

# 10 | 작업 내용 설명 및 출고

## 기본 이점

- **고객:** 서비스 어드바이저가 정한 시간에 편안하게 접수하고 환영을 받으며, 작업에 대한 설명과 정비에 대한 조언을 듣습니다.
- **대리점:** 좋은 조건에서 고객을 맞이하여 만족과 충성도를 높이면서 다음 방문을 준비합니다.

**관련된 주요 기능:** 서비스 어드바이저(SA).

## 1 서비스 어드바이저는 고객이 도착하기 전에 인도 파일을 작성합니다

- 다음 항목을 포함한 파일 작성:
  - ✓ 작업 및 비용 설명을 뒷받침하는 수리 지시 및 견적 송장
  - ✓ 전수 검사 체크리스트, 정확하고 날인된 정비 기록(정비하는 경우), (다른 조정을 위한) 향후 작업에 대한 자문
  - ✓ 요구한 점검 및 결과(해당되는 경우)
  - ✓ 판매된 액세서리를 위한 취급 설명서(해당되는 경우)
- 오퍼를 조정하기 위해, 차량의 연령과 주행 거리를 고려하여 계획해야 할 작업을 계산하고 고객 견적서를 프린트합니다.

## 2 고객에 대한 인도 예약 확인

- 고객에게 인도 시간을 확인시키고 필요한 경우 샵 관리자의 배석을 보장합니다.

## 3 고객 환영

- 예약된 시간에 고객을 맞이합니다(필요한 경우 샵 관리자 또는 서비스 매니저 배석)
- 바쁜 기간인 경우 내부 절차를 통해 직원을 충원합니다.

## 4 대차 차량의 인도 및 검사(해당되는 경우)

- 모빌리티 솔루션이 고객의 기대를 충족하도록 보장하면서 고객과 함께 차량 투어를 합니다(이슈 종료).
- 연료 레벨과 트랙션 배터리의 충전 레벨 및 주행 거리를 올린 후 고객과 함께 대출 계약에 서명합니다.
- 인도 정보를 모빌리티 솔루션 관리자에게 전달하여 일정을 업데이트합니다.

지원 문서: [모빌리티 오퍼: 고객 접수 및 인도](#)

# 10 | 작업 내용 설명 및 출고

## 5 수행할 작업의 설명 및 평가

- 유용한 문서를 사용하여 수행할 작업을 상세히 설명합니다.
- Maserati 및/또는 대리점이 지원하는 조정 작업(세차 포함)의 보증을 승인합니다.
- 조정(차량의 안전 및 올바른 기능)과 관련하여 수행되는 점검을 승인합니다.
- 필요하고 해당되는 경우, 고객과 함께 결함의 해소를 승인합니다.
- 고객과 함께 견적 송장이 수리 지시와 일치하는지 확인합니다.
- 고객이 승인하지 않은 수리 작업을 찾아내어 송장에 삽입합니다(특히, 차량의 안전에 영향을 주는 경우).
- 조정의 내용 또는 명세가 모두 포함된 최종 송장을 프린트합니다.

## 6 고객의 차량에 대한 자문 및 추가 서비스 권고사항

- 고객 차량에 계획된 작업과 향후의 정비에 대해 자문을 제공하고 차량 연령 및 프로모션 혜택에 따라 향후 작업의 견적을 냅니다.
- Maserati 품질 인증서를 MC20 고객에게 제공합니다.
- 연장 보증 및/또는 정비 프로그램(해당되는 경우)을 제안합니다.
- 전체 휠, 안티스톤 치핑, 배터리 충전기 메인터너와 같은 제품을 홍보합니다..
- Maserati 앱을 다운로드할 것을 제안합니다.
- 고객에게 Maserati 고객 센터의 전화 번호를 알려주고, 대리점이 4일 이내에 전화로 연락한 후 Maserati가 5일 이내에 이메일을 통해 연락하여 고객 만족도를 확인합니다.\*

\*지역에 따름.

지원 문서: [출구 면담 방법 시트](#) / [출구 면담 후속 관리 표](#)

## 7 고객에게 감사를 표하고 만족도를 확인하면서 차량으로 안내합니다

- 고객을 차량으로 안내하는 동안, 대리점 방문에 감사를 표하고 향후에 고객 또는 친지를 위한 대리점의 서비스를 개선할 방법에 대해 권고할 점이 있는지 묻습니다.
- 고객 앞에서 보호 커버를 제거합니다.
- 고객이 떠난 후 그의 권고사항을 일일 고려 시트에 기재하고, 불만이 남아 있는 경우 그 이유를 밝히고 서비스 매니저와 공유합니다.