



お客様相談室便り

2021年02月号

新型コロナ、感染対策は完璧に！

● 相互理解を深める為に ~意思疎通の第一歩~

日本訪問販売協会入電の相談事例

イエシロアリの発生が多い地区で、「発生してから駆除する費用に比べると、予防消毒の費用がより経済的」という予防の必要性の説明を行いましたが、「今だったら、半額になると言わされたから契約した!」とお客様は主張されました。 “金額”だけがひとり歩きし、勘違いされてしまった事例です。

話が違～う！

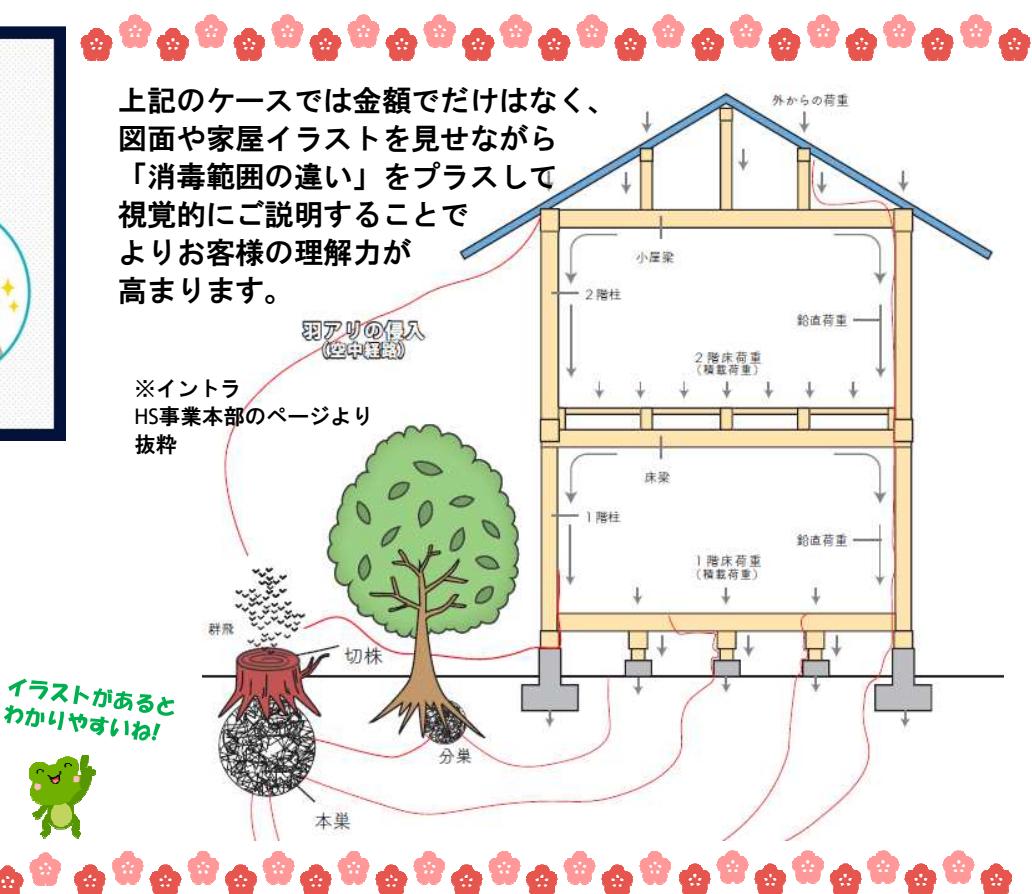


メラビアンの法則



～メラビアンの法則とは～

人は視覚からの情報処理が半分以上。
聴覚情報は38%しか処理できない為、
口答のみの説明に終始すると、
理解度が半分以下になります。
各事業部が用意している
アプローチブック用の
資料を有効活用し、
視覚からの情報も加えて、
丁寧な説明を心掛けましょう♪



安心と信頼の為に…

クーリングオフされた高齢者の ご親族へもお電話しています！

クーリングオフ受理通知（ハガキ）発送にあたり、相談室で行ってることのひとつに、高齢者の親族への電話連絡があります。
高齢者契約の場合、中にはクーリングオフが出来ていないのでは？という不安から、
消費者センターにお電話されてしまうケースもあります。
そんなご家族の不安を解消するのが目的です。

●お電話しなかった場合



●お電話した場合

