

17 | 픽업 & 딜리버리

기본 이점

- **고객:** 고객을 위한 특별한 서비스 제공. 간편한 구성, 시간 절약, 제약되지 않은 AS 경험.
- **딜러십:** 신규 고객을 유치하고 공인된 수리점으로 브랜드 이미지를 쌓을 수 있습니다.

관련된 주요 기능: 픽업 및 인도 작업자

1

약속 예약 중 픽업 및 배송 서비스는 다양한 수준으로 제공되며 다른 모빌리티 솔루션도 필수적으로 제안됩니다

고객이 픽업 및 인도 서비스를 선택한 경우 약속을 잡은 사람은 다음 사항을 확인합니다.

- 차량에서 하는 작업에 진단이나 고객의 주행 테스트가 필요하지 않습니다.
- 고객이 제공한 주소가 서비스에 대해 정해진 지역에 있습니다(픽업 또는 인도 주소: 집 또는 기타).
- 인도를 위한 송장 발행 시, 지불 양식은 고객이 요청한 주소로 가능합니다.
- 픽업 및 인도 서비스 상품의 여러 단계가 고객이 선택한 시간에 제공됩니다.

2

약속 48시간 전, 픽업 및 인도 서비스 혜택이 준비됩니다.

다음 사항을 확인하기 위한 한 사람이 식별됩니다.

- 서비스 어드바이저와 약속과 관련하여 수정 사항이 없습니다.
- 고객 파일이 꼭 찻습니다(수리 주문, 담당자의 주소와 주행 시간, 고객의 휴대폰 번호 등).
- 고객이 요청할 경우, 정해진 시간에 대차를 이용할 수 있습니다.

3

픽업 및 인도 작업자는 고객과 정한 장소로 가서 차량을 책임집니다(픽업 또는 픽업 및 인도).

- 픽업 및 인도 작업자는 파일 전체를 미리 준비했고 고객이 대차를 선택한 경우 대출 계약을 준비했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 예약 시간 5분 전에 고객과 함께 정한 주소로 출발할 것으로 예상했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 SMS로 도착을 알립니다. 지각 시 고객에게 전화를 걸어 새로운 도착 시간을 정합니다.

지원 문서: [픽업 및 인도 지침](#)

17 | 픽업 & 딜리버리

4 예약된 약속 시간에 픽업 및 인도 작업자가 고객 차량을 책임집니다.

- 픽업 및 인도 작업자는 도착 장소가 고객과 자신, 그리고 차량에 안전함을 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 수리 주문을 한 고객과 함께 차량 점검을 수행하고(외부/내부 상태, 연료 수준, 킬로미터 등) 추가 작업을 해야 하는지를 묻고 수리 주문에 고객의 서명을 요청합니다.
- 픽업 및 인도 작업자가 서비스 어드바이저인 경우, 차량 점검은 '접수 시 차량 점검' AS 운영 기준에 따라 실현됩니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 픽업 및 인도 작업자는 이 대차의 점검도 제안하고 대출 계약에 서명하고 인도를 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객과 함께 인도 시간을 확인하고 정중하게 고객을 떠나보냅니다.

5 픽업 및 인도 작업자는 고객과 차량 인도를 위해 정한 장소로 갑니다(픽업 또는 픽업 및 인도).

- 픽업 및 인도 작업자는 인도를 위해 파일 전체를 준비했습니다(송장, 예상치를 포함한 미래 작업 등).
- 픽업 및 인도 작업자는 예약 시간 5분 전에 고객과 함께 정한 주소로 출발할 것으로 예상했습니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 SMS로 도착을 알립니다. 지각 시 고객에게 전화를 걸어 새로운 도착 시간을 정합니다.

6 예약된 약속 시간에 픽업 및 인도 작업자가 고객 차량을 인계합니다.

- 픽업 및 인도 작업자는 도착 장소가 고객과 자신, 그리고 차량에 안전함을 확인합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 고객에게 송장을 제출하고 설명합니다. 고객이 차량에서 수행한 작업(예: 고객의 동의에 따라 내부/외부 청소)을 중요시합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 필요한 경우 이전에 선택한 방식에 따라 결제를 받습니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 픽업 및 인도 작업자는 고객과 함께 차량을 점검합니다.
- 픽업 및 인도 작업자는 정중하게 고객을 떠나보냅니다.