



Maserati

PERSONAL SERVICE LAB



애프터세일즈 운영 기준

소개

지속적으로 진화하는 상황과 매우 경쟁적인 환경 속에서, Maserati Network의 서비스 품질은 고객의 만족에 중요한 역할을 차지합니다.

이러한 최고 수준의 서비스 품질이야말로 차이를 만들어 내며, 대리점의 모든 직원은 이를 이루어내는 매일의 주역입니다. 최고의 서비스 품질은 고객 충성도를 유지하는 가운데 애프터세일즈 비즈니스를 개발할 수 있게 해주는 지렛대 역할을 합니다.

이는 전문 기술과 행동 기술을 끊임없이 연마하는 직원뿐 아니라, 고객 업무와 후선 업무에 적용되는 프로세스에도 영향을 받습니다. 궁극적인 목표는 고객에게 전문적인 서비스와 질 높은 경험을 제공하는 것입니다.

이 매뉴얼:

- **17개 애프터세일즈 운영 기준**은 이러한 기준이 현장에서 시행되는 전 세계 모범 관행을 토대로 개발되었다는 것을 이해하면서 적용해야 할 프로세스를 제공합니다. 따라서 각 대리점은 이러한 기준이 매일 적용되도록 통합하는 것이 바람직합니다. 이는 백서를 보완합니다.
- **지원 문서**는 세부적으로 올바른 시행에 도움이 되는 특정 도구/팁에 대한 참조로 작성된 운영 기준의 각 부분을 가리킵니다.

예:

지원 문서: [돌러보기 체크리스트](#) / [차량 접수 체크리스트](#)

- 운영 기준과 지원 문서는 애프터세일즈 백서의 다양한 섹션에서 소개·강조됩니다.

대리점에서 이러한 운영 기준이 올바르게 적용되는지 여부를 정해진 간격으로 확인해야 합니다.

이러한 확인은 대리점 측의 정기적 자체 평가뿐 아니라 브랜드 요구사항을 충족하기 위한 MASERATI 평가 캠페인에도 영향을 줍니다.

Snap-on은 이러한 확인을 진행하고 모든 결과를 보고하는 전용 도구(스마트폰에 설치되는 애플리케이션)입니다.

Snap-on은 대리점, 시장/지역, Maserati 본사에서 액세스할 수 있습니다..

00 | 요약

- 00 [애프터세일즈 관련 주요 기능](#)
- 00 [KPI 및 고객 만족 지수](#)
- 00 [용어](#)
- 01 [정비 예약](#)
- 02 [정비 접수 준비](#)
- 03 [워크샵 부품 사전 준비](#)
- 04 [고객 환영](#)
- 05 [정비 접수 및 정비 고객 서명](#)
- 06 [정비 접수시 차량 인스펙션](#)
- 07 [정비 작업 및 추가 작업 고객 동의](#)
- 08 [출고 전 품질 관리](#)
- 09 [애프터세일즈 품질 불량 예방 조치](#)
- 10 [작업 내용 설명 및 출고](#)
- 11 [작업 후 고객 후속 관리 컨택](#)
- 12 [워크샵 재입고 관리](#)
- 13 [리드 관리](#)
- 14 [액세서리 판촉](#)
- 15 [서비스 매니저 투어](#)
- 16 [대차 차량 편성 및 관리](#)
- 17 [픽업 및 인도 서비스](#)

00 | 애프터세일즈 관련 주요 기능

애프터세일즈 서비스 부서의 여러 관계자가 애프터세일즈 운영 기준에 영향을 받을 수 있습니다. 아래 표는 각 애프터세일즈 운영 기준과 관련된 기능을 보여줍니다.

	애프터세일즈 업무 기능							
	서비스 매니저	예약 운영자	서비스 어드바이저	부품 책임자	삼관리자	품질 관리자	워크샵 기술자	픽업 및 인도 작업자
01- 정비 예약		X						
02 - 정비 접수 준비		X						
03 - 워크샵 부품 사전 준비				X				
04 - 고객 환영		X						
05 - 정비 접수 및 정비 고객 서명			X					
06 - 정비 접수 시 차량 인스펙션			X					
07 - 정비 작업 및 추가 작업 고객 동의	X		X		X		X	
08 - 출고 전 품질 관리	X				X	X		
09 - 애프터세일즈 품질 불량 예방 조치	X	X	X		X	X		
10 - 작업 내용 설명 및 출고	X		X				X	
11 - 작업 후 고객 후속 관리 컨택	X	X	X					
12 - 워크샵 재입고 관리	X	X	X		X	X		
13 - 리드 관리	X	X	X					
14 - 액세서리 판촉	X		X					
15 - 서비스 매니저 투어	X							
16 - 대차 차량 편성 및 관리	X	X	X					
17 - 픽업 및 인도 서비스								X

00 | KPI 및 고객 만족 지수

고객 만족 지수(CSI)를 통해 제품, 서비스 또는 회사에 대한 고객의 만족도를 측정할 수 있습니다. 만족한 고객만이 자신이 좋아하는 브랜드를 다시 찾고 자신의 긍정적인 경험을 다른 사람에게 전달하는 것은 당연합니다.

아래 표에서 운영 기준과 관련된 주요 KPI와 CSI 질문 사이의 링크를 통해 CSI 결과에 영향을 미치는 프로세스를 확인할 수 있습니다.

01	<p>정비 예약 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score). CSI: Q3 귀하의 필요에 맞는 시간에 서비스 예약을 하기가 얼마나 쉬웠습니까? CSI: Q7 작업을 수행하는 동안 대체 교통 수단이 제공되었습니까? (예: 하차 및 픽업, 차량 픽업 및 인도, 셔틀 서비스, 리스차, 렌트, 택시...)</p>
02	<p>정비 접수 준비 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
03	<p>워크샵 부품 사전 준비 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
04	<p>고객 환영 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
05	<p>정비 접수 및 정비 고객 서명 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score). CSI: Q4 도착 시 차량 검사를 받는 데 걸리는 시간이 얼마나 만족스러우셨습니까? CSI: Q5 귀하의 서비스 니즈를 이해하려는 서비스 상담사의 노력이 얼마나 만족스러우셨습니까? CSI: Q6 마세라티 수리 관련하여 완료된 작업에 대한 서비스 상담사의 설명과 수리작업에 얼마나 만족스러우셨습니까?</p>
06	<p>정비 접수시 차량 인스펙션 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
07	<p>정비 작업 및 추가 작업 고객 동의 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score). CSI: Q5 귀하의 서비스 니즈를 이해하려는 서비스 상담사의 노력이 얼마나 만족스러우셨습니까? CSI: Q6 마세라티 수리 관련하여 완료된 작업에 대한 서비스 상담사의 설명과 수리작업에 얼마나 만족스러우셨습니까?</p>
08	<p>출고 전 품질 관리 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score). CSI: Q9 에 [서비스센터]에서 받은 서비스 경험을 생각하면 이번 방문 시 요청한 모든 작업이 제대로 완료되었습니까?</p>
09	<p>애프터세일즈 품질 불량 예방 조치 KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score). CSI: Q9 에 [서비스센터]에서 받은 서비스 경험을 생각하면 이번 방문 시 요청한 모든 작업이 제대로 완료되었습니까?</p>

00 | KPI 및 고객 만족 지수

10	<p>작업 내용 설명 및 출고</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p> <p>CSI: Q6 마세라티 수리 관련하여 완료된 작업에 대한 서비스 상담사의 설명과 수리작업에 얼마나 만족스러우셨습니까?</p>
11	<p>작업 후 고객 후속 관리 컨택</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p> <p>CSI: Q10 서비스센터 방문 후 서비스 부서에서 받은 후속 연락에 얼마나 만족스러우셨습니까?</p>
12	<p>워크샵 재입고 관리</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p> <p>CSI: Q9 에 [서비스센터]에서 받은 서비스 경험을 생각하면 이번 방문 시 요청한 모든 작업이 제대로 완료되었습니까?</p>
13	<p>리드 관리</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
14	<p>액세서리 판촉</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
15	<p>서비스 매니저 투어</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
16	<p>대차 차량 편성 및 관리</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p>
17	<p>픽업 및 인도 서비스</p> <p>KPI: 고객 피드백 → NPS(Net Promoter Score).</p> <p>CSI: Q9 작업을 수행하는 동안 대체 교통 수단이 제공되었습니까? (예: 하차 및 픽업, 차량 픽업 및 인도, 셔틀 서비스, 리스차, 렌트, 택시...)</p>

