

엑시트 인터뷰

1 엑시트 인터뷰

- 고객을 차량까지 동반하는 관리 단계가 종료되는 시점에, 서비스 어드바이저는 "엑시트 인터뷰(Exit interview)"를 수행하게 됩니다.

중요: 이 순간은 9점이나 10점을 달라고 '간청'하기 위한 것이 아니고 고객의 진정한 만족도나, 불만족의 이유를 이해함으로써 가능한 빨리 고객을 다시 만족시키는 기회로 삼아야 합니다.

2 고객 추천 추적

- 고객에게 인사하고 조심해서 귀가하라는 말을 건넨 후, 서비스 어드바이저는 Hot Survey 파일의 추천과 관련된 자신의 평가를 적습니다
- 고객이 불만족한 경우, 서비스 어드바이저는 마찬가지로 이유를 적어야 하며, 참고사항(Notes) 필드에 이를 강조해 두어야 합니다.
- 이 내용은 매일 저녁 애프터세일즈 관리자에게 전송됩니다.



El follow up table

3 고객 재만족

- 매일 오전 애프터세일즈 관리자는 전화로 전날 모든 불만족 고객에게 전화로 연락합니다
- 사전에 그는 불만족 이유에 대해 미리 알렸고 몇 가지 재만족 논의를 준비했습니다



4 FOCUS에서 후속 통화와 설문 조사 결과 간의 상관 관계

- 각 고객에 대해 FOCUS로 완료된 모든 설문 조사는 후속 통화 xls 파일에 보고된 평가와 비교되어야 합니다.
- 동일한 평가
=> 감사 전화를 받거나 이메일을 보내야 합니다.
- 다른 평가
=> 불만족 사유를 파악하기 위해 전화를 주셔야 빠른 재만족 절차를 시작할 수 있습니다.



	편집자: XXXX	검증자: XXXX	적용 방법:
데이터/Vis a			