

下班后客户联系方法表 1/2




维修顾问

必备操作

“在您前往车间维修后的 **XX(*)** 个工作日内，我们会与您联系，以确认您的满意度。” (* 根据地区适用的BR)

目标

- 促进经销商与其客户之间的特权关系（向客户保证他将受到重视）。
- 确定积极的因素和需要改进的因素，以确保高水平的客户满意度。
- 个性化联系并留住客户。

	操作	方法
	客户联系请求	
1	<ul style="list-style-type: none"> • 使用客户维修单表格确定要联系的客户清单。 • 致电客户前，请检查已对车辆进行维修的类型，以便与客户进行沟通。 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • 在车辆进入车间后的 XX 个工作日内致电客户并完成客户联系分析跟踪表： <ul style="list-style-type: none"> ↳ 讲出自己的名字和经销商的名字， ↳ 称呼客户的名字， ↳ 友善告知客户您对他的意见感兴趣，并有几个问题。 	<ul style="list-style-type: none">  工具表 “下班后客户联系跟踪表”。  工具表 - “下班后客户联系电话/邮件”。  工具表 « “NPS 调查满意度问卷”
3	<ul style="list-style-type: none"> • 如果无法联系客户，请通过电话语音、短信或电子邮件留言通知客户 	

下班后客户联系方法表 2/2

维修顾问

操作	方法
如果客户表示不满意	
<p>4</p> <p>如果问题不严重或容易解决:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 让客户表达他的不满意并将其综合。 • 为客户提供问题的最佳解决方案: 立即上门取车、提供代步车辆、新预约等。 • 确保客户完全表达他的不满意。 <p>如果问题需要分析解决方案、补偿或层级协议:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客户解释问题需要进一步分析。 • 不要临时做出回应或推迟回应, 与客户商定维修经理提示的日期和时间。 • 提取客户文件 (工单、发票...) 并检查之前采取的措施: 客户要求、措施、召回活动、质量控制。 • 电话预约前将其转发给维修经理。 <p><i>(违背提醒承诺会让你失去信誉。)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 客户文件 (维修单、发票...)