00 | 용어

i. 주요 애프터세일즈 업무 기능	
BO	Booking Operator (예약 운영자)
SA	Service Advisor(서비스 어드바이저)
-	Shop Foreman(샵 관리자)
-	Workshop Technician(워크샵 기술자)
-	Spare Parts Personnel(예비 부품 책임자)
QC	Quality Controller(품질 관리자)
	Aftersales Manager(서비스)
ii. 기타 약어 및 용어	
AS	Aftersales(애프터세일즈)
AR	Authorized Repairer(공인 수리업체)
IR	Independent Repairer(독립 수리업체)
B2B	Business to Business
B2C	Business to Customer
CRM	Customer Relationship Management(고객 관계 관리)
RO	수리 지시
DMS	Dealer Management System(대리점 관리 시스템)
IAM	Independent AfterMarket(독립 애프터마켓)
Lead(리드)	잠재 고객의 연락 또는 요구
LEV	Low Emission Vehicle(저배출 차량)
Showroom(전시장)	판매 영역
NV	New Vehicle(신차)
UV	Used Vehicle(중고 차량)
RV	Replacement Vehicle(대차 차량)
VRS	Verification of Compliance with the Standard(기준 준수 확인)
SC	Service Contract(서비스 계약)

01 | 정비 예약

기본 이점

- **고객:** 각 질문에 대답하면서 믿을 수 있고 신속하고 현실적인 약속을 빨리 잡습니다.
 - **딜러십:** 수리 공장 부하를 최적화하면서 가장 적절하게 고객과 약속을 잡습니다.
- 관련된 주요 기능: 예약 운영자(BO), 서비스 어드바이저(SA).

1 Maserati 웹사이트와 AS 정보에 표시되는 딜러는 최신 정보입니다.

2 약속을 잡기 위한 문의 양식은 온라인과 소유자 앱에서 사용할 수 있습니다

- 안내를 받은 후 24시간 내에 약속을 확인합니다.

3 약속 계획, 수리 장소 부하, 모빌리티 솔루션은 최신 정보이며 공유됩니다.

- 수리 장소 가용성 확인 후 15분 또는 30분의 리셉션 약속을 예약합니다. 시간당 15분 길이의 약속 3건 또는 2시간당 30분 길이의 약속 3건을 계획하여 예상치 못한 상황을 위한 여유를 두십시오.
- 고객 요청을 돕기 위한 약속 날짜와 시간을 두 개 이상 제안합니다.
- 항상 SA의 재량으로 10~15분의 반환 약속을 계획합니다.
- 접수 또는 반환 약속 기간은 조정 유형(서비스, 정비, 진단, 차체, ...), 고객 지식과 교체 차량 반환(관련된 경우)에 따라 평가되어야 합니다.
- 고객 환영의 질을 유지하기 위해 바쁘지 않은 시간에 약속을 제공합니다.
- 브랜드가 한 약속을 지키기 위해서는 MC20 고객이 우선시되어야 합니다(1일 내 급행 서비스 약속 보장).

4 세 번째 링 내에 고객 전화 통화가 지원됩니다.

- 전화를 받고 약속을 잡아줄 예약 운영자가 지정됩니다.
- 통화 전환 또는 고객 보류의 경우 기간은 30초를 초과할 수 없습니다.

5 고객과의 각 연락은 개인화되어야 하며 고객의 Maserati 페르소나 분류에 맞게 조정되어야 합니다

- 브랜드 가치, 고객 필요와 기대에 부합하는 뛰어난 AS 경험을 고객에게 보장합니다.
- CRM 또는 DMS에서 고객이 속하는 페르소나 종류(독특함, 성능, 외양, 흥미)를 확인합니다.
- 고객을 알 수 없으면 통화 중 질문(페르소나 식별 도구)을 통해 고객의 페르소나를 평가할 수 있습니다.
- DMS와 서비스 신청에서 현재 차량 소유자가 식별되었음을 확인합니다. 식별되지 않으면 BO 또는 SA가 추가 데이터를 수집하여 소유권 변경 절차를 수행합니다.
- 필요한 경우 데이터를 업데이트합니다.

01 | 정비 예약

6 고객 요청을 세세하게 경청합니다.

- 고객이 공식화했을 때, 일체 해석 없이 요청의 입력으로 파일 생성.
- 기술적인 문제인 경우, 예약 운영자/서비스 어드바이저는 고객에게 예약 사전 진단 확인을 사용하여 진단과 관련하여 고객에게 질문을 하여 문제의 성격을 조사해야 합니다.
- 고객 파일에는 접수 중 차량 접수 점검표를 작성해야 함이 명시되어 있습니다.
- 서비스 또는 리콜 캠페인의 존재를 식별합니다. 있다면 고객에게 알리고 고객 파일에 기록합니다.
- 서비스 계약 구독을 식별하고 고객 파일에 기록합니다.
- 수리 공장 감독 또는 기술자의 참석 가능성은 약속 제목에 명시됩니다.

지원 문서: [상세 전화 스크립트 도구 시트](#)

7 항상 고객에게 모빌리티 솔루션을 제공합니다.

- 대체 모빌리티 옵션(예: 대차, 대여 차량, 픽업 및 인도, 택시 서비스, 딜러 동행 서비스, 렌터카)을 확인합니다.
- MC20 고객의 경우 서비스 또는 수리 시 Maserati 대차 또는 픽업 및 인도 서비스를 제공해야 합니다.
- 선택한 모빌리티 솔루션에 따른 예약.

지원 문서: [모빌리티 오퍼 - 첫 번째 고객 연락처 방법 시트](#)

8 고객 요청을 돕기 위한 약속 날짜와 시간을 두 개 이상 제안합니다.

9 고객이 약속 내용을 재공식화합니다.

- 고객이 떠나기 전에 고객에게 약속 날짜, 시간, 이유를 상기시킵니다.
- 합당한 요일에 고객을 맞이할 사람의 이름을 고객에게 알려 줍니다.
- 약속한 날에 고객이 가져와야 하는 항목(등록 인증서, 정비 기록, 운전면허증, 도난방지 너트, LEV일 경우 케이블 등)과 함께 도착지의 고객 차량 주차장 위치를 고객에게 알려 줍니다.
- 고객에게 연락 받기를 원하는지 그리고, 미리 알림 수신을 원하는지 묻고 그 방법(이메일, SMS, 전화 통화)을 묻습니다
- 고객이 동의한 경우 약속과 모빌리티 솔루션은 약속 24시간 전에 고객에게 확인합니다(SMS, 이메일).

10 고객 필요 예측: 최소한 유지보수 기한 3~4주 전에 서비스 미리 알림 연락을 관리해야 합니다.

베스트 프랙티스

- 미리 알림을 이메일 또는 SMS를 통해 고객에게 보내거나 딜러십/콜센터에서 예약을 담당하는 사람이 전화를 걸 수 있습니다.
- 전용 문서에서 연락처 추적이 가능하도록 해야 합니다.

02 | 접수 준비

기본 이점

- **고객:** 차량 유지보수에 대한 현명한 조언을 받고 적절한 접수 시간을 가지고 필요 사항을 충분히 말할 수 있습니다.
 - **딜러십:** 고객과 고객의 차량 기록을 알고 가장 적합한 비즈니스 제안서를 작성하고 고객 접수 시간에 품질과 거래를 성사시킬 수 있습니다.
- 관련된 주요 기능:** 예약 운영자, 서비스 어드바이저.

1 최소 48시간 전에 고객 파일이 준비됩니다.

- 예측 가능한 조정을 위해 사용 가능한 항목에서 고객 파일을 준비합니다.
 - 고객 요청 및 의견을 포함한 수리 주문
 - 예비 부품 주문
 - 유지보수 계획 점검표
 - 고객이 요청한 예상치 또는 견적
 - 우려되는 경우 차량의 보증 상태와 진행 중인 서비스 계약 유형 확인
 - 해당 차량에 대해 수행될 서비스/리콜 캠페인 부재 확인
 - 차량 정비 기록
 - 이전에 확인된 작업(Maserati 정책에 맞게 조정된 제안용).
- 진단 작업의 경우, 약속 예약 중 예약 사전 진단 확인이 수행됩니다.
- 서비스 계약을 맺은 고객의 경우, 접수 단계에서 추가 서비스를 제안하도록 이것이 포함되었는지 확인하고 기록합니다.
- 파일은 SA별 또는 고객 접수 지역에 도착 시간별로 그룹화됩니다.

2 최소 48시간 전에 모빌리티 솔루션이 준비됩니다.

