

OS 13: 리드 관리

도구: 전화 스크립트 예

책임: 예약 운영자/서비스 어드바이저

스크립트 예

연락하기

- 고객을 환영하고 자신을 소개합니다.

☎ "... 님 안녕하세요? 저는 Maserati (도시 이름) 딜러십에서 온 ...입니다."

통화 목적 설명

☎ "저는 고객님의 [Maserati] [모델] 의 [서비스 예약, 예비 부품 등]의 요청과 관련하여 전화를 드리는 것입니다."

☎ "고객님의 연락처를 확인해도 되겠습니까?"

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

- « 고객님의 이메일 주소는 « » 맞나요? / 고객님의 이메일 주소를 확인해 주시겠어요? »

- "고객님의 차량이 [Maserati] [모델] 인가요? / 고객님의 Maserati 모델은 무엇입니까? »

☎ "추가할 추가적인 요청이 있습니까? / 도와 드릴 다른 요청 사항이 있습니까?»

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 고객님의 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."