

애프터세일즈 설문조사 프로세스 개요

온라인 설문 (주로 단일 선택형 질문) 고객에게 자동 발송.

	2026
# 질문	필수 질문 8개 + 선택형 서술형 질문 1개
RECOMM- NPS & OSAT	추천 - NPS & 만족도 (NPS 방법론) 평가 척도 1-10점 (색상 코드 제외) 긴급 알림: 예, OSAT < 9인 경우
설문조사 하이라이트	1차 리마인더(최초 초대 후 5일 뒤) + 2차 리마인더 (1차 리마인더 후 10일 뒤) 최초 초대일로부터 30일간 설문 응답 가능 정당한 이익 (유럽 추가 시장, 독일, 오스트리아 및 폴란드를 제외한 전 세계)
현장 운영	설문조사 채널: 이메일/SMS 서비스 작업 종료 후 3일~8일 이내

2026년도 NPS 애프터세일즈 설문지

N°	M/C*	질문	답변	필터/조건	KPI 계산	짧은 라벨	QID
1	M	전반적인 서비스 센터 이용 경험에 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지)	긴급 알림 트리거 - 8점 이하	순 추천 지수	전체 만족도	OSAT
2	M	이 서비스 센터를 추천할 의향이 얼마나 있으십니까?	1~10점 척도 ("전혀 추천할 의향 없음"에서 "매우 추천할 의향 있음"까지)		순 추천 지수	추천 - 워크숍	RECO
3	M	귀하의 니즈에 맞는 시간에 서비스 예약을 하는 데 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지)		순 추천 지수	약속	MEET
4	M	서비스 어드바이저가 귀하의 서비스 요구 사항을 이해하려는 태도에 대해 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지)		순 추천 지수	역량	NEED
5	M	귀하의 Maserati 차량에 진행될 작업 내용에 대한 서비스 어드바이저의 설명에 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지)		순 추천 지수	정비 작업 내용에 대한 설명	NEXT
6	M	제공된 교통 지원(대차 서비스 또는 기타)에 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지)		% NPS (미제공 제외) 및 % 미제공	운송 지원 제안	MOBI
7	C	어떤 교통 지원 솔루션이 제공되었습니까?	미제공 렌터카 딜러사 Maserati 대차 서비스 타 브랜드 대차 서비스 기타	교통 지원 제공 점수 = 1-10점 척도	각 답변 항목별 비율 (%)	교통 지원 솔루션	MSAT
8	M	방문 시 요청하신 모든 작업이 정확하게 완료되었습니까?	예 아니요		% 예	FFV	FFXV
9	M	서비스 방문 후 서비스 센터에서 받은 개인별 사후 관리에 얼마나 만족하셨습니다?	1~10점 척도 ("전혀 만족하지 않음"에서 "매우 만족함"까지) 연락을 받지 못함		% NPS (연락을 받지 못한 경우 제외) 및 연락을 받지 못한 비율 (%)	사후 관리 만족도	CARE
10	C	향후 서비스 센터가 더 나은 경험을 제공할 수 있도록 추가적인 의견이나 조언이 있으시면 공유해 주십시오.	자유 의견 (선택 사항)			최종 자유 의견	FVER
11	C	Maserati는 귀하의 답변을 귀하의 실명과 함께 해당 서비스 센터에 공유할 예정입니다.	예, 동의합니다. 아니요, 서비스 센터에 익명으로 남기를 원합니다	'아니요'인 경우, Q1 점수와 관계없이 긴급 알림(HA) 미발생	% 예, 동의합니다	익명성	ANOM

*질문의 문구는 FOCUS에 표시된 내용과 다소 차이가 있을 수 있습니다.

고객 만족도 핵심 성과 지표 (KPI)

// NPS //

NPS란?

순 추천 지수(NPS)는 고객이 해당 딜러사를 주변에 추천할 의향을 나타내는 지표입니다.

애프터세일즈 고객 경험 설문조사 텍스트

Q2 이 서비스 센터를 추천할 의향이 얼마나 있으십니까?