- 모빌리티 솔루션 준비:
 - 교체 차량의 경우, 가용성, 예약, 청결도, 연료/배터리 충전량을 확인하고 고객 연락처 정보로 대출 계약을 사전 이행합니다.
 - 대체 모빌리티 선택사항(택시 서비스, 딜러 동행 서비스 등)의 경우: 딜러 지원 서비스 등: 가용성을 확인하고 솔루션을 예약한 후 사용 정보가 포함된 파일에 첨부합니다.
 - 고객이 선택한 주소에서 픽업하고 인도할 경우 서비스를 구성할 수 있는 정보(주소, 이동 시간, 발렛 등)를 확인합니다.

3 예기치 않은 사건이 발생할 경우 고객에게 다시 연락해야 합니다.

- 예기치 않은 사건이 발생하는 즉시 고객에게 전화하여 사과하고 새 약속에 합의합니다.

4 고객이 동의한 경우 약속과 모빌리티 솔루션은 약속 24시간 전에 고객에게 확인합니다(SMS, 이메일, 전화).

02 | 접수 준비

5 약속은 다른 서비스와 공유됩니다.

- 약속 목록은 48시간 전에 인쇄되고 신차 판매 관리자와 공유하여 고객이 AS 과정을 통과했음을 알립니다.

03 | 서비스센터 선택

기본 이점

- **고객:** 발표된 시간 내 차량을 검색합니다.
- **딜러십:** 기술자의 생산성을 늘립니다(조정 당 5~10분, 부품 데스크에서 대기 없음). 부품을 사전 주문하여 누락된 품목이 없도록 하고 차량 부동화 시간을 줄입니다.

관련된 주요 기능: 부품 직원, 기술자.

1 부품 가용성 확인

- 수리 공장 약속을 기준으로 각 수리 공장에 입고되기 2일 전, 부품 직원은:
 - 조정에 필요한 부품 목록을 만든 다음 (예약 시 생성된) 고객 파일로 전송합니다.
 - 부품 가용성을 확인하고 필요한 경우 주문합니다.
 - 폴더에 부품 목록을 할당하여 부품 재고 목록에서 부품을 탈거합니다.
- 다음 날 약속인 경우, 부품 직원은 새 약속을 확인하고, 이때 부품의 가용성을 확인합니다.

2 사전 준비된 부품

- 조정 24~48시간 전 부품 직원은:
 - 주문 번호로 식별된 상자에 피킹 바우처와 함께 부품을 담습니다.
 - 조정 날짜는 각 트레이에 보고됩니다(요일과 주).
- 이전에 확인되지 않은 익일 예약에 대해서도 동일한 원칙에 따라 부품이 준비됩니다.

3 기술자에게 제공되는 부품 트레이

- 설치 조직에 따라 부품 트레이는:
 - 수리 공장의 이용 가능한 전용 선반에서 기술자가 사용할 수 있습니다,
또는
 - 기술자에게 제공되고 작업대의 전용 영역에 진열됩니다.
- 예약이 취소된 경우 부품이 다시 입고되고 피킹 바우처가 취소됩니다.

4 조정 작업 후 트레이는 창고 카운터로 반납하고, 미사용 부품은 재고로 반환합니다.

04 | 고객 환영

기본 이점

- **고객:** 고객은 환영받는 기분을 느끼고 언제든지 누구와 이야기해야 할지 압니다.
- **대리점:** 모든 손님을 조직화된 방식으로 응대합니다. 고객에게 좋은 첫인상을 줍니다. 고객이 즉시 식별할 수 있습니다.

관련된 주요 기능: 호스티스, 예약 운영자(BO), 서비스 어드바이저(SA).

1 대리점 주위 환경

- 현행 Maserati CI 가이드라인에 따라 고객이 방향 신호를 분명히 볼 수 있도록 합니다.
- 청결하고 잘 보존된 표면(주차, 초목, 인도)
- 방문객 주차장 애프터세일 고객 전용. 다음과 같이 식별:
 - 거동이 불편한 사람을 위해 확인된 장소 1곳 이상(현지 법률 참조)
 - 지상 표지.

2 대리점을 설명하는 디스플레이

- 현장 입구 및 외부 그리드에 배치하거나 사용 가능한 경우 근접하게 배치하는 디스플레이는 현지 법률에 따라 다음과 같은 최소 요소를 표시해야 합니다:
 - 판매 지점의 회사명, 주소, 전화 번호 및 인터넷 사이트
 - 각 서비스에 대한 대리점의 영업 시간
- POS(Point-of-Sale) 디스플레이, 웹 사이트 및 스마트폰 앱에 대한 정보는 일관성이 있습니다.

3 고객의 눈에 띄는 영역을 청결하고 깔끔하게 유지

OS 15에 기술된 고객의 눈에 띄는 영역 목록을 참조하십시오. 서비스 매니저 투어

4 고객 응대를 책임지는 직원

- 고객 응대를 담당하는 직원이 임명되고 즉시 알아볼 수 있습니다.
 - 신차 전시장에서: 호스트 또는 판매원
 - 애프터세일즈 접수처에서: BO 또는 SA.
- 영업 시간 전반에 걸쳐 고객 접수를 보장하기 위한 커버리지 스케줄을 최신으로 유지하고 공유하며 모두에게 고지합니다.
- 필요할 경우 고객을 원하는 연락 또는 서비스 담당자에게 안내하고 주의깊게 연결을 유지합니다. 일시적으로 서비스를 이용할 수 없는 경우, 고객을 대기실로 안내합니다. 이용 가능한 시설(랩톱, 프린터, 플러그, Wi-Fi, 일간 신문,...)을 상술하고, 뜨거운 음료와 차가운 음료를 제공합니다. 대기실은 청결하고, 난방은 적절한 온도로 유지되며, 쾌적함이 보장됩니다.

5 즉시 식별 가능한 직원

- 고객과 접촉하는 모든 직원은 (다음 사항이 기재된) 배지를 상시 착용합니다.
 - Maserati 로고
 - 성과 이름
 - 직위.

05 | 정비 접수 및 고객 서비스 계약

기본 이점

- **고객:** SA의 자문을 듣고 존중받으며 대리점에서 완벽한 투명성을 보장받습니다.
- **대리점:** 고객을 존중하고 충성도를 유지하며, 재입고 시 클레임을 방지합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 어드바이저(SA), 예약 운영자(BO), 워크샵 관리자.

1 도착 시 고객을 맞이하고 보살핍니다

- BO는 고객을 맞이하고 신원을 확인한 후 고객의 파일을 담당하는 SA에게 안내합니다. 예약된 시간에.
- 고객의 이름을 부릅니다.
- SA를 이용할 수 있고, 예약에 표시된 경우 워크샵 관리자 또는 서비스 매니저가 배석합니다.
- 예약이 되지 않은 경우, BO는 고객이 편안한 마음으로 기다릴 수 있도록 배려합니다.
- 일손이 딸리는 경우 내부 절차에 따라 직원을 증원합니다.
- 예약 시간에 고객이 나타나지 않으면 필요한 경우 24시간 이내에 다시 전화를 걸어 새로 예약을 해야 합니다.

2 필요한 경우 SA가 고객/차량 데이터를 업데이트합니다

- 고객 정보(이메일 주소, 휴대폰 번호, 필요한 경우 Maserati 페르소나)를 확인하고 업데이트합니다.
- 등록증을 제시하면 차량의 VIN을 확인합니다.
- 개인 정보 처리에 대한 고객의 동의를 확인하고 필요한 경우 업데이트합니다.
- 서비스/리콜 캠페인의 존재를 다시 확인합니다.
- 방문 이유와 필요한 조정을 확인합니다.
- 고객에게 예약 후 새로운 요구가 생기지 않았는지 물어봅니다.

3 Maserati 차량 접수 체크리스트 또는 필요한 경우 주행 테스트를 사용하여 고객에게 사고 또는 고장을 명시합니다

- SA는 차량의 비정상 작동 시(소음, 진동, 주행 행태, 사고 등) 고객 효과를 특성화하기 위한 Maserati 차량 접수 체크리스트를 작성합니다.
- 워크샵 관리자는 결함 또는 고장을 재현하기 위해 필요한 경우 고객에게 주행 테스트를 제안합니다.

4 애프터세일즈 운영 기준 “정비 접수 시 차량 검사”에 따라 차량 검사를 수행합니다

05 | 정비 접수 및 고객 서비스 계약

5 계약 전에 수행할 작업을 고객에게 설명하고 견적을 냅니다

- 고객이 추가로 요구하는 작업을 수리 지시에 포함시킵니다.
- 차량의 프로모션 혜택, 연령, 주행 거리 등을 고려하여, 차량 검사 시 합의된 조정에 대한 견적을 제시합니다(보증 및 내부 수리 작업을 제외한 고객 유료 서비스 참조). 작업을 고객에게 설명하고 평가합니다.
- 수리 중 (고객 없이) 주행 테스트를 수행하는 데 대한 허가를 요청합니다.
- 고객 계약을 촉진하기 위한 간편 결제 서비스를 정의하고 제안합니다(가용한 경우).
- 인도 예약을 확인합니다.

