

住宅・リフォームのクレーム回避術

概要

リフォームは電化製品や自動車などの既製品を購入するときとは違い、まだ完成していない段階で契約を決めるため、お客さまとの行き違いやトラブルが起きやすいと言われています。リフォームのトラブル事例には「工事がいつ終わるか分からずイライラした」「追加費用の請求額に納得がいかない」「リフォーム完成後にキズを発見した」「リフォーム工事をした後、雨漏りがとまらない」など、多々あります。本講座では、リフォーム業界で発生しやすいといわれるトラブル・クレーム事例、クレームの回避術や最低限知っておかなければならない法令等を学びます。お客さまに納得をいただくクレームの解決でお客さまの信頼をいただき、リピートや新たなお客さまのご紹介につながります。

カリキュラム

▶ 13:00 開始

1. クレーム発生の原因と対策について
2. クレーム回避の対応策について
3. クレーム解決のポイントについて
4. 知っておくべき法令違反について
5. クレームを現場写真で学ぶ
6. クレーム対策がとれる体制になっていますか
7. 「クレームの解決」で信頼営業が可能に

▶ 16:00 終了

講師 (株)住宅・リフォーム情報研究所
代表取締役 **赤羽 嗣久氏**

1971年日本大学大学院理工学部建築学科を修了後、東急不動産(株)・(株)東急ホームにおいて、新築住宅の営業・設計・工事監理に26年間、1995年から(株)東急アメニックスにおいて常務取締役としてリフォーム業の営業・経営全般に14年間従事し、2009年(株)住宅・リフォーム情報研究所を開設する。全都道府県を網羅して、お客さまの視点から「住宅・リフォームでお客さまの夢を実現する」を目標に掲げ、小さな工務店、リフォーム会社、不動産管理会社のリフォーム部署の指導に全国を東奔西走している。主に、研修、セミナー、講演、トレーニング、執筆をはじめ、「住宅リフォームの売れるしくみ」を構築するコンサルティング、営業戦略立案、営業研修等を手掛け、リフォーム企業からの信頼が厚い。



開催日	申込み締切日	会場
2019年7月17日(水)	2019年7月3日(水)	宮城県(LIXIL ショールーム仙台)
2019年5月29日(水)	2019年5月15日(水)	東京都(LIXIL 住生活ソリューション)
2019年9月3日(火)	2019年8月20日(火)	東京都(LIXIL 住生活ソリューション)
2019年8月22日(木)	2019年8月8日(木)	愛知県(LIXIL ショールーム名古屋)
2019年5月24日(金)	2019年5月10日(金)	大阪府(LIXIL ショールーム南港)

定員 20名 ※定員に達し次第締切。
※最少開催人数7名

対象者 リフォーム営業経験2~3年の方
リフォーム業界に初めて従事した方

受講料 14,000円(税抜)

※会場は近隣に変更になることがあります。 ※追加開催は、随時ホームページでお知らせいたします。