

01 | 予約枠確保

一般的なメリット

- **お客様:** 各質問に回答して、高信頼性で迅速、リアリスティックな予約を素早く得てください。
- **販売代理店:** スケジュール的にベストの個客予約でワークショップの負荷を最適化。

対象となる主な部門: 予約オペレーター(BO)、サービスアドバイザー(SA)。

1 ディーラーが閲覧するマセラティウェブサイト、およびアフターセールス情報は最新版です。

2 予約の連絡はオンラインやオーナーアプリで可能です。

- 案内を受け取ってから24時間以内に予約を確定してください。

3 最新で共有している予約計画、ワークショップの負担、およびモビリティソリューション

- ワークショップでの点検終了後、15分間または30分間の受入予約をスケジュールに組みます。飛び込みの仕事もあるので、時間あたり3件の15分間予約、または2時間あたり3件の30分間予約のスケジュールを組むよう推奨します。
- お客様の便宜をはかため、予約に関しては最低でも2通りの異なる日と時間帯を提起してください。
- 必ずSAの判断で10~15分の再予約を設定してください。
- 受入または再予約期間は、作業内容（サービス、保守、診断、車体修理）、お客様の知識や代車の返車に応じて問題があるかどうかで判断します。
- 予約の一部を空いている時間帯に提案して、お客様が歓迎する品質に維持します。
- MC20のお客様は、ブランドが行った約束を尊重することを優先させるべきです（保証優先サービス予約 - 1日以内）。

4 3回までの呼び出し音で個客からの電話に応答

- 予約オペレーターの仕事は、電話に応答し、予約を組みます。
- 個客からの電話を転送したり保留にする場合、時間が30秒を超えてはなりません。

5 お客様からの電話は、マセラティペルソナ分類に合わせた形で、オリジナルなものにしてください。

- お客様が必要とし、期待している、ブランドバリューを満たした優れたAS体験となるようにします。
- CRMやBMSで、お客様が属するペルソナ（ユニークさ、パフォーマンス、外見、エクセレンス）をチェックします。
- お客様のことが分からない場合、通話中に質問を投げかける形で、ペルソナを判断することができます（ペルソナ識別ツール）。
- 現在の車オーナーを特定する、DMSおよびサービスエントリーをチェックします。無い場合、BOかSAが所有車変更手続きを行っている間、追加データを収集します。
- 必要に応じてデータを更新します。

01 | 予約枠確保

6 詳細を聞きたい個客

- 見解を入れることなく、お客様が決められた通りの要求を入力し、ファイル作成。
- 技術問題に関して、予約オペレーター/サービスアドバイザーは、予約前診断チェックで得た診断結果に関連して、お客様に質問をすることで、問題の実態を調べてください。
- 受入中の車両受入チェックリストで入力する必要性を、個客ファイルにメモします。
- サービスかりコールキャンペーンの有無を確認します。有る場合、お客様に伝え、個客ファイルにメモします。
- サービス契約のサブスクリプションを確認し、個客ファイルにメモします。
- 予約に関してワークショップ工場長または整備士に依頼できるかどうかメモします。

補助文書: [詳細電話スクリプトツールシート](#)

7 必ず個客にモビリティソリューションを提供

- お客様に提供できそうな代替モビリティオプションを確認します（例: 代車有償代車、ピックアップ&デリバリー、タクシー、ディーラー同伴サービス、レンタカー）。
- サービスや修理のMC20個客に対しては、マセラティ代車またはピックアップ&デリバリーの提案が不可欠です。
- 選択したモビリティソリューションに応じた予約

補助文書: [「モビリティ提供-お客様への初回連絡」メソッドシート](#)

8 お客様の便宜をはかため、予約に関しては最低でも2通りの異なる日と時間帯を提起してください。

9 お客様による予約項目見直し

- お客様が立ち去る前に、日時と予約内容を再度伝えます。
- 同意した日の受付担当者に個客名を伝えます。
- 予約した日に個客が持参してくるもの（登録証明書、整備手帳、運転免許証、盗難防止ナット、LEVの場合はケーブル・・・）、および現場に到着する車の駐車場所を伝えます。
- お客様が連絡やりマインダーを受けるかどうか、その方法（メール、SMS、電話）について尋ねます。
- お客様が同意したら、予約の24時間前に予約とモビリティソリューションを確認します（SMS、メール）。

10 個客ニーズの予測: サービスリマインダー連絡は、整備点検日前の少なくとも3~4週間前に行ってください。 **ベストプラクティス**

- メールかSMSでリマインダーを個客に送信するか、販売代理店/コールセンターの予約担当者が電話します。
- 専用文書で連絡を追跡できるようにします。