

## 【A10】

# 工事は、営業担当者のみで完結させることは絶対に出来ません!!

工事中の連絡も職人さんからはばかり…。

クレーム対応も何カ月も待たされたし…。



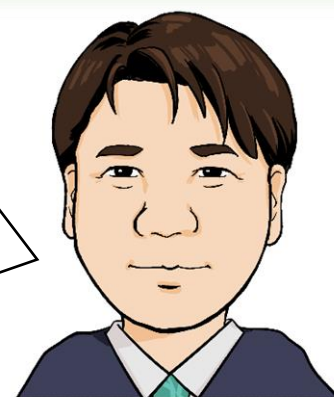
G様/戸建オーナー

契約するまでは頻繁に担当者から連絡があったのですが、**工事中は殆ど現場に来ないし、工事後のクレーム対応も非常に遅かったです。**  
こんなものでしょうか？

「**担当者任せの営業型会社**」に多く見られます。基本的に新規顧客の獲得に力を入れているので、**工事は職人任せ**で工事後の**クレームも後回し**になりがちです。

また、その事実を会社が黙認している、又は問題として捉えていないことが多いです。例え営業担当者に好感が持てても、工事は**担当者のみで完結させることはできません。**

現場管理やアフターサービスを含む「**会社の管理システムがしっかり確立され、確実に実行されているか**」が最も大切です。



代表・赤嶺