

전화 통화 중에 리셉서니스트/서비스 자문은 고객에게 몇 가지 진단 관련 질문을 하면서 기술적 문제에 대해 조사해야 합니다. 수집된 답변은 정비사에게 도움이 되며 차량이 정비소에 입고되는 동안 근본적인 원인을 보다 쉽게 파악할 수 있어 차량을 즉시 정확하게 수리할 수 있습니다

| # | 질문 유형      | 질문                                       | 조치  |
|---|------------|--|---|
| 1 | 공개적인 불만 질문 | 문제가 무엇인지 설명해주시겠어요?                       | 고객의 불만을 상세히, 가능하면 단어별로 보고                   |
| 2 | 불만 상태      | 일반적으로 불만/문제가 언제 발생(운전 상태, 속도, 기어...)합니까? | 문제가 발생(운전 상태, 속도, 기어...)하는 상태에 대해 상세한 설명 보고 |
| 3 | 불만 빈도      | 기술적 문제가 얼마나 자주 발생합니까?                    | 기술적 문제가 얼마나 자주 발생하는지 보고                     |
| 4 | 대시보드 경고등   | 대시보드에 경고등이 켜집니까? 어느 경고등인지 설명해주시겠습니까?     | 불이 들어온 모든 대시보드 경고등에 대해 보고                   |
| 5 | 액세서리 및 장비  | 비정품 애프터마켓 액세서리를 마세라티에 설치하셨습니까?           | 설치한 비정품 액세서리에 대해 보고                         |