1

"전혀 추천할 의향 없음"

10

"매우 추천할 의향
있음"



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

비추천
(1 ~ 6점)

= 불만족
고객

중립
(7 ~ 8점)

= 만족하지만 열성적이지
않은 고객

추천
(9 ~ 10점)

= 열성적인 고객

공식:
추천 고객 비율(%) - 비추천 고객 비율(%) = NPS

고객 만족도 핵심 성과 지표 (KPI)

//교통 지원 제안 서비스//

설문조사 질문 # 6 #
7

이는 고객의 차량이 정비되는 동안 고객에게 제공되는 대체 교통 수단 **제안을 의미합니다**. 단순히 대차 서비스만을 의미하는 것이 아니며, 택시 바우처, 회사 차량을 이용한 목적지까지의 왕복 이동 서비스, 유료 렌터카 서비스 등이 포함될 수 있습니다. 교통 수단이 아닌 모빌리티 서비스의 예로는, 고객이 정비 시간 동안 서비스 센터 내에서 업무를 볼 수 있도록 인터넷이 제공되는 독립된 사무 공간을 예약해 주는 것 등이 있습니다.

대차 차량 및 외부 공급업체 서비스를 효율적으로 관리하기 위해, 최초 예약 전화를 받을 때 고객의 이동 편의 요구 사항을 반드시 확인하는 것을 강력히 권장합니다.
* **주의:** 고객이 교통 지원 서비스를 필요로 하지 않을 것이라 판단되더라도, 해당 서비스 **제안은 필수**입니다.

교통 지원 서비스 제안율(Transport assistance Offer Rate)은 전체 완료된 설문조사 중 "예"라고 응답한 비율로 계산됩니다.
그렇기 때문에 **제안은 모든 (100%) 고객에게 필수**입니다.

고객과의 최종 인터뷰(Exit interview) 진행 시, "대체 교통 수단이 제안되었음"을 확인하는 데 집중해 주십시오.

고객 만족도 핵심 성과 지표 (KPI)

//사후 관리//

설문조사 질문 # 9



사후 관리 연락

신규 차량 인도 후 또는 정비 작업 완료 후에 고객에게 반드시 전화를 드려야 합니다. (예외적인 경우 이메일이나 메시지로 대체 가능)



연락 시기

연락은 다음 기간 내에 이루어져야 합니다:

-영업일 기준 **3~4일 이내 (영업 부문)**

-영업일 기준 **2~3일 이내 (애프터세일즈 부문)**

차량 인도 후, 설문조사 링크가 고객에게 전송되기 전.

(연락 시기는 시장 상황에 따라 달라질 수 있습니다)



전화 목적

전화 목적 설명:

1. 고객이 차량을 만족스럽게 이용하고 있는지 확인하기 위함.

2. 차량의 옵션 및 기능에 대해 고객이 추가로 궁금한 점이 있는지 확인하기 위함.

'예' 인 경우: 전화상으로 상세히 설명하거나 재인도(second delivery) 과정을 제안하기 위함.

3. 고객에게 곧 발송될 품질 설문조사와 추천 점수에 대해 상기시키기 위함 (9점과 10점만이 긍정적인 평가로 간주됨).



주의

통화 중 고객이 불만을 표할 경우, 설문조사가 발송되기 전에 근본적인 원인을 파악하고 고객 만족을 회복할 기회로 활용하십시오.

고객 만족도 핵심 성과 지표 (KPI)

// 한 번에 수리 완료 //

설문조사 질문 # 8

고객이 요청한 모든 작업이 단 한 번의 서비스 센터 방문으로 완료되었는지를 측정하는 지표입니다.

고객 방문을 효율적으로 관리하기 위해 항상 작업 공간, 예약 시간, 도구, 인력, 부품 등의 가용성을 확보하십시오.

