

05 | 정비 접수 및 고객 서비스 계약

기본 이점

- **고객:** SA의 자문을 듣고 존중받으며 대리점에서 완벽한 투명성을 보장받습니다.
- **대리점:** 고객을 존중하고 충성도를 유지하며, 재입고 시 클레임을 방지합니다.

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

1 도착 시 고객을 맞이하고 보살핍니다

- BO는 고객을 맞이하고 신원을 확인한 후 고객의 파일을 담당하는 SA에게 안내합니다. 예약된 시간에.
- 고객의 이름을 부릅니다.
- SA를 이용할 수 있고, 예약에 표시된 경우 워크샵 관리자 또는 서비스 매니저가 배석합니다.
- 예약이 되지 않은 경우, BO는 고객이 편안한 마음으로 기다릴 수 있도록 배려합니다.
- 일손이 딸리는 경우 내부 절차에 따라 직원을 증원합니다.
- 예약 시간에 고객이 나타나지 않으면 필요한 경우 24시간 이내에 다시 전화를 걸어 새로 예약을 해야 합니다.

2 필요한 경우 SA가 고객/차량 데이터를 업데이트합니다

- 고객 정보(이메일 주소, 휴대폰 번호, 필요한 경우 Maserati 페르소나)를 확인하고 업데이트합니다.
- 등록증을 제시하면 차량의 VIN을 확인합니다.
- 개인 정보 처리에 대한 고객의 동의를 확인하고 필요한 경우 업데이트합니다.
- 서비스/리콜 캠페인의 존재를 다시 확인합니다.
- 방문 이유와 필요한 조정을 확인합니다.
- 고객에게 예약 후 새로운 요구가 생기지 않았는지 물어봅니다.

3 Maserati 차량 접수 체크리스트 또는 필요한 경우 주행 테스트를 사용하여 고객에게 사고 또는 고장을 명시합니다

- SA는 차량의 비정상 작동 시(소음, 진동, 주행 행태, 사고 등) 고객 효과를 특성화하기 위한 Maserati 차량 접수 체크리스트를 작성합니다.
- 워크샵 관리자는 결함 또는 고장을 재현하기 위해 필요한 경우 고객에게 주행 테스트를 제안합니다.

4 애프터세일즈 운영 기준 “정비 접수 시 차량 검사”에 따라 차량 검사를 수행합니다

05 | 정비 접수 및 고객 서비스 계약

5 계약 전에 수행할 작업을 고객에게 설명하고 견적을 냅니다

- 고객이 추가로 요구하는 작업을 수리 지시에 포함시킵니다.
- 차량의 프로모션 혜택, 연령, 주행 거리 등을 고려하여, 차량 검사 시 합의된 조정에 대한 견적을 제시합니다(보증 및 내부 수리 작업을 제외한 고객 유료 서비스 참조). 작업을 고객에게 설명하고 평가합니다.
- 수리 중 (고객 없이) 주행 테스트를 수행하는 데 대한 허가를 요청합니다.
- 고객 계약을 촉진하기 위한 간편 결제 서비스를 정의하고 제안합니다(가용한 경우).
- 인도 예약을 확인합니다.

지원 문서: [모빌리티 오퍼: 정비 접수 및 인도 방법 시트](#)

6 작업이 끝나면 무료 세차를 수행할 것임을 고객에게 알립니다

- 외부 세차 및 내부 진공 청소.
- 모든 의견 차이가 수리 지시에 기재됩니다.

7 정비 접수 처리 시 고객을 위한 배려

- 고객에게 서명한 작업 지시 사본과 관련 개인정보 보호 정책을 제공합니다.
- 현장에서 대기 중인 고객을 대기실로 안내하고 편안하게 기다리도록 배려합니다. 고객 유형에 따라 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다(예: 새로운 모델의 시운전).
- 모빌리티 솔루션의 경우, SA로부터 관련 자문을 받습니다. 대차 차량인 경우:
 - 운전 면허를 신청하고 파일에 사본을 첨부합니다.
 - 대출 계약서에 명시된 차량의 상태(연료 레벨, 트랙션 배터리 충전, 주행 거리 등)를 확인합니다.
 - 대출 계약서에 양당사자가 서명하고 차량을 인도합니다.
- 고객에게 감사를 표합니다.