

도구 시트 - 작업 후 고객 연락 전화 스크립트 1/2

> 1단계

고객에게 전화합니다.

☎ "고객님 안녕하세요, [도시] MASERATI 대리점의XXXXXX라고 합니다"

- 고객이 전화를 받을 수 없음

A. 아무도 전화를 받지 않음(메시지 견본)

"XXXX 님 안녕하세요, [도시] MASERATI 대리점의XXXXXX라고 합니다. [날짜] 에 [모델]을(를) 맡겨주셔서 감사드립니다. 방문 결과가 만족스러우셨기를 바랍니다. 궁금한 점이 있으시면XX XX(으)로 저희 애프터세일즈 팀에 문의하실 수 있습니다. (전화번호) 몇 일 내로 만족도 설문 이메일을 받으시게 됨을 알려드립니다. 시간을 내어 설문을 작성해주시면 감사하겠습니다. 오늘도 좋은 하루 되시길 바라며 이만 마치겠습니다."

B. 전화를 받는 사람이 고객이 아닌 경우

"XXXX 님과 통화하려면 언제 전화드려야 할까요?"

C. 전화를 받는 사람이 고객이지만 바쁜 경우:

"고객님, 잘 알겠습니다. 언제 다시 전화드리면 좋을까요?"

> 2단계(B 및 C인 경우)

☎"XXX 님과 통화하고 싶은데요."

> 3단계(B 및 C인 경우)

"XXXX 님 안녕하세요, [날짜] 에 [모델]을(를) 맡겨주셔서 감사드리려고 전화드렸습니다. 그런데 저희 서비스에 만족하셨는지도 좀 여쭙고 싶습니다.

> 4단계 A

- 애프터세일즈 경험에 대해 고객이 매우 만족 또는 꽤 만족함

☎ "고객 지원 및 서비스에서 특별히 마음에 드신 부분이 무엇인지 여쭙봐도 될까요?"

도구 시트 - 작업 후 고객 연락 전화 스크립트 2/2

> 4단계 B

- 애프터세일즈 경험에 대해 **고객이 만족하지 못함**

☎ "더 자세히 말씀해주실 수 있을까요? 이유가 무엇인지 여쭙봐도 될까요?"

1) 고객이 다음 설명을 제공함:

☎ "말씀하신 내용을 잘 기록했습니다. 애프터세일즈 서비스가 가능한 빨리 연락드리는 것을 원하십니까? (가장 늦게는 업무일 기준 하루 뒤). "언제 시간이 괜찮으실까요?"

2) 고객이 설명을 제공하고 싶지 않아 함:

☎ "애프터세일즈 서비스가 가능한 빨리 연락드리는 것을 원하십니까? (업무일 기준 하루 뒤). "언제 시간이 괜찮을지 알려주시면 그에 맞게 일정을 잡아보겠습니다."



(약속 확정 + 단계8로 진행)

> 4단계 C

- 작업이 부정확하거나 수행되지 않은 상태에서 수리비를 지불해야 했기 때문에 애프터세일즈 경험에 대해 **고객이 만족하지 않음** (전화 전에는 확인되지 않은 워크샵 반납 고객의 예외적인 사례):

☎ "이 사고로 불편함을 드려서 죄송합니다. XXXX 애프터세일즈 매니저가 가능한 빨리 연락드리길 원하십니까? (업무일 기준 하루 뒤) "언제 시간이 괜찮으실까요?"

(약속 확정 + 단계8로 진행)



> 5단계

☎ "저희 서비스 품질을 개선할 방법에 대해 제안사항 또는 의견이 있다면 알려주시겠습니까?"