

OS N° 13: リード管理

ツール電話例文

担当: 予約オペレーター/サービスアドバイザー

読み上げ原稿例

連絡する

- お客様を歓迎し、会話がスタート:

🗨️ 「もしもし、...様、マセラティ（都市名）販売店の..., です」

電話の目的を伝える

🗨️ 「お電話をしましたのは、[サービス予約、スペアパーツ ...] について、[マセラティ] [モデル]のお問い合わせを承ったからです」。

🗨️ 「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?/お客様のマセラティモデル車は何でしょうか?」

🗨️ 「他にご要望がございますか?/他に何かご要望がございますか?」

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」

「他にご要望がございますか?」


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、受付までお越しくください。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ております。**X様/Y様**。お電話ありがとうございました、**X様/Y様**、当日はよろしく願いいたします。」