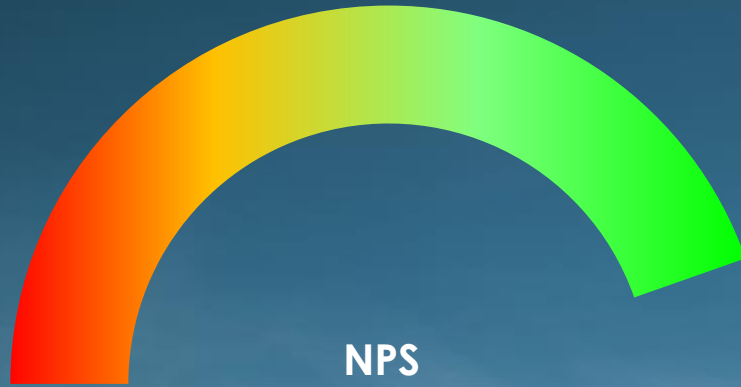
차량 접수 후(및 작업 수행 중) 추가적인 문제나 결함이 발견되면 즉시 고객에게 알리고, 이번 방문 시 수리 가능 여부 및 비용을 안내해야 합니다.
또한, (딜러사가 설정한 비용 한도에 따라) 고객의 승인을 반드시 받아야 합니다.

주의: 프로세스상 고객의 2차 방문이 필요한 경우(예: 수리 후 문제 해결 여부 확인을 위해 일정 거리 주행이 필요한 경우 등), 고객에게 이를 명확히 인지시키십시오. 최종 인터뷰(Exit Interview) 시, 재방문이 딜러사의 능력 부족 때문이 아니라 수리 규정에 따른 절차임을 잘 설명해야 합니다.

서비스 수행 중 추가적인 문제가 발견되었으나 당일 수리가 불가능한 경우, 그 이유(부품 부족, 초과 예약 등)를 고객에게 명확히 안내해야 합니다.
초기에 요청한 모든 작업은 정상적으로 완료되었음을 명시하고, 가장 빠른 다음 방문 일정을 제안하십시오.

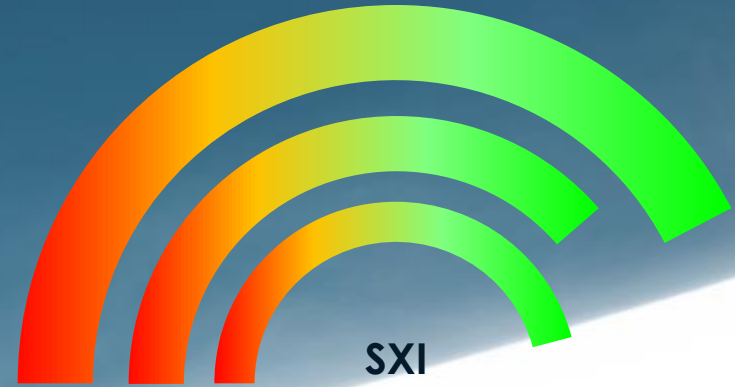
NPS에서 SXI로

전년도



NPS
순 추천 지수

2026



SXI
스텔라 경험 지수

단일 KPI에서 고객 만족도 향상을 위한 종합 지수로의 전환

NPS에서 SXI로

새로운 전략은 단일 지표인 NPS에서
고객 만족도 향상을 목표로 하는 종합 지수 체계로 변화하는 것입니다.

판매 지수

판매 NPS 50%

차량 인도 만족도: 25%

사후 관리 만족도: 25%

+

애프터세일즈 지수

애프터세일즈 NPS: 50%

한 번에 수리 완료: 25%

교통 지원 만족도: 25%



새로운 지수 점수는 어디에서 확인할 수 있나요?

FOCUS 플랫폼에서 새로운 지수 점수를 시각적으로 확인할 수 있습니다.

FOCUS 플랫폼에 액세스하는 방법은 다음과 같습니다.

