

## OS N°1 : BOOKING THE APPOINTMENT

### 예약 - 세부 전화 스크립트

책임: 예약 운영자/서비스 어드바이저

#### 필수 사항

- 전문성, 예의, 공감으로 고객을 맞이합니다.
- 고객에게 향후 유지보수에 대해 더 잘 알리기 위해 휴대폰 번호와 이메일 주소, 차량의 주행 거리, 개인정보보호 동의를 수집하여 고객 파일을 완성, 업데이트 또는 수정합니다.
- 접수 전문화를 위한 고객의 차량을 식별합니다(정확한 견적, 유지보수 계획 액세스 등).
- 이중 제안(두 슬롯 제안)을 사용하면 약속을 분산하고 일정을 제어할 수 있습니다.
- 보증 적용 범위와 관계없이 차량에서 작업을 수행하는 동안 모든 고객에게 모빌리티 솔루션을 제안해야 합니다(대차, 렌트카, 택시, 픽업 및 인도 서비스 또는 대중 교통 등). Maserati 정책에 따라 무료 또는 고객 부담으로 제안할 수 있습니다.
- 각 서비스 어드바이저당 버퍼로 시간당 15분(또는 2시간마다 30분)의 여유 시간을 유지하십시오(예비 작업 수행, 예약되지 않은 고객 접수, 고객에게 작업 진행 상황에 대해 알리기, 후속 통화 수행 등의 용도).
- 고객의 대기 시간을 제한하고 고객이 즉시 서비스를 받을 수 있도록 일정을 준수하는 것을 잊지 마십시오.
- 수리 공장 반환의 경우 고객 만족을 위해 최대한 신속하게 차량을 인수하고 접수 일정에서 수리 공장 반환으로서 예약임을 확인합니다.

## 전화 홈

☎ « Maserati xxxx( 딜러십 도시, 운영자 이름 님, 안녕하세요... »

## 고객과 차량 정보 수집

☎ « 고객님의 성함과 차량 등록 번호를 알려주시겠어요? »

☎ "고객님의 연락처를 확인해도 되겠습니까?"

☎ "휴대폰 번호는 어떻게 되나요...? / 제가 연락 드릴 수 있는 휴대폰 번호가 있나요?"

☎ « 고객님의 이메일 주소는 « ..... » 맞나요? / 고객님의 이메일 주소를 알려주시겠어요? »

☎ "고객님의 차량이 [Maserati] [모델]인가요? / 차량 모델은 무엇인가요?"

## 통화 이유 확인

☎ « X/Y 님, 어떤 종류의 조정 작업인가요? »

고객이 기술적 문제를 제기하는 경우 진단 전 점검 목록을 참조하여 고객과 함께 근본 원인을 잘 파악하십시오.

## 수리 공장 반환의 경우

☎ "알겠습니다. 바로 약속을 잡겠습니다."

고객에게 고객의 요청이 우선적으로 처리되며 수리 후 차량 테스트를 함께 수행할 수리 공장 감독이 차량을 관리할 것임을 설명하십시오.

☎ "조정 작업 후 수리 공장 감독은 차량이 제대로 작동하는지 확인하기 위해 고객님과 함께 차량을 테스트할 것입니다."

## 모빌리티 솔루션

☎ 차량에서 작업을 수행하는 동안 대체 운송 수단이 필요합니까?

=> 대체 차량을 제안합니다(해당하는 경우 대차).


=> 다른 모빌리티 솔루션(택시, 픽업 등)

☎ "원하신다면 [Maserati] [모델]을 제공해 드릴 수 있습니다."

☎ "추가할 추가적인 요청이 있습니까? »


## 예약 설정

수리 공장 반환의 경우 고객과 함께 **약속 날짜를 최대 48시간** 이내로 정합니다. 각 서비스 어드바이저의 무료 슬롯을 사용하여 최대한 빨리 고객의 차량을 인수하십시오.

 "7월 20일 화요일 9시 30분 또는 7월 21일 수요일 10시 30분이 가능합니다."

- 짧은 시간/약속 시간:


- 1일 이상:


-  "내일 9시 30분에 차량을 맡기실 수 있습니다. 9시 30분이 좋습니까 10시 30분이 좋습니까?"

- 반일 조정 작업:


-  "내일 3시나 3시 30분에 차량을 맡기실 수 있습니다."

- 혼잡 시간대/긴 약속 시간:

-  "아침 일찍 차량을 맡기시려면 다음 주 8시가 가능합니다."

-  "원하신다면 지금 인도 약속을 정할 수 있습니다."


## 약속 확인

 « 고객님의 서비스 약속이 7월 20일 화요일 오후 3시 30분에 실시됩니다. 도착하자마자 접수처에서 만나 뵙겠습니다. 저희 딜러십으로 가는 방법을 알고 계십니까? »

- 혼잡 시간대

-  약속 시간과 관련하여 지연될 경우 알려 주십시오.

## 고객과 인사

 "고객님의 세부 내용을 요약해 드리겠습니다. 고객님의 차량(모델) 유지보수 시간은 7월 20일 화요일 오후 3시 30분입니다. X/Y 님, 즐거운 하루 보내시기 바랍니다. X/Y 님, 안녕히 계십시오. 곧 또 뵙겠습니다."

---