

お客様相談室便り 2006年9月号

必見

お客様が認めた！「高齢者確認」の必要性

顧客管理部にて、「高齢者確認」(八幡HSのお客様、再消毒を契約)を行った時、お客様の息子様より頂いたお言葉です。



行政処分を受けてもこういった取り組みを続けている姿勢は、**他業者には真似できない事で、必ず社会に受け入れられてサニックスの財産になる**はずだから、絶対やめずに頑張ってください。期待しています。

高齢者確認

=

お客様とサニックスの信頼関係を作るシステム！

他業者が真似できない「高齢者確認」はサニックス再構築の必須条件です！

確認

平成18年8月18日契約・施工分より
契約・施工に関する基準が変更。

(通達文書:HS-第24・28号より)

【施工に関して】

- * 全ての契約において、施工日を1日以上空ける。
- * 高齢者単独契約
(70歳以上で「意見書」での契約)の場合、クーリングオフ期間(8日間)後に施工を行う。

【契約に関して】

- * 営業・TS職は、施工現場からの追加販売は一切禁止。

所属に届いた手紙・ハガキの報告方法について



手紙・ハガキ着

「書面受付簿」を作成。

イントラネット
「お客様相談室のページ」より
印刷して下さい。
(記入例も載せているので、参考に
して下さい。)

相談室へFAX

公休日には、留守番電話の設定を徹底させましょう！



何度も営業所に
電話しているのに
誰も出ません。

お客様が困っています…