

04 | 販売店でお客様をお迎えする

一般的なメリット

- **お客様:** お客様は歓迎されていると感じ取り、誰に話しかけるのか知っています。
- **販売店:** 販売店のやり方でお客様を持て成します。お客様に販売店の好印象を抱いていただきます。お客様が瞬時に見つけてくれます。

対象の主要部門: 接客係、予約係(BO)、サービスアドバイザー(SA)。

1 販売店を取り囲む環境

- 現行のマセラティCIガイドラインに準拠した上で、お客様にとって実に見やすい案内標識。
- きれいで手入れの行き届いた路面（駐車場、植生、歩道）
- お客様にとって見つけやすい、アフターセールス専用の駐車場は以下のようにします。
 - 移動手段が制限されているお客様にも見つけやすい、最低1箇所の案内標識 (現地規制をチェックのこと)
 - 路面標示

2 販売店の案内標識

- 標識は、店舗入口や電柱、または可能なら近傍に設置し、現地規制に準拠の上、以下の最低項目を表示するものとします。
 - 販売店名、住所、電話番号、および販売店のウェブサイト
 - 販売店の営業時間。
- 販売店ディスプレイ、ウェブサイト、およびスマートフォンアプリケーションの情報が、首尾一貫しています。

3 お客様が見えやすいように、周辺の清掃と整理をしておきます。

OS 15で述べたように、お客様が見えやすい周辺の一覧を参照してください。アフターセールスマネージャーツアー

4 お客様を迎える担当者

- お客様を迎える担当者を任命し、一目でそれとわかるようにしています。
 - 新車ショールーム: 接客係または販売員、
 - アフターセールスレセプション: BOまたはSA。
- 営業時間を通してお客様をお迎えできるように、お客様のスケジュールを全員に周知します。
- 必要に応じて、お客様がご所望の契約やサービスに付き添い、お客様との関係維持に心を配ります。万一応対できない場合、お客様を待合室へご案内します。待合室で利用できるものとして、ノートパソコン、プリンター、プラグ、Wi-Fi、日刊新聞などがあり、暖かい飲み物や冷たい飲み物も用意、室内はきれいで適温に空調を行っているため、快適性が確保されています。

5 瞬時に見分けられるスタッフ

- お客様に対応する全員の社章バッジは、以下のようになっています。
 - マセラティロゴ
 - 氏名
 - 職位