

OS N°1: 약속 예약

모빌리티 오퍼 – 1번째 고객 연락처

책임: 예약 운영자/서비스 어드바이저

목표

서비스 조정 작업 중에 고객 모빌리티를 보장하여 차량의 정지로 인해 일상의 원활한 주행에 문제가 발생하지 않도록 합니다.

	조치	방법
1	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 필요를 충족시키는 최고의 모빌리티 솔루션을 제공하려면: <ul style="list-style-type: none"> ↳ 고객의 의견을 듣습니다. ↳ 차량 정지 기간을 예상합니다. ↳ 차량에 무료 모빌리티가 가능한 보증 또는 고객 프로그램이 있는지 확인합니다. 그렇다면 고객에게 이 혜택과 그 가치를 상기시킵니다. 	<p>ModisCS+ / 서비스 신청의 보증 적용 범위</p> <p>활성인 고객 프로그램(연장 보증, 대차 프로그램, 픽업 & 인도...)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ↳ 차량이 보증 적용 범위에 포함되지 않더라도 여러 모빌리티 솔루션을 모든 고객에게 체계적으로 제안해야 합니다. • 대체 차량인 경우 => 3번으로 이동합니다. • 픽업& 인도 프로그램 • 다양한 솔루션을 제안합니다(픽업만, 인도만 또는 픽업과 인도 모두). • 고객을 위해 택시 호출을 제안합니다. • 딜러십 직원이 딜러 차량을 사용하여 고객과 동행합니다. 	<p>모빌리티 솔루션: Maserati 대차, 타 브랜드 대차, 렌트카, 대중교통, 픽업 & 인도, 기타...</p> <p>OS 픽업 & 인도, '픽업 & 인도 지침'</p>

조치	방법
<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 이 경우: <ul style="list-style-type: none"> ↳ 고객이 대체 차량을 필요로 하는 경우 딜러는 Maserati 대차를 우선적으로 제안할 것을 권장합니다. 또는 렌트카를 제안합니다(보증 수리의 경우 무료 제공, 그렇지 않은 경우 결제). ↳ 고객과 함께 고객의 필요에 가장 적합한 모빌리티 솔루션을 정의하고, 고객의 권리(보증 차량/고객 프로그램)에 따른 일반 조건, 딜러의 가용 여부, 원하는 예약 날짜를 표시합니다. ↳ 예약 날짜에 필요한 서류를 지정합니다(예: 운전면허증, 등록 차량 문서). 	<ul style="list-style-type: none"> • DMS의 모빌리티 솔루션 계획 • 일반 보증 조건 • 지원의 재정 조건
<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> • 딜러가 제공하는 솔루션 중 고객이 원하는 날짜에 사용할 수 있는 솔루션이 없는 경우: <ul style="list-style-type: none"> ↳ 원하는 솔루션을 언제 사용할 수 있는지 모빌리티 솔루션 계획을 확인합니다. ↳ 조정 작업을 설명하기에 충분한 시간을 고려하여 가능한 날짜와 시간을 제안합니다. ↳ 모빌리티 솔루션 제공 예약을 설정합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • DMS의 모빌리티 솔루션 계획
<p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다음 사항을 표시하여 모빌리티 솔루션 계획을 예약합니다. <ul style="list-style-type: none"> ↳ 모빌리티 솔루션의 출발일과 반환일. ↳ 고객의 이름. 	<ul style="list-style-type: none"> • DMS의 모빌리티 솔루션 계획