

最近のユーザーデータによると、お客様が住宅購入にあたって最も不安なことは、商品でも、営業でも、資金でもなく、きちんとした工事がなされるかどうかが最大の不安要素になっています。

お客様に、工事に対する不安心理を持たせたままの状態です。最近のお客様の要求は厳しくなったと感じて当然のことなのです。

不安心理を持ったお客様の工事への関心点には3つのポイントがあり、それが対策ポイントです  
 きちんとした工事の内容  
 不安を感じない現場の状況  
 職人さんとのコミュニケーション

当社はきちんとした工事体制ですのでご安心下さいと口だけで説明している方  
 会社のルール通りに現場の安全衛生管理をしているので大丈夫と思っている方  
 お客様や近隣から話し掛けられたり、質問されたらチャット答えているという方

**全て大きな間違いをしています！**

整理整頓やあいさつが何故必要なのかを気付かせます！

# 職人さんの現場基本マナー研修

講師 (株)住宅産業研究所 コンサルティング部 津田 慎司

## 研修のポイント

「片付けばかりで仕事にならない」と職人さんは言いますが・綺麗な現場の大工ほど効率が良い  
 整理整頓のメリットは、効率が上がる 品質が上がる 指摘が減る 不良原価が減る  
 お客様は「職人さんて話しかけづらい」と、職人さんは「聞かれたら答えている」と言ってます  
 コミュニケーションのキッカケが無いことが、お客様の不安心理を増長させてしまっています  
 「車をどかして・・・！」近隣のストレスは、現場の職人のどこへ言いに行き難いこと！  
 「迷惑を迷惑に感じさせない」事前対応とは？ 事前のあいさつ廻りより100倍有効な方法  
 建替え客はモデルや離れた場所の内覧会に行く前に、自宅周辺の現場に登場しています  
 工事現場とは、次のお客様と会社の接点・キッカケ作りの場として取組みましょう

## 職人さんの現場基本マナー研修プログラム 2時間

テーマ	内容
最近のお客様を知ろう	1) お客様と住宅会社と職人さんの関係を理解しよう 2) 最近のお客様の現場不安要素の3つを理解しよう
お客様・近隣の現場の見方は悪いと探し	1) お客様とプロでは現場の見るポイントが違う！ ～百聞は一見にしかず！実例写真で理解させます！ 2) チョットした気遣いで現場イメージは向上する！ ～例えば、玄関廻りの整理・ゴミや道具の置き方・・・
お客様・近隣に信頼を与える接し方とは？	1) お客様と職人さん。話すキッカケが無いのが問題だ！ ～職人さんとお客様、お互い話しかけづらいと思っているのが最大の問題点 2) 同じ出来栄でも良く見える、信頼関係の作り方！ ～お客様の満足とは？良い物を作るだけではない！

- 対象：工事担当者・アフター担当者・大工さん・職人さん
- 場所：貴社会議室など。(プロジェクターを使用します。)人数に制限はありません。
- 費用：2時間講演で262,500円+出張費、研修当日までの事前入金が必要です。
- 準備：まず下記に連絡いただき、日程、場所、テキスト送付日などを打ち合わせさせていただきます。

お問い合わせ、ご連絡は下記までお願い致します。

(株)住宅産業研究所 コンサルティング部 お問い合わせ 津田 慎司・鴻上

〒160-0022 東京都新宿区新宿2-3-11 e-mail: tsuda@alpha.ocn.ne.jp

電話：03 3358 1407 FAX：03 3358 1429

このご案内は弊社とお取引のあった方へお送りしております。今後、ご案内が不要の方はご連絡頂ければ送付は控させていただきます。