

## OS N°1 : 予約枠確保

### 予約 - 電話による読み上げ原稿の詳細

担当: 予約オペレーター/サービスアドバイザー

#### 基本

- プロ意識を持ち、丁寧かつ心を込めて個客に挨拶します。
- 今後のメンテナンスについて個客に伝えていくため、携帯電話、メールアドレス、車両の走行距離、プライバシー同意書を収集し、個客ファイルの作成、更新、修正を行います。
- 個客の車を確認し、プロ意識で受付、精確な見積書、保守計画の案内などを行います。
- ダブル提案（二通り時間帯という提案）により、予約に余裕を持たせ、自身のスケジュールを管理できます。
- 保証範囲に関係なく、車両作業中に、いつでも個客に提案できるのが、モビリティソリューション（代車、レンタカー、税、受取&配車サービス、時には公共交通機関など）です。マセラティ方針に基づき、無料または個客の負担で提案できます。
- 一時間毎に15分（または二時間毎に30分）を、各々のサービスアドバイザーは気分転換に別の仕事をするようにします（準備作業、予約のない個客の車受取、作業の進捗具合を個客に通知、フォローアップ電話など）。
- 個客の待ち時間が限られている日程から逸脱せず、直ちに対応するように心がけます。
- ワークショップ返車の場合、できるだけ早く個客の車に取りかかることで、個客満足度を維持し、受付スケジュールにワークショップ返車として、予約を入れます。

## 自宅に電話

☎ 「マセラティXXXX (ディーラーシップ所在市、オペレーター名、おはようございます/こんにちは…)」

## 個客と車の情報を得る

☎ 「お客様の氏名、車両登録をお願いできますか…?」

☎ 「連絡先を確認させていただきますか?」

☎ 「携帯電話の番号は何でしょうか…?/携帯電話をお持ちですか?」

☎ 「お客様のメールアドレスは「……」これでよろしいでしょうか?/メールアドレスを教えてくださいませんか?」

☎ 「お車は[マセラティ][モデル]でしょうか?/お車のモデル名は何でしょうか?」

## 電話してきた理由の確認

☎ 「どうされましたか、X様/Y様?」

個客が技術的な問題を持ち出してきたら、事前故障診断チェックリストを参照して、個客と根本問題を特定します。

## ワークショップ返車の場合

☎ 「分かりました。直ちに予約を入れましょう」

個客の要求は優先的に取り扱い、ワークショップ工場長が車を修理してテストする旨、個客に説明します。

☎ 「整備作業の後、ワークショップ工場長が車のテストを行い、正常に動くか確認します。」

## モビリティソリューション

☎ 「車の作業を行っている間、別の移動手段が必要になりますか?」

=> 代車 (承諾があれば有償の代車) を提案

=> 別のモビリティソリューション (タクシー、車に乗せてもらう)

☎ 「ご希望であれば、[マセラティ][モデル]を用意させていただきます」

☎ 「他にご希望がございますか?」

## 予約の設定

ワークショップ返車の場合、**48時間以内の予約**を個客と交わします。開いている時間枠に、至急に個客の車をサービスアドバイザーに対応させます。

🗂 「7月20日の火曜日9:30、または7月21日の水曜日10:30で如何でしょうか

短時間/予約時間:

一日またはそれ以上

🗂 「明日の9:30にお車を受け取りにお伺いします。9:30と10:30とで、どちらがよいでしょうか?」

半日作業:

🗂 「明日の3:00または3:30に、お車を受け取るということで如何でしょうか」

・ラッシュアワー/長期予約時間:

🗂 「早朝、お車の受け取りを強く希望される場合、来週の**8:00**で如何でしょうか」

🗂 「ご希望であれば、配車予約を承ります」

## 予約の確認

🗂 «お客様のサービス予約は**7月20日の火曜日3:30 p.m**に確定しました。到着次第、受付までお越してください。ディーラーシップへの道順はお分かりでしょうか?»

・渋滞時間帯

🗂 予約時間に遅れそうな場合、ご連絡をいただければ幸いです。

## 個客を残す

🗂 「お客様のお名前、お車(モデル)の整備点検が7月20日の水曜日3:30 pmでよろしいでしょうか。ご来店をお待ち申し上げます。**X様/Y様**。お電話ありがとうございました、**X様/Y様**、当日はよろしくお願いたします。」

---