

WORKFLOW BUCHUNGSANFRAGEN



#	EINGEHENDE TELEFONISCHE ANFRAGE	ANRUFMANAGEMENT	EINGEHENDE WEB-ANFRAGE	ERKLÄRUNG
1	EINGEHENDE ANRUF		EINGEHENDE WEB-ANFRAGE (E-MAIL)	Eingehende Anfragen regelmäßig überprüfen (Posteingangsortner)
2	BEGRÜSSUNG UND GRUND DER KONTAKTNAHME			Sich persönlich, die Marke und den Vertragshändler vorstellen und das Gespräch eröffnen
3	KUNDEN- UND FAHRZEUGDETAILS			Kundendaten prüfen und aktualisieren Typ und Geschichte des Fahrzeugs prüfen
4			FRAGENIDENTIFIKATION	Die vom Kunden angesprochenen Aspekte verstehen und identifizieren
5			VERFÜGBARKEITS-KONTROLLE	Die korrekte Verfügbarkeit (Techniker und Serviceberater) entsprechend den Kundenanforderungen sicherstellen
6			WIEDERVORLAGE UND BESTÄTIGUNG DER ANFRAGE	Erinnerung versenden (DEM, SMS)
7		AUSGEHENDER ANRUF		Mit dem Kunden im Fall zusätzlichen Klärungsbedarfs oder Bestätigung Kontakt aufnehmen
8		BEGRÜSSUNG UND GRUND DER KONTAKTNAHME		Sich persönlich, die Marke und den Vertragshändler vorstellen und das Gespräch eröffnen.
9		FRAGENERFASSUNG UND VORDIAGNOSE-ANALYSE		Die vom Kunden angesprochenen Aspekte verstehen und identifizieren
10		ZUSÄTZLICHE BEDÜRFNISSE		Zusätzliche Serviceleistungen proaktiv anbieten
11		VERFÜGBARKEITS-KONTROLLE		Die korrekte Verfügbarkeit (Techniker und Serviceberater) entsprechend den Kundenanforderungen sicherstellen
12		TERMINBUCHUNG		Den Termin zum/zur vereinbarten Datum/Uhrzeit buchen und bestätigen
13		ABSCHLUSS UND GRÜSSE		Die Hauptaspekte des Termins bestätigen und Datum sowie Uhrzeit der Buchung wiederholen
14		TERMINBESTÄTIGUNG		Erinnerung versenden (DEM, SMS)