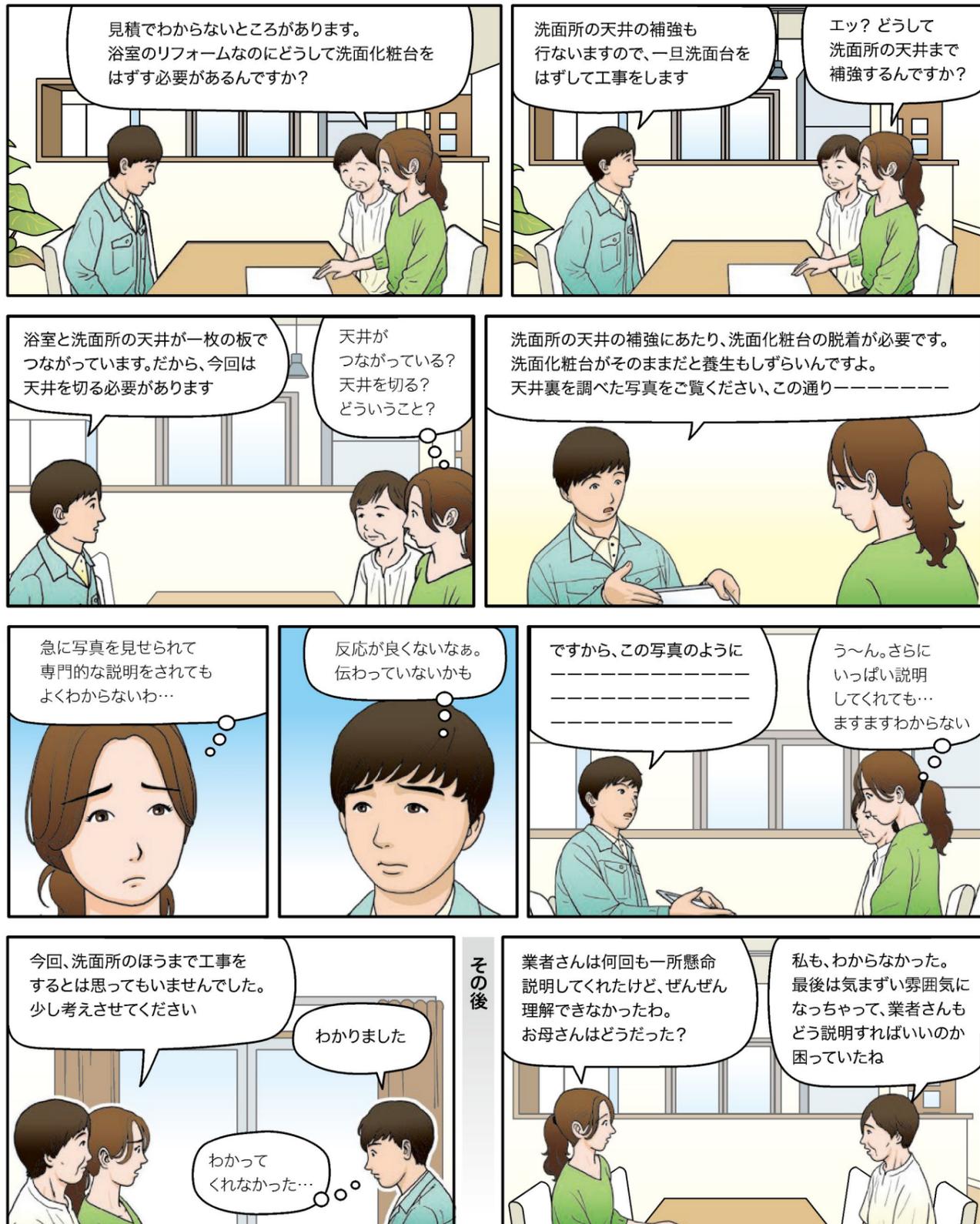




説明の仕方が悪いの？理解できない私が悪いの？

浴室のリフォームを検討中のお客様。元請業者様から、「洗面台を取りはずして洗面所の天井の補強も行なう」と伝えられました。お客様は、浴室のリフォームなのに、なぜ、洗面化粧台をはずす必要があるのか疑問に思い、色々説明を受けたものの理解できず、困ってしまいました。



お客様は、ここが不安！

- 説明を受けても、浴室のリフォームなのに、洗面台を取りはずして、洗面所の天井を直す理由がわかりません。
- 説明されたことを理解・納得できないと、本当に正しい方法（提案）なのか、不安になります。

お客様が期待していること

- 専門的なことが多いと、話の途中で、つまづきます。つまづいたまま説明が続くと、そこから先は全くわかりません。都度、理解できているか確認して、わかるまで説明してもらえると助かります。