

# 방법 시트 - 작업 후 고객 연락 1/2

## 서비스 어드바이저

### 핵심사항

"수리를 위해 워크샵을 방문한 후 5 (\*) 영업일 이내에 만족도 수준을 확인하기 위한 연락을 받으실 것입니다. « (\* 지역 내 적용된 BR에 따라)

### 비메

- 대리점과 고객 사이의 긴밀한 관계를 촉진하기 위해(고객이 자신이 고려의 대상임을 확인함).
- 긍정적인 사항과 높은 고객 만족 수준을 보장하기 위해 향상할 사항을 식별함.
- 연락을 맞춤화하고 고객을 유지함.

	조치	방법
	<b>고객 연락 요청</b>	
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 수리 주문서를 이용하여 연락할 고객의 목록을 파악합니다.</li> <li>• 고객에게 전화하기 전에 고객과의 대화를 진행하기 위해 차량에 적용된 수리 유형을 확인합니다.</li> </ul>	
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차량이 워크샵을 거쳐간 후 최대 XX 영업일까지 고객에게 전화하고 고객 연락 분석 후속 관리 표를 작성합니다:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 자신의 이름과 대리점 이름을 알려주며 자신을 소개합니다</li> <li>↳ 고객을 이름으로 부릅니다</li> <li>↳ 고객의 의견에 관심이 있으며 질문이 몇 가지 있음을 친절하게 알려줍니다.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔑 도구 시트 시트 "작업 후 고객 연락 후속 관리 표".</li> <li>🔑 도구 시트 - "작업 후 고객 연락 전화/서한 스크립트.</li> <li>🔑 도구 시트 "NPS 설문 만족도 질문지"</li> </ul>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에게 연락이 되지 않으면 음성메시지, SMS 또는 이메일로 메시지를 남깁니다</li> </ul>	

# 방법 시트 - 작업 후 고객 연락 2/2

## 서비스 어드바이저

조치	방법
<b>고객이 불만을 표현한 경우</b>	
<p><b>문제가 경미하거나 해결하기 쉬운 경우:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객이 불만을 표현하도록 하고 불만을 통합합니다.</li> <li>• 문제에 대해 가장 적절한 해결책을 고객에게 제공합니다: 즉시 픽업, 대차 제공, 새 약속 등</li> <li>• 고객이 불만을 완전히 표현하도록 해야 합니다.</li> </ul> <p><b>문제에 해결책 분석, 보상 또는 위계 동의를 필요한 경우:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 문제에 추가 분석이 필요함을 고객에게 설명합니다.</li> <li>• 임기응변으로 답하지 않고 문제 해결에 시간이 필요할 수 있음을 말한 후, 서비스 매니저가 날짜 및 시간을 미리알림으로 알릴 것임을 고객과 합의합니다.</li> <li>• 고객 파일(작업 오더, 송장 등)을 추출하고 이전의 개입 요소들을 확인합니다: 고객 요청, 개입, 리콜 캠페인, 품질 관리.</li> <li>• 파일을 전화 약속 전에 서비스 매니저에게 발송합니다.</li> </ul> <p><i>(미리알림 약속을 지키지 않으면 신뢰를 상실하게 됩니다)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 파일(수리 주문, 송장 등)</li> </ul>

4