



お客様相談室便り

2022年2月号

アポイントから始まる

お客様との信頼関係

お客様相談室のフリーコールや

HSの顧客満足度アンケートはがきに寄せられたお客様の声から、
下記3つの項目を再度見直していきましょう。



1. 留守番電話



会社名・所属 自分の名前
を名乗りましょう



株式会社サニックス、
博多支店の佐仁と申
します。
●様のお電話でお
間違いないでしょう
か？
定期点検の日程の件で
お電話いたしました。
お留守のようござい
ますので改めてお電話
差し上げます。



- ★人と人との出会いは名乗りからはじまります。名前を名乗ることは信頼関係のスタートです。
- ★無言で切るのは厳禁！お客様は着信履歴からサニックスからの電話とわかっています。
- ★電話を切るときは手でフックを押して電話を切り、その後受話器を静かに置きましょう！

2. 日程調整



一年に一度の無料点
検ですが△日、○日、
◇日はご都合いかが
でしょうか？



近くを回るので明日
の点検はどうです
か？



サニックスの都合を
押し付けないで!!

- ★お客様に日時を複数提示しましょう！
- ★日程が決まったら、お互い誤解がないように、月日、曜日、時間をお伝えしましょう！

3. 担当者変更



毎年同じ担当者が来てくれることに安心感を持たれているお客様もいらっしゃいます。
担当者とお客様が良好な関係だった場合は、担当者が変更になることによって、
不安なお気持ちを持たれることもあると思います。

新しい担当者として、まずは信頼してもらえるような誠実な対応が必要です。初めてお伺いする時は、
アポイント時に「**初めてお伺いする博多支店の〇〇です。**」と一声かけておくだけでも、
お客様に安心していただけます。

ワンポイントアドバイス



「**笑声**」という言葉をご存じですか？

笑顔を想像できるような声と書いて「笑声」といいます。電話越しでは笑顔は伝わりませんが、
声のトーンで表情は伝わります。たとえ顔が見えなくても笑顔で対応すれば、
「話やすい人だな。」「感じがいいな。」と思ってもらえます。

お客様対応はアポイントの時点からすでに始まっています。

すでに実践されている方もたくさんいらっしゃると思いますが、まだの方は「笑声」を心がけて見ませんか？