

電話中に、受付係/サービスアドバイザーは、技術的な問題について調査し、顧客に直接診断に関する質問をすることができなければなりません。
 回答の収集は、車両がワークショップに参加している間、技術者が根本原因をより適切に特定し、車両を正しく一度に修理するのに役立ちます。

#	質問の種類	質問	アクション
1	苦情の質問を開く	あなたの問題は何ですか？	可能であれば、顧客からの苦情の詳細を単語ごとに報告する
2	苦情の条件	苦情/問題が通常発生しているとき（運転状態、速度、ギアなど）？	それが発生する状態の正確な説明を報告してください（運転状態、速度、ギア、...）
3	苦情の頻度	技術的な問題はどのくらいの頻度で発生しますか？	技術的な問題が発生する頻度を報告する
4	ダッシュボードアラートライト	ダッシュボードでアラートライトがオンになっていますか？どれを説明してもらえますか？	すべてのDashboardアラートライトがオンになったことを報告します
5	ACCESSORY AND EQUIPMENT	付属品および装置	純正以外のアクセサリが取り付けられている場合は報告してください