

06 | レセプションでの点検

一般的なメリット

- **お客様:** サービスアドバイザーの個人アドバイスのメリットは、サービスの明瞭で妥当な整備見積書を受け取ることです。
- **販売店:** 次の売上に繋げるため、車両返却時の苦情を回避します。

対象の主要部門: サービスアドバイザー (SA)。

1 「車両外周」場所の選定

- マセラティの指示に基づき、「車両外周」場所は以下の通りです。
 - 受入にあたり、シェルターがあつて明るく、静かで閉鎖的な空間
 - きれいで整理されていて、安全
 - 整頓されていて、車両周りで動いても妨げとなる物がない

2 車両の保護とID

- 保護用具:
 - 運転席シート
 - 運転席足回り
 - ハンドル
 - 心配な場合はギアレバーノブ
 - ハンドブレーキレバー (マニュアルハンドブレーキの場合)
- 車両ID:
 - 車内にあるID番号入り車両タグ。
 - お客様のキーに取り付けたID番号入りキータグ。
 - 車両ID番号を修理依頼書に記録します

3 サービスアドバイザーが受入時に車両を点検

- お客様立ち会いのもと、**車両外周チェックリスト**(または、タブレット、スマートフォン…といったデジタルによるチェックリスト) および**車両受入チェックリスト**(状況次第) で、車両点検を実施します。
- 車内から開始し、心配なら、走行距離を読み取り、燃料残量やバッテリー充電を確認しますが、車両点検は分解はせずに目視点検を主体とします。
 - 走行距離&燃料残量やトラクションバッテリー充電状態は、車両外周チェックリストや車両受入チェックリストに記入します (状況次第)。
 - お客様にチェックについて説明し、内容を明らかにします。
- 現行の割引提供を考慮して、修理依頼書に追加作業の特定・評価・承認を行います。
- 追加作業の費用は、修理依頼書に加算されます。
- アクセサリーのプロモーション、およびポイントプログラムが提供されます。

補助文書: [車両外周チェックリスト](#) / [車両受入チェックリスト](#)