지원 문서: [모빌리티 오퍼: 정비 접수 및 인도 방법 시트](#)

6 작업이 끝나면 무료 세차를 수행할 것임을 고객에게 알립니다

- 외부 세차 및 내부 진공 청소.
- 모든 의견 차이가 수리 지시에 기재됩니다.

7 정비 접수 처리 시 고객을 위한 배려

- 고객에게 서명한 작업 지시 사본과 관련 개인정보 보호 정책을 제공합니다.
- 현장에서 대기 중인 고객을 대기실로 안내하고 편안하게 기다리도록 배려합니다. 고객 유형에 따라 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다(예: 새로운 모델의 시운전).
- 모빌리티 솔루션의 경우, SA로부터 관련 자문을 받습니다. 대차 차량인 경우:
 - 운전 면허를 신청하고 파일에 사본을 첨부합니다.
 - 대출 계약서에 명시된 차량의 상태(연료 레벨, 트랙션 배터리 충전, 주행 거리 등)를 확인합니다.
 - 대출 계약서에 양당사자가 서명하고 차량을 인도합니다.
- 고객에게 감사를 표합니다.

06 | 정비 접수 시 차량 인스펙션

기본 이점

- **고객:** 서비스 어드바이저로부터 개인화된 자문을 얻고, 명확하고 정당한 서비스 견적을 받습니다.
- **대리점:** 차량을 재입고할 때 불만 제기 없이 추가 판매를 달성합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 어드바이저(SA).

1 “돌러보기(Walk around)” 영역의 식별

- Maserati가 지칭하는 “돌러보기(Walk around)” 영역은:
 - 보호되고 밝고 조용하며 접수처와 가깝습니다
 - 청결하고 정돈되고 안전합니다
 - 복잡하지 않고 차량 주위를 방해 없이 이동할 수 있습니다.

2 차량 보호 및 식별

- 보호 요소:
 - 운전석 시트
 - 운전석 발밑 공간
 - 스티어링 휠
 - 기어 레버 손잡이(해당되는 경우)
 - 핸드브레이크 레버(수동 핸드브레이크인 경우)
- 차량 식별:
 - 차량 내부에 식별 번호가 위치하는 차량 태그.
 - 고객 키에 식별 번호가 부착되는 키 태그.
 - 차량 식별 번호는 기록되고 수리 지시에 추가됩니다.

3 서비스 어드바이저에 의한 정비 접수 시 차량 검사

- 고객 입회 하에 **돌러보기 체크리스트**(또는 태블릿, 스마트폰 등에 의한 디지털 체크리스트) 및 **차량 접수 체크리스트**(상황에 따라)의 도움을 받아 차량 검사를 수행합니다.
- 차량 검사는 분해 없이 차량 내부와 주행 거리 판독, 그리고 연료 레벨 또는 배터리 충전(해당되는 경우)에서 시작하여 육안 검사를 토대로 이루어집니다.
 - 주행 거리와 연료 레벨 또는 배터리 충전 상태를 둘러보기 체크리스트 또는 차량 접수 체크리스트(상황에 따라)에 기재합니다.
 - 검사 내용을 고객에게 설명하고 강조합니다.
- 현재의 프로모션 혜택을 고려하여 추가 작업을 파악·평가하고 수리 지시에 공식화합니다
- 추가 작업량을 수리 지시에 기재합니다.
- 액세서리를 홍보하고 고객 프로그램을 제안합니다.

지원 문서: [돌러보기 체크리스트](#) / [차량 접수 체크리스트](#)

07 | 정비 작업 및 추가 작업 고객 동의

기본 이점

- **고객:** Maserati의 권고사항에 따라 조정이 이루어지고, 완전히 투명하게 내 차량의 정비에 관한 전문적 자문을 받는다는 확신을 가집니다.
 - **대리점:** 고객의 클레임을 방지하면서 적절한 시점에 고객에게 추가 작업을 제안할 수 있습니다.
- 관련된 주요 기능:** 서비스 매니저, 서비스 어드바이저(SA), 샵 관리자, 기술자.

1 고객의 요구에 따라 수행되는 작업

- 서비스 어드바이저는 “수리 대기 차량” 전용 주차장에 차량을 주차합니다.
- 서비스 어드바이저는 고객 요구의 올바른 이해에 필요한 모든 요소가 포함된 파일을 샵 관리자에게 전달합니다.
- 샵 관리자는 고객의 요구를 충족하기 위한 부품과 인력을 확인하고 서비스 어드바이저와 함께 불일치를 바로잡은 후, 작업을 성공적으로 완료하는 데 필요한 요소들을 기술자에게 전달합니다.

2 작업을 시작할 때 차량의 세부 점검을 수행합니다

- 작업을 시작할 때 기술자가 차량의 기술 검사를 수행하여 추가 작업을 파악합니다.
- 전용 애플리케이션이 있는 경우, 동영상이나 사진을 고객에게 전송하여 추가 작업을 설명하고 평가합니다.

3 워크샵에서 파악된 작업을 수행하기 전에 고객 동의가 필요합니다

- 기술자는 전수 검사 체크리스트의 서비스 또는 비정비 작업 프레임과 동영상 또는 사진 지원(갓춰진 경우)을 통해 점검 결과를 샵 관리자/서비스 어드바이저에게 전달합니다.
- 서비스 어드바이저는 수리의 견적을 내고, 부품 가용성과 워크샵 작업량 및 초기 인도 예약에 미칠 수 있는 영향을 파악합니다.
- 서비스 어드바이저는 고객에게 연락하여 (차량 연령, 프로모션 혜택 등을 고려하여) 필요한 추가 작업과 출고를 위한 신규 예약에 대해 통보합니다.
- 연락은 전용 애플리케이션(갓춰진 경우)을 통해 이루어지며, 추정되는 작업과 관련된 동영상/사진이 고객에게 전송됩니다.
- 반드시 SMS, 메일 또는 전용 애플리케이션을 통해 고객의 서면 확인을 받아야 합니다.
- 동의를 받는 즉시 샵 관리자와 기술자에게 통보합니다.
- 고객 동의를 받는 경우, 추가 작업을 전수 검사 체크리스트에 기재하고 향후의 작업 계획에 상술합니다.

07 | 정비 작업 및 추가 작업 고객 동의

4 Maserati 절차에 따라 수행되는 조정

- 필요한 경우 샵 관리자는 Maserati 수리 방법을 사용할 수 있도록 하고 기술자에게 설명합니다.
- 작업 중에 인포테인먼트 설정을 변경해서는 안 됩니다(조정에 의해 영향을 받는 경우 제외).
- 기술자는 지원 문서와 제조업체 알림(사고 보고, 안전 경고)을 작성해야 합니다.
- 기술자는 전수 검사 체크리스트 문서를 작성하고 샵 관리자에게 작업 완료를 통보합니다.
- 샵 관리자 또는 전담 기술자는 필요한 경우 주행 테스트와 품질 관리를 수행합니다.

5 운영 기준 “출고 전 품질 관리”에 따라 수행되는 품질 관리

- 작업이 완료되는 즉시 수행해야 합니다.

지원 문서: [운영 기준 8. 출고 전 품질 관리](#)

6 품질 관리 후 세차

- 고객의 의견 차이가 수리 지시에 기재된 경우를 제외하고, 품질 관리를 수행하는 즉시 차량을 세차합니다(외부 세차 및 내부 청소).
- 차량이 완료되고 합의한 시간에 재입고할 준비를 갖추는 즉시 SA에게 통보합니다.
- 차량을 인도 구역에 출고 준비(ready-to-go) 방향으로 주차하고 커버의 품질이 저하되면 교체합니다.

08 | 차량 인도 전 품질 점검

기본 이점

- **고객:** 제품 결함으로 수리 공장에 반환되는 사고를 피합니다. 차량이 한 눈에 고객의 요청에 따라 적절하게 수리되도록 합니다.
- **딜러십:** 반환 전 비품질을 식별하고 정정합니다. 반환을 피합니다. 마진 소비를 줄입니다. -> 처음에 적절히 수리합니다.

관련된 주요 기능: AS 관리자, 기술자, 품질 관리자.

1 자가 관리 및 품질 관리

품질 관리 1단계:

- 수리 주문 (레이블에 따라 작성된 각 작업 라인 확인) 및 전체 검사 점검표에 공식화된 작업 전반에 걸쳐 수행하는 기술자의 자가 관리.

