

## 10 | 作業の説明と返却

### 一般的なメリット

- **お客様:** サービスアドバイザーが予定時間にお迎えさせていただくので、お客様は落ち着いて、作業の説明と保守のアドバイスを受けることができます。
- **販売店:** 良好な状態でお客様をお迎えし、お客様の満足とロイヤリティを確実にし、一方でお客様の次回訪問に備えます。

対象の主要部門: サービスアドバイザー (SA)。

### 1 サービスアドバイザーは、お客様が到着する前に、デリバリーファイルを準備します。

- 以下を準備します。
  - ✓ 作業と予想出費を裏付ける、修理依頼書および請求見積書
  - ✓ 完全な点検チェックリスト、通知と押印済みの保守記録（保守を行った場合）、および次回作業（他作業）アドバイス
  - ✓ 該当する場合、チェックおよび結果
  - ✓ 該当する場合、販売したアクセサリーのマニュアル
- 車両の使用年数および割引を考慮の上、予定作業の計算および顧客向け見積書のプリントアウトを行います。

### 2 お客様に返却予約の確認

- お客様に返却時間を確定し（電話、メール、SMS）、必要に応じてワークショップ職長が対応するようにします。

### 3 お客様のお迎え

- 予約時間にお客様が到着次第お迎えし、ワークショップ職長かアフターセールスマネージャーが必要に応じて対応します。
- 多忙な場合、社内手順に従ってスタッフを補強します。

### 4 心配な場合、代車のデリバリーと点検

- 移動手段がお客様の期待に添えているか確認するため、お客様と車両ツアーを行います。
- 燃料残量を補充するか、トラクションバッテリーを充電したら、走行距離を確認して代車契約書に署名し、お客様にも署名していただきます。
- スケジュールを更新するため、移動手段マネージャーにデリバリー情報を送ります。

補助文書: [移動手段の提供](#)、[お客様のお迎えとデリバリー](#)

## 10 | 作業の説明と返却

### 5 | 実施した作業の説明と費用設定

- 実用的な文書で実施した作業明細を説明します。
- 作業の保証、マセラティやディーラーへの支援作業（洗車含む）を確認します。
- 車両の作業、安全、および適性機能に関して実行したチェック内容を確認します。
- 必要に応じて、また心配な場合、お客様の不具合が解消したのを確認します。
- 請求見積書が修理依頼書と一致しているか、お客様とチェックします。
- お客様が承認しなかった修理を指摘し、請求書に追加します（特に、車両の安全に悪影響を及ぼす場合）。
- すべての内容または作業明細の最終請求書をプリントアウトします。

### 6 | 車両および推奨する追加整備をお客様に伝えます。

- 車両の予定作業と次回保守、および車両の使用年数と割引提供に基づいた、次回作業の見積もりをお客様に伝えます。
- マセラティ品質証明書をMC20のお客様に提供します。
- 延長保証や保守計画（該当する場合）を提案します。
- ホイール組、跳ね石、バッテリー充電器面テナーといった製品を提案します。
- マセラティアプリのダウンロードを勧めます。
- お客様にマセラティカスタマーケアの電話番号から伝え、並行して4日以内に販売店から電話連絡があり、さらに5日以内にマセラティからメールから満足度の確認の連絡がある旨伝えます。\*

\*地域による。

補助文書: [出口インタビュー方法シート](#) / [出口インタビューフォローアップ表](#)

### 7 | お客様と一緒に車両の所まで行き、お礼を述べると同時に満足いただけたかどうかを確認します。

- お客様と車両に戻る間、販売店の訪問に感謝の意を示し、販売店がサービス改善できるものが無いか、将来的に友人や家族に推薦していただけるか尋ねます。
- お客様の前で、車体カバーを外します。
- お客様が帰られた後、日常検討シートに推奨レベルを記入、何か不満があった場合も記入し、アフターセールスマネージャーと情報を共有します。