

02 | 受入準備

一般的なメリット

- **お客様:** 車両保守についての賢明なアドバイスからメリットを得、ニーズを完全に把握するために耳を傾け、受入時間を確保してもらえます。
- **販売代理店:** 最適な作業提案にし、品質と取引を維持するため、お客様の車を受け入れる時間を確保することで、お客様と車両の履歴を把握していくことができます。

対象となる主な部門: 予約オペレーター、サービスアドバイザー。

1 最低48時間前に作成した個客ファイル

- 推定可能な作業の場合: 当てはまりそうな項目で個客ファイルを作します。
 - お客様の要求と感情を伴う修理依頼
 - スペアパーツの注文
 - 保守計画のチェックリスト
 - お客様が要求の見積書
 - 車両の保証状態およびサービス契約内容については、問題があるかどうか確認します。
 - 対象車両で実行するべきサービス/リコールキャンペーンの有無確認。
 - 車両の整備点検履歴
 - 事前に突き止めた作業 (マセラティポリシーに採用の提案)
- 診断作業に関して、予約決定時に実施する予約事前診断チェック。
- サービス契約をしている個客に関して、受入段階中に提供するものを含む、追加サービスのチェックおよびメモ。
- ファイルの分類は、SAまたは個客受入エリア到着時に行います。

2 最低48時間前に作成したモビリティソリューション

- モビリティソリューションを作成します。
 - 代車の場合、可用性、予約、清浄度、燃料/バッテリー充電レベル、および個客連絡情報で代車契約の事前履行をチェックします。
 - 代替モビリティ選択肢 (タクシー、ディーラー同伴サービス、その他.): 可用性の確認、ソリューションの予約、および利用情報をファイルに添付
 - お客様が選択した住所へのピックアップ&デリバリーの場合、サービス組織が情報に基づいて大丈夫かどうか確認します (住所、移動時間、同伴者…)

3 予期せぬ事態が発生した場合、お客様は再度連絡してください。

- 予期せぬ事態が発生次第、お客様に電話をして詫び、新しい予約に同意します。

4 お客様の同意を得たら、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、電話)

02 | 受入準備

5 | その他サービスと共有する予約

- 予約一覧は48時間前にプリントアウトして、新車両セールスマネージャーと共有することで、お客様にアフターセールスを体験していただくようにします。