품질 관리 2단계:

- AS 관리자로 임명된 사람(즉, 수리 공장 감독...)이 수행하는 품질 관리입니다.
- 품질 관리는 관리를 자세히 설명하는 수리 주문과 빠른 차량 검사 점검표 문서(정적, 동적 서류)에 공식화되었습니다.
- 품질 관리는 수리 주문, 수리 작업만이 아닌 모든 차량 점검, 접수로 문서 양도를 확인하여 품질 관리를 수행해야 합니다. 차량은 고객에게 반환될 때 완벽해야 합니다.

재작업의 경우:

- 작업 과부하, 역량을 제외하고 품질 관리자는 차량에서 업스트림으로 작업한 기술자에게 수정 사항을 적용하도록 요청합니다.
- 필요한 경우 조치 계획을 정의하기 위해 패치와 근본 원인이 시트에 공식화됩니다.

08 | 차량 인도 전 품질 점검

2 각 조정 유형에 따른 품질 관리

정비

사용할 문서:

- 기술자 → 전체 검사 점검표
- 품질 관리자 → 수리 주문과 품질 관리 체크리스트

품질 관리 간격:

- 조정 작업의 100%

진단/기타 조정 작업

사용할 문서:

- 품질 관리자 → 차량 접수 점검표 + 진단 균형 + 수리 범위 + 수리 주문과 품질 관리 체크리스트

품질 관리 간격:

- 조정 작업의 100%

차체

사용할 문서:

- 기술자 → 작업 연속 관리 양식
- 품질 관리자 → 수리 주문과 품질 관리 체크리스트

품질 관리 간격:

- 조정 작업의 100%

수리 공장 감독자는 수리된 차량의 5%에 추가 품질 제어를 이행하여 직원의 작업을 확인해야 합니다.

지원 문서: [작업 품질 점검](#)

3 전기 차량 특이성

배터리 잔량이 70% 미만인 경우 차량 충전

미리 알람: 이 부하는 고객과 합의한 차량 반환 시간에 영향을 주지 않아야 합니다.

4 품질 관리 애니메이션

AS 관리자가 제작했습니다.

매일 품질 지표를 모니터링합니다.

몇 가지 파일을 확인하여 품질 관리 프로세스가 적용되고 유효한지 확인합니다. 차량 수리의 100%가 품질 관리로 진행되어야 함을 상기시킵니다.

확인을 위해 사용될 문서:

- 전체 폴더

품질 관리 간격:

- 이미 확인된 차량에서 최소 주 2회

후속 조치로 작업 계획을 정의하여 수리 공장 반환 & 재작업의 애니메이션을 만들어서 재발되지 않도록 할 수 있습니다.

09 | 품질 저하 예방

브랜드 수준에서 네트워크 및 수리소에서 수행된 조정 작업은 FRFT(처음에 적절히 수리) 품질 지표를 통해 모니터링됩니다.

기본 이점

- **고객:** 잘못 수행된 작업으로 딜러십에 반환하는 경우가 생기지 않도록 합니다. 차량이 처음에 고객의 요청에 따라 적절하게 수리되도록 합니다.
- **딜러십:** 재작업 또는 수리 공장 반환 시 근본 원인을 식별하여 비품질 AS를 방지하고 작업 계획을 정의합니다.
-> 처음에 적절히 수행합니다.

관련된 주요 기능: AS 관리자와 관리자의 모든 팀.

1 FRFT 지표 연속 모니터링

AS 관리자는:

- 주간 FRFT 지표를 참조하고 설정한 목표와 비교하여 딜러십을 배치합니다.
- 처음에 완료되지 않은 조정 작업에 대한 고객의 솔직한 의견을 파악합니다.

지원 문서: [접근방식 그리드 - 수리 공장 반환 주요 위험](#)

2 '재작업' 또는 '수리 공장 반환' 시 근본 원인 식별 및 수정

AS 관리자:

- AS 운영 기준 '수리 공장 반환'에 따라 체계적으로 수리 공장 반환을 알게 됩니다.
- 수리 공장 또는 재작업으로 반환할 때마다 확인되거나 임명된 사람(수리 공장 감독 또는 품질 관리자)에게 다음 작업을 요청합니다.
 - 수리 공장 재작업 및 반환 추적 시트를 엽니다.
 - 수정 작업을 이행하여 수리 공장 재작업 또는 반환의 우선 처리를 구성합니다.
- 이상 징후, 관련 해결책, 근본 원인을 식별할 수 요소를 가지고 있습니다.
 - 수리 공장 재작업 및 반환 추적 시트는 매주 작업 일지에 나열됩니다.
 - 시트의 순위는 다음 기준에 따라 원인의 우선순위를 고려합니다.
 1. 주파수
 2. 심각성.
- 문제를 분석하여 재발 또는 심각한 재작업/반환 요청 대부분의 근본 원인을 찾아서 공식화합니다.

지원 문서: [재작업과 수리 공장 반환 추적 시트](#)

[5 Whys 방법 설명 시트](#)

[5 Whys 방법 적용: https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2qArCFE](https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2qArCFE)

09 | 품질 저하 예방

3 | 예방 조치 계획 정의 및 이행

최소 월 1회 이상 AS 관리자는:

- 수리 공장 재작업과 반환 추적 시트를 통해 분석을 심화합니다.
- 반복되거나 고객에게 큰 영향을 미치는 원인에 대한 조치 계획을 정의합니다.
- 조치 계획의 효과를 관리합니다.
 - 식별된 문제가 다시 발생하지 않도록 보장
 - 품질 결과의 개선을 모니터링

지원 문서: [예방 조치 계획 및 후속 조치](#)

4 | 조치 계획 애니메이션 및 결과 공유

AS 관리자는:

- 모든 수리 공장 직원과 함께 이른 아침 5~10분 동안 일일 품질 브리핑을 구성합니다.
- 수리 공장 감독 또는 품질 관리자, 서비스 어드바이저와 매주 조치 계획에 대한 회의를 1회 조직합니다.
 - 분석 후 새로운 조치 계획 프리젠테이션을 작성합니다.
 - 종료될 때까지 진행 중인 조치 계획의 후속 조치를 구성합니다.
- 매월 내 예약 운영자, 서비스 어드바이저, 품질 관리자, 수리 공장 감독과 함께 품질 결과를 논평하는 회의를 조직합니다.
- 3개월마다 모든 AS 직원과 결과 종합 회의를 조직합니다.

지원 문서: [재작업과 수리 공장 반환 추적 표](#)

10 | 작업 내용 설명 및 출고

기본 이점

- **고객:** 서비스 어드바이저가 정한 시간에 편안하게 접수하고 환영을 받으며, 작업에 대한 설명과 정비에 대한 조언을 듣습니다.
- **대리점:** 좋은 조건에서 고객을 맞이하여 만족과 충성도를 높이면서 다음 방문을 준비합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 어드바이저(SA).

1 서비스 어드바이저는 고객이 도착하기 전에 인도 파일을 작성합니다

- 다음 항목을 포함한 파일 작성:
 - ✓ 작업 및 비용 설명을 뒷받침하는 수리 지시 및 견적 송장
 - ✓ 전수 검사 체크리스트, 정확하고 날인된 정비 기록(정비하는 경우), (다른 조정을 위한) 향후 작업에 대한 자문
 - ✓ 요구한 점검 및 결과(해당되는 경우)
 - ✓ 판매된 액세서리를 위한 취급 설명서(해당되는 경우)
- 오퍼를 조정하기 위해, 차량의 연령과 주행 거리를 고려하여 계획해야 할 작업을 계산하고 고객 견적서를 프린트합니다.

2 고객에 대한 인도 예약 확인

- 고객에게 인도 시간을 확인시키고 필요한 경우 샵 관리자의 배석을 보장합니다.

3 고객 환영

- 예약된 시간에 고객을 맞이합니다(필요한 경우 샵 관리자 또는 서비스 매니저 배석)
- 바쁜 기간인 경우 내부 절차를 통해 직원을 충원합니다.

4 대차 차량의 인도 및 검사(해당되는 경우)

- 모빌리티 솔루션이 고객의 기대를 충족하도록 보장하면서 고객과 함께 차량 투어를 합니다(이슈 종료).
- 연료 레벨과 트랙션 배터리의 충전 레벨 및 주행 거리를 올린 후 고객과 함께 대출 계약에 서명합니다.
- 인도 정보를 모빌리티 솔루션 관리자에게 전달하여 일정을 업데이트합니다.

