

## 12 | 서비스센터 재입고

### 기본 이점

- **고객:** 고객의 신뢰 회복.
  - **딜러십:** 고객 만족을 다시 쌓고, 전문가 이미지를 만들고, 브랜드 평가 저하를 피하고, 마진 소비를 줄입니다.
- 관련된 주요 기능:** 서비스 어드바이저(SA), AS 관리자.

### 1 약속 시 수리 공장 반환 식별

- 약속은 영업일 2일 내에 제안되고 접수 일정에서 수리 공장 반환으로 식별됩니다.
- AS 관리자에게 각 수리 공장 반환에 대한 정보가 체계적으로 전달됩니다.

### 2 접수와 수리 공장에서 '수리 공장 반환' 파일 식별

- 접수 시 '수리 공장 반환' 파일 식별은 최소한 다음과 같습니다.
- 수리 주문의 시각적 안내(색상 태블릿, 레이블, 특정 스탬프 등)
  - 파일에 모든 항목을 포함하는 수리 공장별 색상 파우치.
  - '수리 공장으로 반환' 파일은 수리 공장 의제 로드 시 시각적으로 식별됩니다.

### 3 반환 수리 공장에서 차량 식별

SA의 차량 점검 중 차량에 특정 마커를 배치하여 수리 공장 반환을 강조합니다(미러 행어, 깃발 등). 이 마커는 품질 관리 후 제거되고 나서 고객에게 반환됩니다.

### 4 특별히 주의를 기울여 수행한 수리 공장 반환과 관련된 개입

- 수리 공장에서 해결책은:
- 수리 공장 감독 또는 품질 관리자가 감독합니다.
  - AS 관리자가 인증한 사람이 체계적인 품질 관리를 한 후 반환합니다.

차량 반환 전 AS 운영 기준 N°8 품질 관리 참조

### 5 고객에게 수행된 작업에 대한 자세한 반환 및 설명

- 서비스 어드바이저가 수행하고 중요 파일의 경우 AS 관리자가 수행합니다.
- 필요한 경우 고객과 주행 테스트를 실시하여 수정한 작업을 확인합니다.

## 12 | 서비스센터 재입고

### 6 | 수리 공장으로 반환 애니메이션 및 결과 작업 계획 후속 조치

품질 관리자, 수리 공장 감독, 서비스 어드바이저와 매주 후속 관리를 하여 다음 사항을 공유합니다.

- 수리 공장 반환과, 근본 원인 식별과 재발로 매주 업데이트
- 종료될 때까지 현재 작업 계획의 후속 조치
- 주요 지표 분석(품질 조사, 수리 공장 반환율, 송장 청구되지 않은 시간 등).

이 애니메이션은 특히 OS N° 9 AS에서 비품질에 대한 예방 조치에서 자세히 설명되어 있습니다.