

# 出口調査

## 1 出口調査

- 顧客の車に伴う管理業務の終了時、サービスアドバイザーは「出口調査」を行ってください。

**重要:** この狙いは、9点または10点を「お願い」するということではなく、本当の顧客満足度を知ること、あるいは顧客が不満足だったとする原因を知り、間髪入れずに挽回するためです。

## 2 顧客推薦トラッキング

- 顧客に挨拶し、気持ちよく次の来店をお待ちしている旨を伝えたら、サービスアドバイザーはホットサーベイファイルに、推薦についての評価を記入します。
- 顧客が不満足を示した場合、サービスアドバイザーは、備考フィールドに強調表示の形で理由を示します。
- これは毎夕、アフターセールスマネージャーに送信されます。



El follow up table

## 3 顧客満足度の回復

- 毎朝、アフターセールスマネージャーは、前日不満足を示した顧客全員に電話をします。
- アフターセールスマネージャーは、不満足だった理由を事前に知らされていたので、不満足だった原因を挽回するため語り合う準備を行います。



## 4 FOCUSでのフォローアップコールとアンケート結果の相関

- 各顧客について、FOCUS に記入されたすべての調査を、フォローアップコール xls ファイルに報告された評価と比較する必要があります。
- 同じ評価  
=> 電話かメールで感謝の意を表してください。
- 異なる評価  
=> 電話をして不満足の理由を知り、間髪入れずに不満足の挽回に努めてください。



	編集者: XXXX	改訂者: XXXX	承認者:
データピ ザ			