지원 문서: [모빌리티 오퍼: 고객 접수 및 인도](#)

10 | 작업 내용 설명 및 출고

5 수행할 작업의 설명 및 평가

- 유용한 문서를 사용하여 수행할 작업을 상세히 설명합니다.
- Maserati 및/또는 대리점이 지원하는 조정 작업(세차 포함)의 보증을 승인합니다.
- 조정(차량의 안전 및 올바른 기능)과 관련하여 수행되는 점검을 승인합니다.
- 필요하고 해당되는 경우, 고객과 함께 결함의 해소를 승인합니다.
- 고객과 함께 견적 송장이 수리 지시와 일치하는지 확인합니다.
- 고객이 승인하지 않은 수리 작업을 찾아내어 송장에 삽입합니다(특히, 차량의 안전에 영향을 주는 경우).
- 조정의 내용 또는 명세가 모두 포함된 최종 송장을 프린트합니다.

6 고객의 차량에 대한 자문 및 추가 서비스 권고사항

- 고객 차량에 계획된 작업과 향후의 정비에 대해 자문을 제공하고 차량 연령 및 프로모션 혜택에 따라 향후 작업의 견적을 냅니다.
- Maserati 품질 인증서를 MC20 고객에게 제공합니다.
- 연장 보증 및/또는 정비 프로그램(해당되는 경우)을 제안합니다.
- 전체 휠, 안티스톤 치핑, 배터리 충전기 메인터너와 같은 제품을 홍보합니다..
- Maserati 앱을 다운로드할 것을 제안합니다.
- 고객에게 Maserati 고객 센터의 전화 번호를 알려주고, 대리점이 4일 이내에 전화로 연락한 후 Maserati가 5일 이내에 이메일을 통해 연락하여 고객 만족도를 확인합니다.*

*지역에 따름.

지원 문서: [출구 면담 방법 시트](#) / [출구 면담 후속 관리 표](#)

7 고객에게 감사를 표하고 만족도를 확인하면서 차량으로 안내합니다

- 고객을 차량으로 안내하는 동안, 대리점 방문에 감사를 표하고 향후에 고객 또는 친지를 위한 대리점의 서비스를 개선할 방법에 대해 권고할 점이 있는지 묻습니다.
- 고객 앞에서 보호 커버를 제거합니다.
- 고객이 떠난 후 그의 권고사항을 일일 고려 시트에 기재하고, 불만이 남아 있는 경우 그 이유를 밝히고 서비스 매니저와 공유합니다.

11 | 작업 후 고객 후속 관리 연락

기본 이점

- **고객:** 고려 대상이 되기 위해, 딜러와 지속적이고 긴밀한 관계를 가지기 위해. 고객에게 만족도 수준을 표현할 기회를 제공합니다.
- **딜러십:** 불만족 고객을 파악합니다. 불만을 전문성을 보여 줄 수 있는 기회로 삼습니다. 처리를 개선하기 위해 반복되는 원인을 찾아냅니다.

관련된 주요 기능: 서비스 어드바이저(SA).

1 | 영업일 5일* 내 고객 연락(* 지역 NPS 비즈니스 규칙에 따라 달라짐)

- 모든 고객에게 전화로 연락:
 - 영업일 5*일 내 딜러십(적극 추천) 또는 서비스 제공자에서 추적하여
 - 수리 공장 반환의 경우, 딜러십의 AS 관리자에 의해서만.
 - 하루 세 번 전화 연락에 실패 후, 음성 메시지를 녹음하거나 SMS/메일을 보냅니다.
- 고객 연락처 제공:
 - 도구 시트 '작업 후 고객 연락 추적 표' 포함 내용:
 - 연락할 고객 목록. 제공업체가 보장하는 경우, 목록은 수리 공장 반환에서 제거되었고 개인화된 접근방식을 허용하는 모든 정보(조정 날짜와 성격, 교체된 부품, 서비스 어드바이저 이름, 교체 차량 제공 또는 픽업 및 인도 서비스 등)를 포함합니다.
 - 연락 날짜 및 시간, 고객의 소리, 고객에게 제공된 해결책 및 답변.
 - 수행된 조정 작업의 유형을 고려하여 통화를 준비할 수 있는 고객 파일(딜러십에서 연락을 취한 경우).

지원 문서: [방법 시트 작업 후 고객 후속 관리 연락](#)
[도구 시트 작업 후 고객 후속 관리 연락 추적 표](#)

2 | 각 불만 사항의 작업 D+ 1에서 개인화된 처리

- 이메일, 소셜 네트워크, E-평판 등으로 공식화된 고객 불만 사항인 경우:
 - 고객 폴더가 식별되고 최신 조정이 참조됩니다.
 - 전화 통화 전에 필요한 경우, AS 관리자와 함께 하나 이상의 답변/해결책을 고려합니다.
 - 소셜 네트워크 또는 e-평판의 경우, 고객과 전화 교환을 참조하여 서면 답변이 제공됩니다. 고객의 충실함에 감사해하면서 답변은 정중하고 존중하며 사실을 근거로 해야 합니다.
- 도구 시트 '작업 후 고객 연락 추적 표'에 식별된 불만 사항인 경우 시작 전날 AS 관리자는:
 - 각 고객 파일을 참조하고 이해관계자와 논의합니다.
 - 하나 이상의 대답/해결책을 고려합니다.
 - 고객을 다시 만족시켜 당사를 추천하게 한다는 목표를 가지고 전화로 고객에게 전화를 겁니다.
- 연락 추적과 분석 표가 업데이트됩니다.

지원 문서: [도구 시트 - 전화/우편 스크립트 작업 후 고객 후속 관리 연락](#)

11 | 작업 후 고객 후속 관리 연락

3 AS 관리자의 작업 후 고객 연락 후속 조치

- 연락처 모니터링과 분석 표의 지원으로, 내부 또는 외부 작업 후 정기적으로 연락을 취하도록 합니다. 따라야 할 기본 지표는 다음과 같습니다.
 - 실시한 연락 횟수
 - 연락에 성공한 횟수
 - 품질 설문에서의 고객의 말
- 이 후속 조치는 예약 운영자 또는 서비스 어드바이저와 회의 중 최소 15일마다 공유되어야 합니다.
- 모든 차이는 수정되어야 합니다.

12 | 서비스센터 재입고

기본 이점

- **고객:** 고객의 신뢰 회복.
 - **딜러십:** 고객 만족을 다시 쌓고, 전문가 이미지를 만들고, 브랜드 평가 저하를 피하고, 마진 소비를 줄입니다.
- 관련된 주요 기능:** 서비스 어드바이저(SA), AS 관리자.

1 약속 시 수리 공장 반환 식별

- 약속은 영업일 2일 내에 제안되고 접수 일정에서 수리 공장 반환으로 식별됩니다.
- AS 관리자에게 각 수리 공장 반환에 대한 정보가 체계적으로 전달됩니다.

2 접수와 수리 공장에서 '수리 공장 반환' 파일 식별

- 접수 시 '수리 공장 반환' 파일 식별은 최소한 다음과 같습니다.
- 수리 주문의 시각적 안내(색상 태블릿, 레이블, 특정 스탬프 등)
 - 파일에 모든 항목을 포함하는 수리 공장별 색상 파우치.
 - '수리 공장으로 반환' 파일은 수리 공장 의제 로드 시 시각적으로 식별됩니다.

3 반환 수리 공장에서 차량 식별

SA의 차량 점검 중 차량에 특정 마커를 배치하여 수리 공장 반환을 강조합니다(미러 행어, 깃발 등). 이 마커는 품질 관리 후 제거되고 나서 고객에게 반환됩니다.

4 특별히 주의를 기울여 수행한 수리 공장 반환과 관련된 개입

- 수리 공장에서 해결책은:
- 수리 공장 감독 또는 품질 관리자가 감독합니다.
 - AS 관리자가 인증한 사람이 체계적인 품질 관리를 한 후 반환합니다.

차량 반환 전 AS 운영 기준 N°8 품질 관리 참조

5 고객에게 수행된 작업에 대한 자세한 반환 및 설명

- 서비스 어드바이저가 수행하고 중요 파일의 경우 AS 관리자가 수행합니다.
- 필요한 경우 고객과 주행 테스트를 실시하여 수정한 작업을 확인합니다.

12 | 서비스센터 재입고

6 | 수리 공장으로 반환 애니메이션 및 결과 작업 계획 후속 조치

품질 관리자, 수리 공장 감독, 서비스 어드바이저와 매주 후속 관리를 하여 다음 사항을 공유합니다.

- 수리 공장 반환과, 근본 원인 식별과 재발로 매주 업데이트
- 종료될 때까지 현재 작업 계획의 후속 조치
- 주요 지표 분석(품질 조사, 수리 공장 반환율, 송장 청구되지 않은 시간 등).

이 애니메이션은 특히 OS N° 9 AS에서 비품질에 대한 예방 조치에서 자세히 설명되어 있습니다.