1. ModisCS+ 포털로 이동합니다
2. 활성 Maserati 사용자 자격증명을 사용합니다
3. FOCUS 로고를 클릭하면 자동으로 FOCUS 플랫폼으로 이동합니다



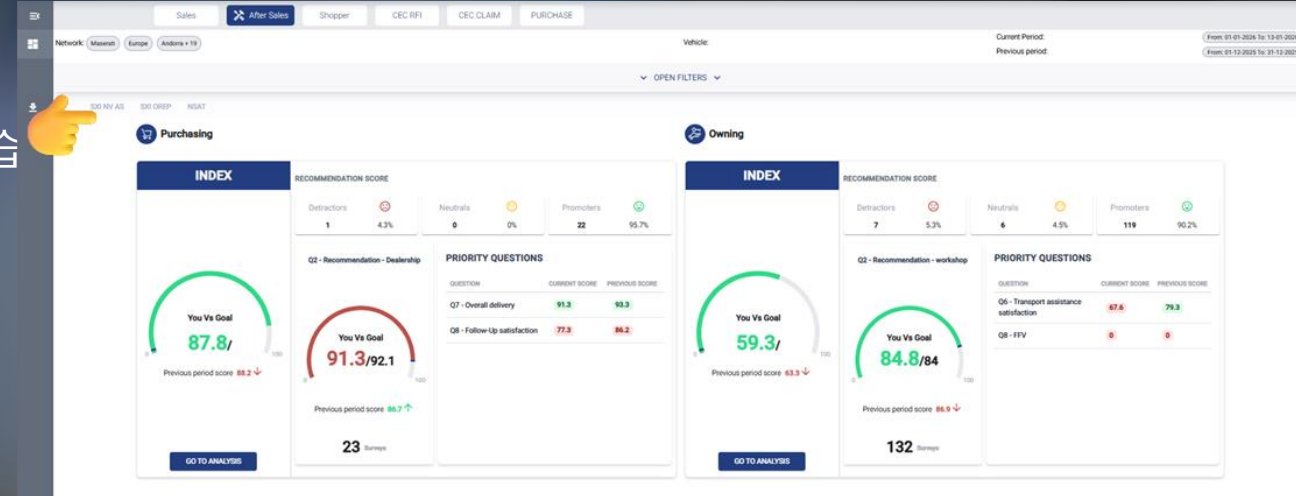
FOCUS 랜딩 페이지

사용자는 표준 FOCUS 랜딩 페이지로 이동하게 됩니다.

SXI NV AS tab 탭을 클릭하면 대시보드에 접근할 수 있습니다.
이 대시보드는 크게 두 가지 섹션(필러)으로 구성된 개요를 제공합니다.

구매 (NV) – 딜러사에서의 차량 구매 경험과 관련된 KPI를 다룹니다.

소유 (AS) – 딜러사에서의 애프터세일즈(서비스) 경험과 관련된 KPI를 다룹니다.



복구 프로세스

복구 프로세스 || 긴급 알림 및 복구 프로세스



온라인 설문조사를 작성하도록 고객에게 메일 발송



만족도 질문 (Q1) 점수가 9점 미만(<9)이고, 개인정보 공유에 동의한 경우:

- 딜러사로 긴급 알림 전송
- 고객 정보 및 설문조사 결과 전달



- FOCUS에서 복구 계획 생성
- 복구를 위한 조치 실행

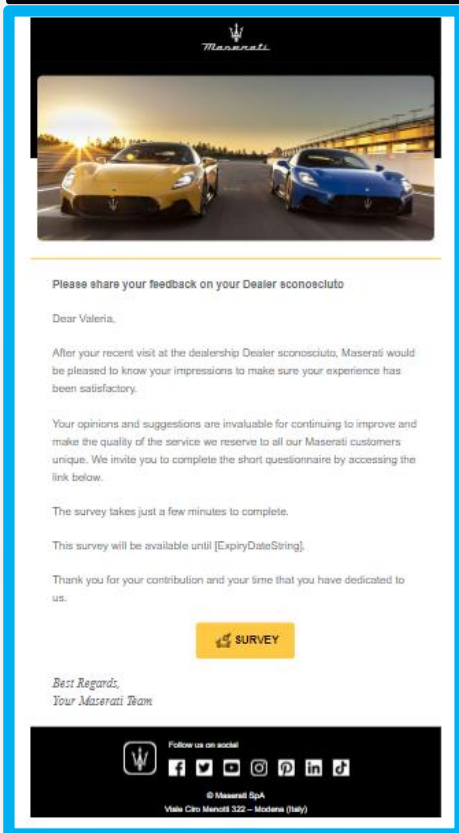


- 복구가 완료되면 복구 계획의 상태가 종료됨
- 고객 충성도 유지

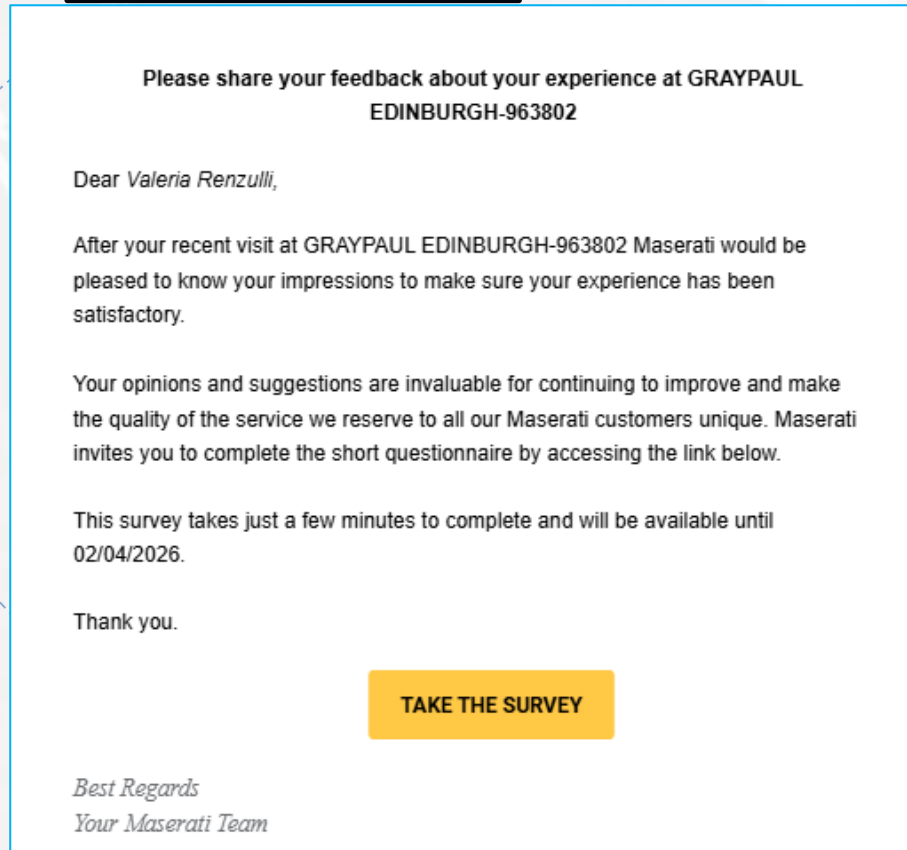
애프터세일즈 초대 및 리마인더 이메일

이메일 발신자	Maserati 고객 경험 <Experience@official.maserati.com>
이메일 제목	Maserati는 고객님의 소중한 생각합니다

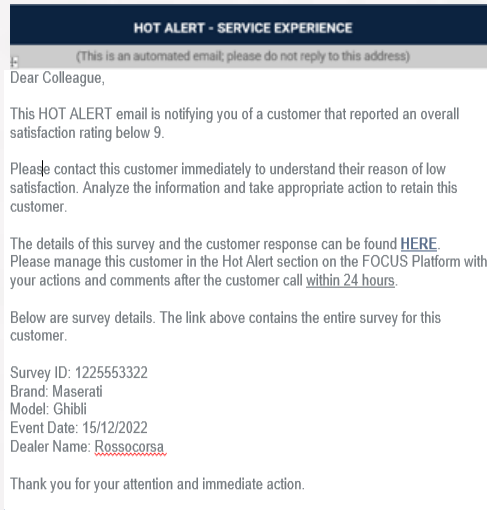
이메일 템플릿



이메일 텍스트



긴급 알림 애프터세일즈 알림 이메일



동료 여러분,

이 **긴급 알림** 이메일은 전반적인 고객 만족도 점수가 9점 미만으로 보고된 고객이 있음을 알리는 것입니다.

