

تجربة عملاء راعة

معايير تقديم خدمة ما بعد البيع

الفئة	توقعات العملاء	معايير الأداء
استفسار	<ul style="list-style-type: none"> عندما أتصل بوكالة البيع، سيتم تلبية احتياجاتي على الفور الرد على سريعا، وبالطريقة التي طلبت بها، ومع كل المعلومات التي طلبتها 	<ul style="list-style-type: none"> الرد على جميع المكالمات الهاتفية بعد ثلاث رنات، والتأكد من عدم تجاوز وقت "الانتظار" 30 ثانية. الرد على جميع الاستفسارات الإلكترونية (الصيانة وقطع الغيار) خلال ساعة عمل واحدة باستخدام الطريقة التي طلبها العميل (لا تعتبر رسائل الرد التلقائي عبر البريد الإلكتروني رداً) الإقرار بكافة الاتصالات المكتوبة التي تم استلامها خلال يومي عمل معالجة طلب العميل بشكل كامل توفير نظام مواعيد للعملاء لتحديد تاريخ وموعد محددين لتدوين خدمة السيارة تقديم أوقات وكالة البيع التي تتميز بالتنافس في السوق تقديم خيار (خيارات) نقل بديل لعملاء الخدمة
التدوين	<ul style="list-style-type: none"> اهتمام سريع وبالغ باحتياجاتي 	<ul style="list-style-type: none"> إجراء عملية التدوين سريعاً بعد تحية العملاء أو في وقت الموعد المحدد مراجعة احتياجات الإصلاح أو الصيانة الخاصة بالعميل والتأكد عليها والحصول على إذن لإجراء فحص السيارة القيام بالجولة التفقدية بالسيارة لفحص السيارة بالنظر تجميع بيانات العميل والسيارة والتحقق منها وتحديثها/تدوينها، بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني وطريقة الاتصال المفضلة. تحديد إجراءات الصيانة التي يجري العمل بها تتطلب اهتماماً وطلب الحصول على إذن للقيام بهذه الإجراءات مراجعة أمر الإصلاح مع العميل للتأكد على احتياجات الإصلاح تقديم وقت الانتهاء المقترض توفير مكان نظيف ومريح للعميل للانتظار أثناء القيام بالخدمة توفير خيار (خيارات) نقل بديل
الفحص والتصليح	<ul style="list-style-type: none"> إبلاغي بالإصلاحات أو الصيانة المطلوبة 	<ul style="list-style-type: none"> تكليف فني مدرب جيداً بالعميل القيام بفحص السيارة الذبشملت تحديد الرموز التشخيصية للمشكلة والتحديثات التي يجب معالجتها وتدوينه
استشارة العميل	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة ما يلزم إجراؤه معي، وكم سيتكلف ومتى سيكتمل 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة النتائج، والتوصيات والتقدير الكامل للتكاليف وموعد الاكتمال مع العميل والحصول على موافقة للمتابعة معالجة احتياجات الإصلاح الأساسية الخاصة بالعميل أولاً التأكد من تفهم العميل وموافقته على الإصلاح وتكلفته الاتصال بالعميل لإطلاعه على أي تغييرات في عمليات الإصلاح، أو توافر قطع الغيار، أو التكلفة أو موعد الاكتمال إخطار العميل خلال اليوم مع ملو اخدمون وصول قطع غيار الطلب الخاص
ضمان الجودة	<ul style="list-style-type: none"> إصلاح سيارتي بشكل صحيح من المرة الأولى 	<ul style="list-style-type: none"> إجراء فحص الجودة وتوثيقه للتأكد على اكتمال جميع العمل المطلوب وحل المشكلات قبل إعادة السيارة للعميل
التسليم	<ul style="list-style-type: none"> سيارتي جاهزة للاستلام في الموعد المتفق عليه عملية الاستلام مخرية منال شاحنات 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم خيارات لتحقيق الاطلاع والاستلام المناسبين التأكد من أن السيارة جاهزة للاستلام في الموعد المتفق عليه تقديم شرح واف للعميل عن الإصلاحات والرسوم إمداد العميل بالوثائق الخاصة بالخدمة وقت استلام السيارة عرض تحديد موعد لزيارة الصيانة التالية
المتابعة	<ul style="list-style-type: none"> أحدهم سوف يتصل بي للمتابعة وضمان سير كل شيء على ما يرام 	<ul style="list-style-type: none"> الاتصال بالعميل خلال يومين من الاستلام لتحديد مدى الرضاء عن السيارة وتجربة وكالة البيع وتحديد أي مخاوف لدى العميل القيام بالمتابعة باستخدام الطريقة التي طلبها العميل الاتصال بجميع العملاء الذين لم يحضروا في الموعد المحدد ومحاولة تحديد موعداً آخرى