

11 | 작업 후 고객 후속 관리 연락

기본 이점

- **고객:** 고려 대상이 되기 위해, 딜러와 지속적이고 긴밀한 관계를 가지기 위해. 고객에게 만족도 수준을 표현할 기회를 제공합니다.
- **딜러십:** 불만족 고객을 파악합니다. 불만을 전문성을 보여 줄 수 있는 기회로 삼습니다. 처리를 개선하기 위해 반복되는 원인을 찾아냅니다.

관련된 주요 기능: 서비스 어드바이저(SA).

1 | 영업일 5일* 내 고객 연락(* 지역 NPS 비즈니스 규칙에 따라 달라짐)

- 모든 고객에게 전화로 연락:
 - 영업일 5*일 내 딜러십(적극 추천) 또는 서비스 제공자에서 추적하여
 - 수리 공장 반환의 경우, 딜러십의 AS 관리자에 의해서만.
 - 하루 세 번 전화 연락에 실패 후, 음성 메시지를 녹음하거나 SMS/메일을 보냅니다.
- 고객 연락처 제공:
 - 도구 시트 '작업 후 고객 연락 추적 표' 포함 내용:
 - 연락할 고객 목록. 제공업체가 보장하는 경우, 목록은 수리 공장 반환에서 제거되었고 개인화된 접근방식을 허용하는 모든 정보(조정 날짜와 성격, 교체된 부품, 서비스 어드바이저 이름, 교체 차량 제공 또는 픽업 및 인도 서비스 등)를 포함합니다.
 - 연락 날짜 및 시간, 고객의 소리, 고객에게 제공된 해결책 및 답변.
 - 수행된 조정 작업의 유형을 고려하여 통화를 준비할 수 있는 고객 파일(딜러십에서 연락을 취한 경우).

지원 문서: [방법 시트 작업 후 고객 후속 관리 연락](#)
[도구 시트 작업 후 고객 후속 관리 연락 추적 표](#)

2 | 각 불만 사항의 작업 D+ 1에서 개인화된 처리

- 이메일, 소셜 네트워크, E-평판 등으로 공식화된 고객 불만 사항인 경우:
 - 고객 폴더가 식별되고 최신 조정이 참조됩니다.
 - 전화 통화 전에 필요한 경우, AS 관리자와 함께 하나 이상의 답변/해결책을 고려합니다.
 - 소셜 네트워크 또는 e-평판의 경우, 고객과 전화 교환을 참조하여 서면 답변이 제공됩니다. 고객의 충실함에 감사해하면서 답변은 정중하고 존중하며 사실을 근거로 해야 합니다.
- 도구 시트 '작업 후 고객 연락 추적 표'에 식별된 불만 사항인 경우 시작 전날 AS 관리자는:
 - 각 고객 파일을 참조하고 이해관계자와 논의합니다.
 - 하나 이상의 대답/해결책을 고려합니다.
 - 고객을 다시 만족시켜 당사를 추천하게 한다는 목표를 가지고 전화로 고객에게 전화를 겁니다.
- 연락 추적과 분석 표가 업데이트됩니다.

지원 문서: [도구 시트 - 전화/우편 스크립트 작업 후 고객 후속 관리 연락](#)

11 | 작업 후 고객 후속 관리 연락

3 AS 관리자의 작업 후 고객 연락 후속 조치

- 연락처 모니터링과 분석 표의 지원으로, 내부 또는 외부 작업 후 정기적으로 연락을 취하도록 합니다. 따라야 할 기본 지표는 다음과 같습니다.
 - 실시한 연락 횟수
 - 연락에 성공한 횟수
 - 품질 설문에서의 고객의 말
- 이 후속 조치는 예약 운영자 또는 서비스 어드바이저와 회의 중 최소 15일마다 공유되어야 합니다.
- 모든 차이는 수정되어야 합니다.