13 | 리드 관리

기본 이점
- **고객**: 고객의 요구에 대한 대리점의 반응. 응답의 질.
- **대리점:** 예약 운영자, 서비스 어드바이저 및 부품 책임자에게 전달되는 연락처의 품질을 개선합니다. 고객 요구에 따라 애프터세일즈 엔트리를 증가합니다.

관련된 주요 기능: 서비스 매니저.

1 리드를 수신하는 즉시 성격에 따라 리드 할당

- 서비스 매니저의 책임 하에, 리드 처리 도구를 통해 또는 수동으로 응답 가능한 위임자에게 리드를 할당합니다.
  - ✓ 서비스 매니저 부재 시 리드를 할당할 대체 인력을 파악하고 임명합니다.
  - ✓ 리드 할당 규칙은 서비스 매니저가 정의하고 모든 이해관계자에게 전달합니다.
- 리드 처리 도구를 사용하는 경우 서비스 매니저, 대체 인력 및/또는 위임자의 이메일 주소를 입력합니다(리드 할당 알림). 도구는 최신 상태로 설정됩니다.

2 리드 응답 책임자에 의한 고객 연락처 작성

- 주의 사항:
  - ✓ 고객 요구의 성격
  - ✓ Maserati와의 고객 이력(데이터베이스의 고객 기록)
  - ✓ 개인 정보의 처리에 대한 고객 동의(현지 규정에 따름)
  - ✓ VIN이 알려진 경우 고객 차량에 대한 서비스 계약의 존재.
- 확보:
  - ✓ 애프터세일즈 예약 및 워크샵 작업 일정
  - ✓ 고객 요구에 응답할 수 있게 해주는 요소

*지원 문서: **리드 관리: Phone_Script의 예***

3 응답 담당자가 리드를 수신한 후 1일 이내에 고객 컨택.

우선순위에 따른 고객 컨택:
- 전화
  - ✓ 첫 번째 통화가 실패할 경우, 고객에게 요청이 검토 중이며 다시 연락할 것임을 알리는 음성 메시지를 남깁니다.
- 이메일
  - ✓ 48시간 업무 기간 내에 시간대를 달리하여 3번의 연락 시도가 실패한 후 이메일을 보냅니다.
  - ✓ 고객 전화 번호가 유효하지 않은 경우 이메일을 보냅니다.

*지원 문서: **리드 관리 텍스트 샘플: 음성 메시지 / 리드 관리_텍스트 샘플 - 이메일***

Document reserved for the internal use of the Maserati Dealers

13 | 리드 관리

4 모든 고객 컨택의 추적

모든 고객 컨택의 추적이 가능합니다. 응답 담당자는 할당된 리드 각각에 대해 고객 컨택의 추적 및 분석 표를 제공합니다.

- 컨택 날짜 및 시간
- 고객 및 컨택 중 고객에게 제공된 솔루션 또는 답변의 축어적 기록.

*지원 문서: **고객 컨택 추적 표: Salesforce(SFDC)를 이용할 수 없는 지역만 해당***

5 서비스 매니저 리드 추적 및 애니메이션

매일 다음을 통해 모든 리드가 처리되도록 보장합니다.

- Salesforce 도구
- 리드 처리 도구(존재하는 경우)에서 제공하는 요약 표
- "컨택 유형", "컨택 수", "1 영업일 이내의 처리율", "예약률" 등의 지표를 사용한 활동 모니터링 보고서

모니터링을 지원하기 위해 서비스 어드바이저와의 주간 및/또는 월간 회의에서 주요 지표 공유 및 촉진

Document reserved for the internal use of the Maserati Dealers