

メソッドシート 仕事後の顧客連絡1/2

サービスアドバイザー

重要

修理にワークショップを訪れてから、5(*)営業日までにご連絡させていただき、満足度を確認させていただきます。《(* 地域的玲用のBRに準拠)》

要点

- 販売店と顧客間の恵まれた関係を強化するため (顧客が関与した事項を再評価)。
- プラスポイントおよび顧客満足度を確実に高めてくれるポイントを特定。
- 連絡をカスタマイズし、顧客を維持。

アクション

方法

顧客連絡リクエスト

1	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客修理依頼フォームで、顧客への連絡先リストに関連付けます。 • 顧客に電話する前に、車両にどのような修理を行ったかを確認し、顧客と話を進められるようにします。 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • ワークショップから車両を搬出してから、XX営業日以内に顧客に連絡し、顧客連絡分析フォローアップ表を作成します。 ↳ 氏名と販売代理店名を伝える形で自己紹介する。 ↳ 顧客を名前と呼ぶ。 ↳ 気持ちを込めて意見に関心があり、かつ質問が幾つかあることを伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> 📎 ツールシート「仕事後の顧客連絡トラッキング表」 📎 ツールシート - 「仕事後の顧客連絡用の電話/メール原稿」 📎 ツールシート《NPS調査満足度アンケート
3	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客と連絡が取れなかった場合、コールボイスSMSまたはメールでメッセージを伝えておきます 	

メソッドシート 仕事後の顧客連絡2/2

サービスアドバイザー

アクション	方法
顧客が不満を示した場合	
<p>4</p> <p>些細な問題または簡単に解決できる問題の場合:</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客に不満を吐き出させ、同情を寄せる。 顧客に最適な問題解決策を提案: 迅速な配車、貸与車、新規予約、その他。 顧客に不満を徹底的に吐き出してもらうようにする。 <p>解決、分析、補償、または職層上の同意が必要な問題の場合:</p> <ul style="list-style-type: none"> 当該問題には追加分析が必要なことを顧客に説明します。 回答を取り繕ったり、サービスマネージャーが顧客と同意した日時に間に合わないからといって、遅らせるようなことをしないでください。 顧客ファイル (作業依頼書、請求書...) を取り出し、前回の調整内容とチェックします。たとえば、顧客リクエスト、調整、リコールキャンペーン、品質管理。 電話での予約前に、サービスマネージャーに送信します。 <p>(約束を破ると信頼を失います)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 顧客ファイル (修理依頼書、請求書...)