

入庫予約問合せワークフロー



#	電話問合せ	電話マネジメント	ウェブ問合せ	説明
1	受電		ウェブ問合せ (e-メール)	問合せを定期的にチェック (受信フォルダ)
2	挨拶 & 連絡の理由			氏名、ブランド、ディーラーを名乗り、会話を開始
3	顧客 & 車両詳細			顧客データの確認と更新 車両タイプと履歴をチェック
4			問題の特定	顧客が訴える問題を的確に理解、特定
5			リソース チェック	ニーズに対応できるリソース (テクニシャン、サービス アドバイザー) があることを確認
6			回答と確認	リマインダーの送信 (DEM、ショートメール)
7		架電		追加の確認が必要な時は顧客に連絡
8		挨拶 & 連絡の理由		氏名、ブランド、ディーラーを名乗り、会話を開始
9		問題の発見 & プレ診断 チェック		顧客が訴える問題を的確に理解、特定
10		追加ニーズ		追加サービスを積極的に提案
11		リソース チェック		ニーズに対応できるリソース (テクニシャン、サービス アドバイザー) があることを確認
12		入庫予約		入庫の日時を決定し、予約する
13		クロージング & 挨拶		予約概要の再確認
14		予約の確認		リマインダーの送信 (DEM、ショートメール)