

株式会社リフォーシオン 営業品質ガイドライン

1. 基本理念

私たちは、お客様の夢を叶え、理想の住まいを実現することを使命とします。お客様との信頼関係を第一に、誠実で思いやりのある対応を心がけ、プロとしての自覚と責任を持ち、常に質の高いサービスを提供することで、お客様に最高の満足と感動をお届けします。

2. 行動指針

- お客様目線: 常に「お客様だったらどう思うか」「お客様は何を求めているか」を考え、お客様の立場に立って行動します。
- 丁寧な対応: お客様に寄り添い、親切丁寧な対応を心がけます。
- わかりやすい説明: 専門用語を避け、お客様にわかりやすい言葉で説明します。図面や写真などを活用し、視覚的に理解しやすい説明を心がけます。
- 迅速な対応: お問い合わせやご要望には、迅速に対応します。
- 誠実な対応: 嘘や偽りなく、誠実な対応を心がけます。お客様との約束は必ず守ります。
- 情報提供: お客様に必要な情報を的確に提供します。お客様が疑問に思うこと、不安に思うことに対して、積極的に情報提供を行います。
- 提案力: お客様のニーズを捉え、最適な提案を行います。複数の選択肢を提示し、お客様が納得できるまで丁寧に説明します。
- 傾聴: お客様の話を丁寧に聞き、要望や意見を尊重します。

3. 営業プロセス別 品質基準

- 1. お問い合わせ:
 - 電話、メール等、お問い合わせには24時間以内に対応します。
 - お問い合わせいただいた内容を正確に把握し、丁寧な言葉遣いで対応します。

- 会社概要、サービス内容、施工事例等の情報をわかりやすく提供します。
- 訪問日時設定の際は、お客様の都合を最優先し、柔軟に対応します。
- **2. 現況調査・情報収集:**
 - 訪問前に、お客様に改めて訪問日時と目的を連絡します。
 - 訪問時は、時間厳守を徹底し、清潔感のある身だしなみで伺います。
 - お客様に笑顔で挨拶し、名刺を交換します。
 - お客様の要望、ライフスタイル、予算等を丁寧にヒアリングします。
 - 建物の状況、寸法、写真撮影等を行い、現状を的確に把握します。
 - 測量や調査を行う際は、お客様の許可を得てから行います。
- **3. お見積り:**
 - 見積書は、内訳、数量、単価、合計金額等を明確に記載し、わかりやすく作成します。
 - 見積内容、工事内容、工程表等を丁寧に説明します。
 - お客様からの質問には、わかりやすく丁寧に回答します。
 - 見積もりは無料で行います。
- **4. 打ち合わせ・商談:**
 - お客様の要望を丁寧にヒアリングし、理解に努めます。
 - プラン、素材、設備等の提案を行います。
 - 各提案のメリット・デメリットを明確に説明します。
 - お客様の疑問点には、丁寧に回答します。
 - 押し付けではなく、お客様の意思を尊重し、納得いくまで相談に応じます。
 - 打ち合わせの内容を記録し、次回の打ち合わせに活かします。
- **5. ご契約:**
 - 契約内容(契約書、図面、仕様書等)を丁寧に説明し、お客様に十分に理解していただきます。
 - お客様からの質問には、丁寧に回答します。
 - 契約後の流れ(工事開始日、支払い方法等)を説明します。

- 契約書は、お客様と弊社双方で保管します。
- 6. 工事開始:
 - 着工前に、近隣住民の方々にご挨拶に伺います。
 - 工事中は、騒音、振動、粉塵等に配慮し、近隣住民の方々への迷惑を最小限に抑えます。
 - 工程表を共有し、進捗状況を定期的に報告します。
 - 現場の整理整頓、安全管理を徹底します。
 - 品質管理を徹底し、高品質な施工を行います。
 - お客様からの質問や要望には、迅速かつ丁寧に対応します。
- 7. お支払い:
 - 請求書の内容を丁寧に説明します。
 - 支払い方法を説明し、お客様の希望に沿った方法で対応します。
 - 支払い完了を確認後、領収書を発行します。
 - アフターサービスの内容を説明します。
 - 工事完了後も、お客様からの問い合わせや相談に対応します。

4. 社員教育

- 商品知識研修: 商品知識、施工技術、関連法規等の研修を定期的を実施します。
- 営業スキル研修: ヒアリング力、提案力、プレゼン力向上のための研修を実施します。
ロールプレイング等を通して、実践的なスキルを習得します。
- コミュニケーション研修: お客様とのコミュニケーションスキル向上のための研修を実施します。
- マナー研修: ビジネスマナー、接客マナー研修を実施します。
- CS研修: お客様満足度向上のための研修を実施します。

5. 改善活動

- 顧客満足度調査: 顧客満足度調査を実施し、結果を分析することで、サービス改善に繋がります。
- アンケートの実施: お客様の声を収集し、サービス向上に役立てます。
- 事例共有: 成功事例、失敗事例を共有し、営業担当者全体のレベルアップを図ります。
- 定期的なミーティング: 営業担当者間の情報共有、意見交換を行い、問題点の発見と改善に努めます。

6. チェックリスト

各営業プロセスにおけるチェックリストを作成し、業務の質を確保します。

- 訪問前チェックリスト:
 - 訪問日時の確認
 - お客様情報の確認
 - 必要書類の準備
 - 身だしなみのチェック
- 見積書作成チェックリスト:
 - 数量、単価、金額の正確性
 - 内訳の明瞭さ
 - 工事内容の説明
- 契約時チェックリスト:
 - 契約内容の説明
 - 契約書の内容確認
 - 支払い方法の説明
- 工事開始前チェックリスト:
 - 近隣挨拶の実施
 - 工程表の共有
 - 安全対策の確認

- 工事完了チェックリスト:
 - 施工内容の確認
 - 清掃の完了
 - お客様への引き渡し

7. その他

- 個人情報の保護: お客様の個人情報は適切に管理し、プライバシー保護に努めます。
- 法令遵守: 関連法令を遵守し、社会的な責任を果たします。
- 情報セキュリティ: 会社の情報資産を適切に管理し、情報セキュリティの確保に努めます。
- コンプライアンス: 企業倫理を遵守し、社会規範に則った行動をとります。

お客様の心に寄り添い、信頼関係を築くことを重視した営業活動を実践することで、顧客満足度向上を目指します。