

01 | 정비 예약

기본 이점

- **고객:** 각 질문에 대답하면서 믿을 수 있고 신속하고 현실적인 약속을 빨리 잡습니다.
 - **딜러십:** 수리 공장 부하를 최적화하면서 가장 적절하게 고객과 약속을 잡습니다.
- 관련된 주요 기능: 예약 운영자(BO), 서비스 어드바이저(SA).

1 Maserati 웹사이트와 AS 정보에 표시되는 딜러는 최신 정보입니다.

2 약속을 잡기 위한 문의 양식은 온라인과 소유자 앱에서 사용할 수 있습니다

- 안내를 받은 후 24시간 내에 약속을 확인합니다.

3 약속 계획, 수리 장소 부하, 모빌리티 솔루션은 최신 정보이며 공유됩니다.

- 수리 장소 가용성 확인 후 15분 또는 30분의 리셉션 약속을 예약합니다. 시간당 15분 길이의 약속 3건 또는 2시간당 30분 길이의 약속 3건을 계획하여 예상치 못한 상황을 위한 여유를 두십시오.
- 고객 요청을 돕기 위한 약속 날짜와 시간을 두 개 이상 제안합니다.
- 항상 SA의 재량으로 10~15분의 반환 약속을 계획합니다.
- 접수 또는 반환 약속 기간은 조정 유형(서비스, 정비, 진단, 차체, ...), 고객 지식과 교체 차량 반환(관련된 경우)에 따라 평가되어야 합니다.
- 고객 환영의 질을 유지하기 위해 바쁘지 않은 시간에 약속을 제공합니다.
- 브랜드가 한 약속을 지키기 위해서는 MC20 고객이 우선시되어야 합니다(1일 내 급행 서비스 약속 보장).

4 세 번째 링 내에 고객 전화 통화가 지원됩니다.

- 전화를 받고 약속을 잡아줄 예약 운영자가 지정됩니다.
- 통화 전환 또는 고객 보류의 경우 기간은 30초를 초과할 수 없습니다.

5 고객과의 각 연락은 개인화되어야 하며 고객의 Maserati 페르소나 분류에 맞게 조정되어야 합니다

- 브랜드 가치, 고객 필요와 기대에 부합하는 뛰어난 AS 경험을 고객에게 보장합니다.
- CRM 또는 DMS에서 고객이 속하는 페르소나 종류(독특함, 성능, 외양, 흥미)를 확인합니다.
- 고객을 알 수 없으면 통화 중 질문(페르소나 식별 도구)을 통해 고객의 페르소나를 평가할 수 있습니다.
- DMS와 서비스 신청에서 현재 차량 소유자가 식별되었음을 확인합니다. 식별되지 않으면 BO 또는 SA가 추가 데이터를 수집하여 소유권 변경 절차를 수행합니다.
- 필요한 경우 데이터를 업데이트합니다.

01 | 정비 예약

6 고객 요청을 세세하게 경청합니다.

- 고객이 공식화했을 때, 일체 해석 없이 요청의 입력으로 파일 생성.
- 기술적인 문제인 경우, 예약 운영자/서비스 어드바이저는 고객에게 예약 사전 진단 확인을 사용하여 진단과 관련하여 고객에게 질문을 하여 문제의 성격을 조사해야 합니다.
- 고객 파일에는 접수 중 차량 접수 점검표를 작성해야 함이 명시되어 있습니다.
- 서비스 또는 리콜 캠페인의 존재를 식별합니다. 있다면 고객에게 알리고 고객 파일에 기록합니다.
- 서비스 계약 구독을 식별하고 고객 파일에 기록합니다.
- 수리 공장 감독 또는 기술자의 참석 가능성은 약속 제목에 명시됩니다.

지원 문서: [상세 전화 스크립트 도구 시트](#)

7 항상 고객에게 모빌리티 솔루션을 제공합니다.

- 대체 모빌리티 옵션(예: 대차, 대여 차량, 픽업 및 인도, 택시 서비스, 딜러 동행 서비스, 렌터카)을 확인합니다.
- MC20 고객의 경우 서비스 또는 수리 시 Maserati 대차 또는 픽업 및 인도 서비스를 제공해야 합니다.
- 선택한 모빌리티 솔루션에 따른 예약.

지원 문서: [모빌리티 오퍼 - 첫 번째 고객 연락처 방법 시트](#)

8 고객 요청을 돕기 위한 약속 날짜와 시간을 두 개 이상 제안합니다.

9 고객이 약속 내용을 재공식화합니다.

- 고객이 떠나기 전에 고객에게 약속 날짜, 시간, 이유를 상기시킵니다.
- 합당한 요일에 고객을 맞이할 사람의 이름을 고객에게 알려 줍니다.
- 약속한 날에 고객이 가져와야 하는 항목(등록 인증서, 정비 기록, 운전면허증, 도난방지 너트, LEV일 경우 케이블 등)과 함께 도착지의 고객 차량 주차장 위치를 고객에게 알려 줍니다.
- 고객에게 연락 받기를 원하는지 그리고, 미리 알림 수신을 원하는지 묻고 그 방법(이메일, SMS, 전화 통화)을 묻습니다
- 고객이 동의한 경우 약속과 모빌리티 솔루션은 약속 24시간 전에 고객에게 확인합니다(SMS, 이메일).

10 고객 필요 예측: 최소한 유지보수 기한 3~4주 전에 서비스 미리 알림 연락을 관리해야 합니다. **베스트 프랙티스**

- 미리 알림을 이메일 또는 SMS를 통해 고객에게 보내거나 딜러십/콜센터에서 예약을 담당하는 사람이 전화를 걸 수 있습니다.
- 전용 문서에서 연락처 추적이 가능하도록 해야 합니다.