해당 고객에게 즉시 연락하여 낮은 만족도의 원인을 파악해 주십시오. 정보를 분석하고 이 고객을 유지하기 위해 적절한 조치를 취해 주시기 바랍니다.

설문조사 상세 내용 및 고객 응답은 [여기](#)에서 확인할 수 있습니다.
24시간 이내에 고객과 통화한 후, FOCUS 플랫폼의 '긴급 알림(Hot Alert)' 섹션에서 취한 조치 및 의견을 작성하여 관리해 주십시오.

아래는 설문 조사 세부 사항입니다. 위의 링크에는 이 고객에 대한 전체 설문조사가 포함되어 있습니다.

설문조사 ID: 1225553322
브랜드: Maserati
모델: Ghibli
이벤트 날짜: 2022/12/15
딜러사 이름: Rossocorsa

귀하의 관심과 즉각적인 조치에 감사드립니다.

Focus에서 복구 계획 생성



English

SalesAfter SalesShopperCEC RFICEC CLAIMPURCHASE

Network: MaseratiEuropeAndorra + 36Vehicle:Current Period: From: 01-05-2026 To: 11-05-2026Previous period: From: 01-04-2026 To: 30-04-2026

OPEN FILTERS

HOT ALERTS TO BE STARTED

RECOVERY PLAN LIST

Total number of interviews266

Total Hot Alert19
-64.8% vs Previous

Total HA/Total Surveys7.1%
0% vs Previous

Case ID	Brand	Market	Main Retailer Code / Company ID	Dealer Name	Outlet	Vin	Customer Name	Email address	Survey date	Hot Alert Age	Recovery Plan
16066	MASE	GB	60648	Bradford-60648	60648	ZAMAS57C001364917	ALISON HILL	alisonshill88@gmail.c...	09/05/2026	1	CREATE
49546	MASE	IT	52396	ROSSOCORSA- Sede di Brescia-52396	52396	ZN6CW82B007427821	MARCO COPETA	copeta@greenworldsrl...	11/05/2026	0	CREATE
90261	MASE	GB	70538	Arnold Clark Maserati Glasgow-70538	70538	ZN6TU61C00X288359	Amarjeet Singh	harpreetvig@gmail.com	10/05/2026	1	CREATE
51316	MASE	GB	60648	JCT600 Maserati Bradford-60648	60648	ZN6TU61C00X250442	AJIT SHETTY	ajitshetty@aol.com	06/05/2026	4	CREATE
08696	MASE	GB	65284	GRAYPAUL EDINBURGH-65284	65284	ZN6AW82C007439877	CF SMYTH	cfsmyth1874@gmail.com	07/05/2026	3	CREATE
24906	MASE	IT	70321	ROSSOCORSA - MILANO NORD-70321	70321	ZN6PMDAA0R7458652	FABIO GIOVANNI TESSERA	fabiogtessera@gmail.c...	02/05/2026	8	CREATE
06996	MASE	CH	70443	BINELLI AUTOMOBILE-70443	70443	ZAMRT57B001268554	GIUSEPPE PAGNOTTA	giuseppe.pagnotta@blu...	06/05/2026	5	CREATE
12441	MASE	CH	70443	BINELLI AUTOMOBILE-70443	70443	ZN6PMDDC0R7460678	MARC BLOCH	blochmarc@hotmail.com	11/05/2026	0	CREATE
35536	MASE	FR	70375	SC BY DELORME-70375	70375	ZN6RMDE2XT7463478	JEROME FAYARD	jeromefayard@yahoo.fr	02/05/2026	8	CREATE

PREVIOUS

ROWS PER PAGE: 101 - 10 of 16Next

