

OS 05. 정비 접수 및 정비 고객 서명

OS 10. 작업 및 인도의 설명

모빌리티 오퍼 – 접수 및 인도 방법 시트

책임: 서비스 어드바이저

목표

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

| | 조치 | 방법 |
|---|--|--|
| | 차량 접수(예약일) | |
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> 수리 지시에 대차 차량이 고객에게 대차된다는 사실을 밝히고 비용의 가정을 위한 조건(보증, 제3자 결제, 고객의 부분 또는 전액 결제)을 명시합니다. | <ul style="list-style-type: none"> 수리 지시 활성화된 고객 프로그램(연장 보증, 대차 프로그램 등) |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> 고객이 대출 계약서에 서명한 후 고객에게 사본과 차량 키 및 모든 문서를 건네줍니다. | <ul style="list-style-type: none"> 대출 계약 대차의 차내 문서(예: 사용 설명서, Maserati Assistance, 보험 증서) 차량 및 키 추적 시스템 |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> 고객을 대차 차량이 주차된 구역으로 안내합니다. 고객과 함께 점검을 수행하여 차량의 상태를 평가합니다. 고객에게 대차 차량을 제공합니다. | <ul style="list-style-type: none"> 대출 계약 |

| | 조치 | 방법 |
|---------------------------|---|---|
| 고객 차량의 인도(작업 완료 시) | | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> • 차량이 고객의 기대를 충족하는지 확인합니다. | |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약에 명시된 문제점, 주행 거리, 연료 레벨 등에 유의하여, 고객과 함께 대차 차량에 대한 육안 검사를 수행합니다. | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약 |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약서에 서명하고 고객에게 한 번 더 서명하도록 합니다(출고 및 재입고 사이의 대차 차량 사용 조건이 일치하는지 확인) | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약 |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약서를 청구 담당자에게 전달하여 최종 청구서를 작성하고 모든 지원 문서를 고객 파일에 보관합니다(해당되는 경우). | <ul style="list-style-type: none"> • 대출 계약 |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> • 차량이 완벽한 주행 상태에 있고 대차 준비가 되었는지 확인합니다. | |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> • 모든 문서(운전 면허증 사본, 계약서 및 기타 지원 문서)를 확인하고 보관합니다. | |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> • 차량 키를 보관함에 보관합니다. | <ul style="list-style-type: none"> • 키 보관함 |