

예약 문의 작업흐름



#	착신 전화 문의	전화 관리	수신 웹 문의	설명
1	착신 전화		수신 웹 문의(이메일)	수신 문의 정기적 점검 (수신함 폴더)
2	환영 인사 및 연락 사유			자신, 브랜드 및 딜러를 소개하고 대화 열기
3	고객 및 차량 상세정보			고객 정보 확인 및 업데이트 차종 및 차량 이력 점검
4			문제 파악	고객이 중점적으로 설명한 문제를 적절하게 이해 및 파악
5			가용성 점검	고객 요구에 따라 적절한 직원 가용성(정비사 및 서비스 자문) 확인
6			문의 반복 및 확인	알림 발송 (DEM, SMS)
7		발신 전화		추가적인 설명이나 확인이 필요할 경우 고객에게 연락
8		환영 인사 및 연락 사유		자신, 브랜드 및 딜러를 소개하고 대화 열기
9		문제 탐지 및 사전 진단 분석		고객이 중점적으로 설명한 문제를 적절하게 이해 및 파악
10		추가적 필요사항		추가적인 서비스에 대해 선제적 제안
11		가용성 점검		고객 요구에 따라 적절한 직원 가용성(정비사 및 서비스 자문) 확인
12		지정 예약		합의한 날짜와 시간에 지정 예약 및 확인
13		종료 및 인사		지정된 주요 품목 확인 및 예약 날짜 및 시간 반복
14		지정 확인		알림 발송 (DEM, SMS)