

04 | 고객 환영

기본 이점

- **고객:** 고객은 환영받는 기분을 느끼고 언제든지 누구와 이야기해야 할지 압니다.
- **대리점:** 모든 손님을 조직화된 방식으로 응대합니다. 고객에게 좋은 첫인상을 줍니다. 고객이 즉시 식별할 수 있습니다.

관련된 주요 기능: 호스티스, 예약 운영자(BO), 서비스 어드바이저(SA).

1 대리점 주위 환경

- 현행 Maserati CI 가이드라인에 따라 고객이 방향 신호를 분명히 볼 수 있도록 합니다.
- 청결하고 잘 보존된 표면(주차, 초목, 인도)
- 방문객 주차장 애프터세일 고객 전용. 다음과 같이 식별:
 - 거동이 불편한 사람을 위해 확인된 장소 1곳 이상(현지 법률 참조)
 - 지상 표지.

2 대리점을 설명하는 디스플레이

- 현장 입구 및 외부 그리드에 배치하거나 사용 가능한 경우 근접하게 배치하는 디스플레이는 현지 법률에 따라 다음과 같은 최소 요소를 표시해야 합니다:
 - 판매 지점의 회사명, 주소, 전화 번호 및 인터넷 사이트
 - 각 서비스에 대한 대리점의 영업 시간
- POS(Point-of-Sale) 디스플레이, 웹 사이트 및 스마트폰 앱에 대한 정보는 일관성이 있습니다.

3 고객의 눈에 띄는 영역을 청결하고 깔끔하게 유지

OS 15에 기술된 고객의 눈에 띄는 영역 목록을 참조하십시오. 서비스 매니저 투어

4 고객 응대를 책임지는 직원

- 고객 응대를 담당하는 직원이 임명되고 즉시 알아볼 수 있습니다.
 - 신차 전시장에서: 호스트 또는 판매원
 - 애프터세일즈 접수처에서: BO 또는 SA.
- 영업 시간 전반에 걸쳐 고객 접수를 보장하기 위한 커버리지 스케줄을 최신으로 유지하고 공유하며 모두에게 고지합니다.
- 필요할 경우 고객을 원하는 연락 또는 서비스 담당자에게 안내하고 주의깊게 연결을 유지합니다. 일시적으로 서비스를 이용할 수 없는 경우, 고객을 대기실로 안내합니다. 이용 가능한 시설(랩톱, 프린터, 플러그, Wi-Fi, 일간 신문,...)을 상술하고, 뜨거운 음료와 차가운 음료를 제공합니다. 대기실은 청결하고, 난방은 적절한 온도로 유지되며, 쾌적함이 보장됩니다.

5 즉시 식별 가능한 직원

- 고객과 접촉하는 모든 직원은 (다음 사항이 기재된) 배지를 상시 착용합니다.
 - Maserati 로고
 - 성과 이름
 - 직위.