

02 | 접수 준비

기본 이점

- **고객:** 차량 유지보수에 대한 현명한 조언을 받고 적절한 접수 시간을 가지고 필요 사항을 충분히 말할 수 있습니다.
- **딜러십:** 고객과 고객의 차량 기록을 알고 가장 적합한 비즈니스 제안서를 작성하고 고객 접수 시간에 품질과 거래를 성사시킬 수 있습니다.

관련된 주요 기능: 예약 운영자, 서비스 어드바이저.

1 최소 48시간 전에 고객 파일이 준비됩니다.

- 예측 가능한 조정을 위해 사용 가능한 항목에서 고객 파일을 준비합니다.
 - 고객 요청 및 의견을 포함한 수리 주문
 - 예비 부품 주문
 - 유지보수 계획 점검표
 - 고객이 요청한 예상치 또는 견적
 - 우려되는 경우 차량의 보증 상태와 진행 중인 서비스 계약 유형 확인
 - 해당 차량에 대해 수행될 서비스/리콜 캠페인 부재 확인
 - 차량 정비 기록
 - 이전에 확인된 작업(Maserati 정책에 맞게 조정된 제안용).
- 진단 작업의 경우, 약속 예약 중 예약 사전 진단 확인이 수행됩니다.
- 서비스 계약을 맺은 고객의 경우, 접수 단계에서 추가 서비스를 제안하도록 이것이 포함되었는지 확인하고 기록합니다.
- 파일은 SA별 또는 고객 접수 지역에 도착 시간별로 그룹화됩니다.

2 최소 48시간 전에 모빌리티 솔루션이 준비됩니다.

- 모빌리티 솔루션 준비:
 - 교체 차량의 경우, 가용성, 예약, 청결도, 연료/배터리 충전량을 확인하고 고객 연락처 정보로 대출 계약을 사전 이행합니다.
 - 대체 모빌리티 선택사항(택시 서비스, 딜러 동행 서비스 등)의 경우: 딜러 지원 서비스 등: 가용성을 확인하고 솔루션을 예약한 후 사용 정보가 포함된 파일에 첨부합니다.
 - 고객이 선택한 주소에서 픽업하고 인도할 경우 서비스를 구성할 수 있는 정보(주소, 이동 시간, 발렛 등)를 확인합니다.

3 예기치 않은 사건이 발생할 경우 고객에게 다시 연락해야 합니다.

- 예기치 않은 사건이 발생하는 즉시 고객에게 전화하여 사과하고 새 약속에 합의합니다.

4 고객이 동의한 경우 약속과 모빌리티 솔루션은 약속 24시간 전에 고객에게 확인합니다(SMS, 이메일, 전화).

02 | 접수 준비

5 | 약속은 다른 서비스와 공유됩니다.

- 약속 목록은 48시간 전에 인쇄되고 신차 판매 관리자와 공유하여 고객이 AS 과정을 통과했음을 알립니다.