13 | 리드 관리

기본 이점

- **고객:** 고객의 요구에 대한 대리점의 반응, 응답의 질.
 - **대리점:** 예약 운영자, 서비스 어드바이저 및 부품 책임자에게 전달되는 연락처의 품질을 개선합니다. 고객 요구에 따라 애프터세일즈 엔트리를 증가합니다.
- 관련된 주요 기능: 서비스 매니저.

1 리드를 수신하는 즉시 성격에 따라 리드 할당

- 서비스 매니저의 책임 하에, 리드 처리 도구를 통해 또는 수동으로 응답 가능한 위임자에게 리드를 할당합니다.
 - ✓ 서비스 매니저 부재 시 리드를 할당할 대체 인력을 파악하고 임명합니다.
 - ✓ 리드 할당 규칙은 서비스 매니저가 정의하고 모든 이해관계자에게 전달합니다.
- 리드 처리 도구를 사용하는 경우 서비스 매니저, 대체 인력 및/또는 위임자의 이메일 주소를 입력합니다(리드 할당 알림). 도구는 최신 상태로 설정됩니다.

2 리드 응답 책임자에 의한 고객 연락처 작성

- 주의 사항:
 - ✓ 고객 요구의 성격
 - ✓ Maserati와의 고객 이력(데이터베이스의 고객 기록)
 - ✓ 개인 정보의 처리에 대한 고객 동의(현지 규정에 따름)
 - ✓ VIN이 알려진 경우 고객 차량에 대한 서비스 계약의 존재.
- 확보:
 - ✓ 애프터세일즈 예약 및 워크샵 작업 일정
 - ✓ 고객 요구에 응답할 수 있게 해주는 요소

지원 문서: [리드 관리: Phone_Script의 예](#)

3 응답 담당자가 리드를 수신한 후 1일 이내에 고객 컨택.

우선순위에 따른 고객 컨택:

- 전화
 - ✓ 첫 번째 통화가 실패할 경우, 고객에게 요청이 검토 중이며 다시 연락할 것임을 알리는 음성 메시지를 남깁니다.
- 이메일
 - ✓ 48시간 업무 기간 내에 시간대를 달리하여 3번의 연락 시도가 실패한 후 이메일을 보냅니다.
 - ✓ 고객 전화 번호가 유효하지 않은 경우 이메일을 보냅니다.

지원 문서: [리드 관리 텍스트 샘플: 음성 메시지 | 리드 관리_텍스트 샘플 - 이메일](#)

13 | 리드 관리

4 모든 고객 컨택의 추적

모든 고객 컨택의 추적이 가능합니다. 응답 담당자는 할당된 리드 각각에 대해 고객 컨택의 추적 및 분석표를 제공합니다.

- 컨택 날짜 및 시간
- 고객 및 컨택 중 고객에게 제공된 솔루션 또는 답변의 축적 기록.

지원 문서: [고객 컨택 추적 표](#): Salesforce(SFDC)를 이용할 수 없는 지역만 해당

5 서비스 매니저 리드 추적 및 애니메이션

매일 다음을 통해 모든 리드가 처리되도록 보장합니다.

- Salesforce 도구
- 리드 처리 도구(존재하는 경우)에서 제공하는 요약 표
- "컨택 유형", "컨택 수", "1 영업일 이내의 처리율", "예약률" 등의 지표를 사용한 활동 모니터링 보고서

모니터링을 지원하기 위해 서비스 어드바이저와의 주간 및/또는 월간 회의에서 주요 지표 공유 및 촉진

14 | 액세서리 판촉

기본 이점

- **고객:** Maserati Accessories 참조. 주문하거나 소유한 차량에 사용할 수 있는 액세서리와 가격에 대해 알아볼 수 있습니다. 주문한 액세서리가 설치된 차량을 인도받습니다.
- **대리점:** 액세서리의 판매를 늘리고 애프터세일즈 활동을 개발합니다.

관련된 주요 기능: 부품 책임자, 서비스 어드바이저.

1 부품 책임자의 지명

- 부품 책임자는 명시된 기능을 수행합니다.
- 부품 책임자는 서비스 어드바이저와 함께 이 기준에 제시된 다양한 활동을 관리합니다.

2 홍보할 액세서리 목록

- 각 모델을 위한 액세서리 목록(설치 및 VAT를 포함한 가격 첨부)
- 목록에 기재된 각 액세서리에 대해 1개 이상의 사본이 비축되어 있습니다.
- 각 판매원, 관리자(handler), CS는 선택된 액세서리 목록을 소유합니다.

3 부품 책임자가 전시하는 액세서리 목록

- 가구/쇼케이스, 전시장 및 대리점 웹사이트에 게시.
- 출시 차량, 계절(하계/동계) 및 진행 중인 프로모션 별로 열거.

4 커뮤니케이션 매체의 구현

- 전시장과 애프터세일즈 접수처에서 액세서리의 동영상 프레젠테이션과 화면(TV, 디지털 프레임, 인터넷) 상의 웹 애니메이션 시연.
- 셀프 서비스 디스플레이에 관한 책자.

5 가구/윈도우 설치 액세서리

- 전시장
- 애프터세일즈 접수처
- 인도 영역(인도 액세서리)
- 청결하고(먼지 또는 지문 없음) 잘 갖춰진 비품

6 전시장에 1대 이상의 액세서리 차량 노출

- 계절에 맞춘 액세서리
- 가구/쇼케이스에 진열된 것을 보완하는 액세서리.

14 | 액세서리 판촉

7 액세서리 판매의 월별 추적

- 액세서리 판매가 특정 KPI로 추가되고, 애프터세일즈, 판매, 부품 책임자 및 예비 부품 관리자의 월간 글로벌 활동 보고 또는 프레젠테이션에서 강조됩니다.
- 주요 지표: 액세서리 매출액 및/또는 신규 판매당 액세서리 매출액.

15 | 서비스 매니저 투어

기본 이점

- **고객:** 청결하고, 정돈되고, 안전하고, 조직화된 매장에서 접수합니다.
- **대리점:** 대리점의 운영 상태(청결, 적재, 조직)가 양호하고 운영 기준이 적용되도록 보장합니다. 강화된 건강 조치가 적용되도록 보장합니다. 과거에는 보이지 않았지만 고객의 눈에 곧바로 띄는 일상적 항목을 세심하게 관리합니다.

불일치가 발생하는 즉시 감지하고 지속 가능한 방식으로 처리합니다. 철저한 검토가 필요한 영역에서 모든 직원이 세심하게 관리하도록 계도합니다. 팀 내에서 반복을 통해 자율성을 함양하고 협력업자들이 스스로 차이를 만들어내는 내부 규율을 확립합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 매니저.

1 고객의 관점에서 1주일에 1회 이상 수행되는 서비스 매니저 투어

- 개선된 위생 조치의 경우를 포함하여 판매점의 애프터세일즈 구역의 청결, 정돈, 안전, 적절한 조직을 보장합니다.
- 서비스 매니저 투어는 최소한 고객이 접근하거나 볼 수 있는 영역 또는 애프터세일즈 운영 기준이 적용되는 영역에 대한 통제를 체계적으로 포함합니다.
 - 고객 환영:
 - ✓ 분명하고 가시적인 외부 안내 표시
 - ✓ 연중무휴 24시간 터미널을 비롯한 이용객을 위한 주차(이용 가능한 경우)
 - ✓ 깨끗하고 깔끔한 고객 대기 공간을 포함한 애프터세일즈 접수처
 - ✓ 전단 및 기타 최신 제안
 - ✓ 깨끗하고 완벽하게 장비를 갖춘 고객 및 직원 보건 서비스
 - ✓ 고객과 접촉하는 모든 직원에 대한 배지.
 - 정비 접수 중 고객과 함께 둘러보기:
 - ✓ 깨끗하고 정돈된 검사 구역
 - ✓ 접수된 차량이 식별되고 보호 장치로 보호됨.
 - 워크샵에서:
 - ✓ 깨끗하고 층화된 워크스테이션
 - ✓ 작업자는 적절한 개인 보호 장비를 착용하고 작업복이 오염되지 않음
 - ✓ 차량이 식별되고 보호됨
 - ✓ 해당 차량의 배기가스 배출
 - ✓ 접근 가능하고 기능적인 부하측 단자
 - ✓ 폐기물 수거 및 처리가 체계화되고 시행됨.
 - 후선 업무 주차장:
 - ✓ 고객 차량을 세차하고 정리합니다. 차량이 감지되고 보호됨
 - ✓ 대차 차량과 관련 차량을 청소합니다.
- 대리점 및 기타 식별된 경계 지점에서 모든 애프터세일즈 운영 기준이 준수되는지 여부를 확인할 수 있습니다..

