

## OS N°17 : 引取&納車

### 受取&配車プログラムガイドライン

受取&配車とは、個客が心を冷静に保てるようにした独自のプログラムで、これはディーラーが個客の自宅に車を配車してくれるもので、プログラムの規定範囲内です。修理/整備点検が完了次第、車は自宅または別の場所で返車することになっています。

受取&配車サービスは以下を考慮します。

- 個客のニーズおよび連絡先を正しく把握する。
- 個客の住所および自宅に届ける予定時間を正確に表示する。
- 個客に代車を提供する (マセラティ有償代車レンタカー、適用できる場合は無償代車)。

#### サービス予約時

- 予約時、受取&配車プログラムについて必ず個客に提案すること
- 個客が受取&配車を選択したら、予約を受け付けた担当者は以下を行ってください。
  - 個客が選択した受取および配車の日時を尊重する
  - 車の作業では、故障診断あるいは個客と一緒にテスト走行する必要無しとする
  - 個客の自宅がプログラムで規定されている場所にあること (受取場所または自宅や別の場所への配車)
  - 配車で請求するにあたり、個客との同意の上、自宅での支払いが可能なことを伝えます。

## 予約日前

予約日の**48営業時間前**、担当者は以下を行います。

- 予約を個客が承認する
- 必要な書類と情報がすべてあること（個客自身および個客の車データ、住所、携帯電話番号…）
- 同意を交わした時間帯に有償代車/無償代車を利用できる

## 受取予約日

受取&配車担当者:

- 個客の自宅に行き、車を引き取ること
- 個客が有償代車にした場合、個客が署名した書類および有償契約を持参すること
- 予約時間の5分前に指定された住所に到着するよう、受取&配車担当者は出発すること
- SMS（以下の読み上げ原稿例を参照）で、担当者が到着したことを個客に通知する。遅れる場合、担当者は個客に電話して陳謝し、到着予定の時間を伝えること
- 受取予約した場所で、担当者は有償代車と個客の車を点検し、二台とも良好な状態であることを確認すること
- 担当者は2枚の書類に記入すること
  - 引き渡す有償代車の状態を点検した書類
  - 個客の車を点検した書類

## 配車予約日

### 受取&配車担当者:

- 予約時間の5分前に指定された住所に到着するよう、担当者は出発すること
- 所定の書類（請求書、チェックリスト…）すべてを持参して、個客に指定された場所に車を届けること
- SMS（以下の読み上げ原稿例を参照）で、担当者が到着したことを個客に通知する。遅れる場合、担当者は個客に電話して到着予定の時間を伝えること
- 個客、担当者、車が安全に到着するようにすること。
- 請求書を個客に提出し、車の作業費（たとえば、個客の同意を取り付けていた場合、車内部の清掃と車外部の洗浄）を説明すること。
- 予め決めておいた方法で支払いを受け取ること。
- 個客が有償代車にしていた場合、担当者は個客と一緒に、当初の書類を参照に有償代車の点検を行い、問題の無い状態であることを確認すること
- 感謝を込めて個客の家を後にすること。

### お勧めのSMS読み上げ原稿テンプレート



「ちょうど出ます」

>サービス担当者がジェノバのディーラーシップを出発しました。

「10分で到着します」

>サービス担当者が、10分ほどで到着します。

「到着しました」

>サービス担当者が待っています。