

탁월한 고객 경험

애프터 세일즈 성과 표준

범주	고객 기대치	성과 표준
질의	<ul style="list-style-type: none"> 대리점에 연락하는 즉시 요구사항이 바로 해결된다 요청한 방식으로, 요청한 모든 정보를 신속하게 제공한다 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 전화를 벨소리가 세 번 울리기 전에 받고 통화 대기 시간이 30초를 넘지 않도록 합니다 모든 인터넷 질의(서비스 및 부품)는 고객이 요청하는 방식으로 1시간(영업 시간 기준) 이내에 응답합니다(자동 응답 이메일은 응답으로 간주되지 않음) 서면으로 받은 내용은 모두 2영업일 이내에 받았음을 알려 줍니다 고객의 요청 내용을 완벽하게 처리합니다 고객에게 차량 정비를 받는 특정 날짜와 시간을 지정할 수 있는 예약 시스템을 제공합니다 대리점 영업 시간을 시장에서 경쟁력 있는 시간으로 조정합니다 정비를 맡긴 고객을 위해 대체 교통 수단을 제공합니다
작성	<ul style="list-style-type: none"> 요구 사항에 즉각적으로 대처하고 정중한 태도를 보인다 	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 맞이한 후 또는 예정된 예약 시간에 즉시 서류를 작성합니다 고객에게 필요한 수리나 유지보수 작업을 검토하고 확인한 다음 차량 검사를 해도 될지 허락을 받습니다 차량 둘러보기를 실시해 육안으로 차량을 검사합니다 이메일 주소 및 선호하는 연락 방법을 포함해 차량과 고객에 관한 정보를 수집, 확인 및 업데이트/문서화합니다 주의가 필요한 미해결 서비스 작업이 있는지 파악하고 진행해도 될지 동의를 구합니다 고객과 함께 수리 주문서를 검토하여 필요한 수리 사항을 확인합니다 예상 완료 시간을 알려 줍니다 서비스를 진행하는 동안 고객에게 깨끗하고 편안한 대기 공간을 제공합니다 대체 교통 수단을 제공합니다

탁월한 고객 경험

애프터 세일즈 성과 표준

범주	고객 기대치	성과 표준
검사 및 수리	<ul style="list-style-type: none"> 필요한 수리나 유지보수가 있으면 알려준다 	<ul style="list-style-type: none"> 충분히 숙련된 정비사에게 작업을 할당합니다 해결해야 할 고장 진단 코드와 업데이트 사항 파악을 포함한 차량 검사를 실시하고 문서화합니다
고객 상담	<ul style="list-style-type: none"> 진행해야 할 작업, 소요되는 비용, 작업 완료 시점을 함께 검토한다 	<ul style="list-style-type: none"> 발견한 부분, 권장 사항, 전체 예상 비용 및 완료 시간을 고객과 함께 검토하고 진행해도 좋다는 승인을 얻습니다 먼저 고객의 1차 수리 요구 사항을 처리합니다 고객에게 수리 내역과 비용을 설명하고 승인을 얻습니다 고객에게 연락하여 수리, 부품 공급, 비용 또는 완료 시간의 변경에 대해 상담합니다 특별 주문 부품이 도착하면 1영업일 이내에 고객에게 이를 알립니다
품질 보증	<ul style="list-style-type: none"> 내 차를 처음부터 제대로 수리한다 	<ul style="list-style-type: none"> 차량을 고객에게 반환하기 전에 요청된 모든 작업이 완료되었고 문제가 해결되었는지 확인하기 위해 품질 검사를 실시하고 이를 문서화합니다
인도	<ul style="list-style-type: none"> 약속한 시간에 내 차를 인수할 준비가 되어 있다 차량 인수 과정이 번거롭지 않다 	<ul style="list-style-type: none"> 간편하게 확인하고 차량을 인수할 수 있는 수단을 제공합니다 약속한 시간에 차량의 인도 준비가 완료되도록 합니다 고객에게 수리와 청구 비용에 대해 자세하게 설명합니다 차량 인도 시 서비스 거래에 대한 서류를 제공합니다 다음 서비스 방문을 위한 예약 일정을 잡을 것을 제안합니다
후속 관리	<ul style="list-style-type: none"> 차량 인도 후 직원이 연락하여 차량에 아무 이상이 없는지 확인한다 	<ul style="list-style-type: none"> 차량 인도 후 이틀 이내에 고객에게 연락하여 차량 및 대리점과의 경험이 만족스러웠는지 확인하고 다른 문제점이 없는지 확인합니다 고객이 원하는 방법으로 후속 관리를 실시합니다 일정을 지키지 못한 모든 서비스 예약건에 대해 연락하고 일정을 다시 잡습니다