지원 문서: **서비스 매니저 투어 마스크(PPT + EXCEL) / 진행 중인 작업**

15 | 서비스 매니저 투어

2 서비스 매니저 투어 중에 발견된 불일치 처리

- 사진 및/또는 포스트잇 메모를 통해 각 불일치를 식별합니다.
- 투어(1)의 완료일과 "불일치"를 사진 및/또는 포스트잇이 첨부된 전용 표로 보여줍니다.
- 각 불일치를 분석하고 처리합니다.
 - 차이의 원인을 찾아내어 전용 표의 "불일치의 원인" 상자에 저장합니다.
 - 시정 조치를 파악하여 상자에 저장합니다.
 - 전용 표의 "시정 조치"
- 반복되는 차이를 분석하여 원인을 제거합니다.
- 시정 및 예방 조치에 대한 진행 상황 검토를 주 1회 실시합니다.
- 다음과 같은 경우 차이의 포스트잇 및/또는 사진을 삭제합니다.
 - 기준 상황이 영구적으로 (재)설치되는 경우
 - 지적된 불일치가 대리점의 기존 운영 기준에 통합 또는 새로운 운영 기준의 수립을 통해 모니터링되는 경우

지원 문서: **서비스 매니저 투어 마스크 실례(PPT + EXCEL) / 진행 중인 작업**

16 | 대차 차량 편성 및 관리

기본 이점

- **고객:** 고객이 차량을 접수한 당일에 처리할 수 있도록, 정비 예약이 잡히는 즉시 대차 차량을 확보할 수 있습니다. 대리점에서 제안하는 “대차 차량”의 오퍼와 가격을 즉시 확인할 수 있는 이점을 누립니다.
- **대리점:** 고객의 모빌리티 요구를 충족합니다. 대차 차량의 관리를 전문화합니다. 고객에 대한 대차 차량 오퍼를 승인합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 매니저, 신차 판매 관리자.

1 판매 관리자에 의한 대차 차량의 생성 또는 갱신

- Maserati의 무역 정책과 재정 지원을 고려합니다.
- 서비스 매니저와의 대화를 통해 대리점의 애프터세일즈 고객 유형(개인 고객, 기업, 숙련공 등)에 맞추어 개조되는 차량을 결정합니다.
- 행정적(대차 차량 입고, 등록, 보험 등), 기술적, 미학적 준비를 수행합니다.
- 주차 관리와 대차 차량의 수리를 조직합니다.

2 대차 차량의 운영 관리

대차 차량의 관리 담당자를 식별합니다. 주된 임무는 다음과 같습니다:

- 서비스 어드바이저의 도구에서 대차 차량을 업데이트합니다.
- 주차 상태 및 교대 계획의 후속 관리를 통한 주차의 일상적 관리(정비, 주행 거리, 연령, 수리 등), 대출/리스 계약의 관리, 클레임과 벌금의 보고 및 모니터링,...

지원 문서 [차량 관리 표의 예시](#)

3 주차 애니메이션 및 대차 차량 모니터링

대차 차량 관리자는 월간 대시보드를 사용하여 다음 사항을 추적합니다.

- 차대의 입력과 출력에 따른 차량 목록 업데이트
- 각 차량의 사용률 및 사용 기간(일수/영업일수)
- 청구율(청구 일수/영업일수) 및 주차의 비용 효율성
- 경비 및 소유 비용(감가상각, 연료, 세차, 수리 등)에 대한 규정.

16 | 대차 차량 편성 및 관리

4 | 대차 차량을 언제든지 손쉽게 사용할 수 있습니다

- 대차 차량은 전용 구역에 주차됩니다.
- 키는 안전한 장소에 보관됩니다.
- 차량(외부 및 내부)은 청결하고 개인 소지품이 없습니다.
- 연료 및/또는 배터리 충전은 필요에 따라 업그레이드됩니다.
- 각 차량에는 다음 항목을 포함한 지갑이 있습니다: 사용 설명서, 현행 등록증 및 보험증(또는 사본), 지원 전화 번호, 사고 신고서, 현지 법률이 요구하는 문서 및 장비(예: 안전 키트) 등. 저배출 차량의 경우, 트랙션 배터리 로딩용 케이블.

5 | 대차 차량에 관한 커뮤니케이션

- 애프터세일즈 팀은 고객에게 대차 차량 사용 조건을 홍보 및 통보할 수 있습니다.

17 | 픽업 & 딜리버리

기본 이점

- **고객:** 고객을 위한 특별한 서비스 제공. 간편한 구성, 시간 절약, 제약되지 않은 AS 경험.
- **딜러십:** 신규 고객을 유치하고 공인된 수리점으로 브랜드 이미지를 쌓을 수 있습니다.

관련된 주요 기능: 픽업 및 인도 작업자

1

약속 예약 중 픽업 및 배송 서비스는 다양한 수준으로 제공되며 다른 모빌리티 솔루션도 필수적으로 제안됩니다

고객이 픽업 및 인도 서비스를 선택한 경우 약속을 잡은 사람은 다음 사항을 확인합니다.

- 차량에서 하는 작업에 진단이나 고객의 주행 테스트가 필요하지 않습니다.
- 고객이 제공한 주소가 서비스에 대해 정해진 지역에 있습니다(픽업 또는 인도 주소: 집 또는 기타).
- 인도를 위한 송장 발행 시, 지불 양식은 고객이 요청한 주소로 가능합니다.
- 픽업 및 인도 서비스 상품의 여러 단계가 고객이 선택한 시간에 제공됩니다.

2

약속 48시간 전, 픽업 및 인도 서비스 혜택이 준비됩니다.

다음 사항을 확인하기 위한 한 사람이 식별됩니다.

- 서비스 어드바이저와 약속과 관련하여 수정 사항이 없습니다.
- 고객 파일이 꼭 찻습니다(수리 주문, 담당자의 주소와 주행 시간, 고객의 휴대폰 번호 등).
- 고객이 요청할 경우, 정해진 시간에 대차를 이용할 수 있습니다.

3

픽업 및 인도 작업자는 고객과 정한 장소로 가서 차량을 책임집니다(픽업 또는 픽업 및 인도).

- 픽업 및 인도 작업자는 파일 전체를 미리 준비했고 고객이 대차를 선택한 경우 대출 계약을 준비했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 예약 시간 5분 전에 고객과 함께 정한 주소로 출발할 것으로 예상했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 SMS로 도착을 알립니다. 지각 시 고객에게 전화를 걸어 새로운 도착 시간을 정합니다.

지원 문서: [픽업 및 인도 지침](#)

17 | 픽업 & 딜리버리

4 예약된 약속 시간에 픽업 및 인도 작업자가 고객 차량을 책임집니다.

- 픽업 및 인도 작업자는 도착 장소가 고객과 자신, 그리고 차량에 안전함을 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 수리 주문을 한 고객과 함께 차량 점검을 수행하고(외부/내부 상태, 연료 수준, 킬로미터 등) 추가 작업을 해야 하는지를 묻고 수리 주문에 고객의 서명을 요청합니다.
- 픽업 및 인도 작업자가 서비스 어드바이저인 경우, 차량 점검은 '접수 시 차량 점검' AS 운영 기준에 따라 실현됩니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 픽업 및 인도 작업자는 이 대차의 점검도 제안하고 대출 계약에 서명하고 인도를 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객과 함께 인도 시간을 확인하고 정중하게 고객을 떠나보냅니다.

5 픽업 및 인도 작업자는 고객과 차량 인도를 위해 정한 장소로 갑니다(픽업 또는 픽업 및 인도).

- 픽업 및 인도 작업자는 인도를 위해 파일 전체를 준비했습니다(송장, 예상치를 포함한 미래 작업 등).
- 픽업 및 인도 작업자는 예약 시간 5분 전에 고객과 함께 정한 주소로 출발할 것으로 예상했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 SMS로 도착을 알립니다. 지각 시 고객에게 전화를 걸어 새로운 도착 시간을 정합니다.

6 예약된 약속 시간에 픽업 및 인도 작업자가 고객 차량을 인계합니다.

- 픽업 및 인도 작업자는 도착 장소가 고객과 자신, 그리고 차량에 안전함을 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 송장을 제출하고 설명합니다. 고객이 차량에서 수행한 작업(예: 고객의 동의에 따라 내부/외부 청소)을 중요시합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 필요한 경우 이전에 선택한 방식에 따라 결제를 받습니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 픽업 및 인도 작업자는 고객과 함께 차량을 점검합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 정중하게 고객을 떠나보냅니다.