

OS N°17 : PICK UP & DELIVERY

도구 : 픽업& 인도 프로그램 지침

픽업 & 인도는 고객의 완전한 안심에 초점을 맞춘 고유한 프로그램으로, 고객이 제공한 주소와 프로그램에서 설정한 지역별 적용 범위 한도 내에서 딜러가 차량을 인도합니다. 차량은 수리/유지보수가 완료되면 동일한 주소 또는 다른 위치로 반환해야 합니다.

픽업 & 인도 서비스는 다음 사항을 고려해야 합니다.

- 고객 필요와 연락처 정보의 정확한 파악
- 고객과 연락하도록 예정된 시간과 주소의 올바른 표시
- 고객에게 대체 차량 제공(Maserati 대차 또는 렌트카(해당하는 경우 무료)).

서비스 예약 중에

- 약속 예약 시 픽업 & 인도 프로그램은 항상 고객에게 제안되어야 합니다.
- 고객이 픽업 & 인도를 선택한 경우 약속을 잡은 사람은 다음 사항을 확인해야 합니다.
 - 고객이 선택한 픽업 및 인도 날짜와 시간을 준수할 수 있는지 확인합니다.
 - 차량에서 하는 작업에 진단이나 고객과의 시승이 필요하지 않습니다.
 - 고객이 제공한 주소가 프로그램에 대해 정해진 지역에 있습니다(픽업 또는 인도 주소: 집 또는 기타).
 - 송장의 경우 인도를 위해 고객과 합의한 주소에서 가능한 결제 방식에 대해 고객에게 알립니다.

약속일 전에

약속일 48시간 전에 담당자는 다음 사항을 확인합니다.

- 고객이 약속을 확인했습니다.
- 필요한 모든 문서와 정보를 사용할 수 있습니다(고객과 차량 데이터, 주소, 고객의 휴대폰 번호 등).
- 대차를 합의된 시간에 이용할 수 있습니다.

픽업 약속일에

픽업 & 인도 담당자는:

- 고객과 정해진 장소로 이동하여 차량을 인수합니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 고객이 서명할 모든 문서와 대차 계약서를 지참합니다.
- 약속 시간 5분 전에 정해진 주소에 도착하기 위해 픽업 및 인도 담당자가 출발할 것으로 예상합니다.
- 고객에게 담당자 도착을 SMS로 알립니다(아래 스크립트 샘플 참조). 지연되는 경우 담당자가 고객에게 전화를 걸어 사과하고 함께 새 도착 시간을 정합니다.
- 픽업 약속 장소에서 담당자는 대차와 고객의 차량이 모두 완전한 상태인지 확인합니다.
- 담당자는 다음 2개 문서를 작성합니다.
 - 대차의 체크인 조건 관련 문서
 - 고객의 차량 검사 문서

인도 약속일에

픽업 & 인도 담당자는:

- 약속 시간 5분 전에 정해진 주소에 도착하기 위해 담당자가 출발할 것으로 예상합니다.
- 필요한 모든 문서(송장, 점검표 문서 등)를 지참하여 차량 인도를 위해 고객과 정한 장소로 이동합니다.
- 고객에게 담당자 도착을 SMS로 알립니다(아래 스크립트 샘플 참조). 지연되는 경우 담당자가 고객에게 전화를 걸어 함께 새 도착 시간을 정합니다.
- 도착 장소가 고객, 담당자, 차량에 안전한지 확인합니다.
- 고객에게 송장을 제시하여 설명하며 차량에 수행한 작업(예: 고객이 동의한 경우 내/외부 청소)을 평가합니다.
- 필요한 경우 이전에 선택한 방식에 따라 결제를 받습니다.
- 고객이 대차를 선택한 경우 담당자는 추천 초기 문서를 사용하여 고객과 함께 검사를 수행하고 대차가 완전한 상태인지 확인합니다.
- 정중하게 고객과 헤어집니다.



SMS 스크립트 템플릿 제안

"지금 떠납니다."

"10분 후에 도착하겠습니다."

"도착했습니다."

>고객님의 서비스 발렛이 Geneva 딜러십을 막 떠났습니다.

>서비스 발렛이 약 10분 후에 도착합니다.

>서비스 발렛이 도착하여 고객님을 기다리고 있습니다.