

1

고객을 파악하라

- 자신을 소개합니다
- 고객의 이름을 물어보고 불러봅니다
- 고객에게 거래에 대한 감사 인사를 전합니다
- 고객이 부서의 다른 부분을 둘러볼 수 있도록 안내합니다
- 열의가 넘치는 태도로 강한 인상을 심어줍니다
- 차량을 선택한 안목에 대해 칭찬합니다
- 대리점에서 차량 구매를 보증한다는 점을 설명합니다
- 고객 서비스와 관련된 모든 사항은 자신에게 연락하라고 말합니다

2

특별한 대우를 받는다는 느낌이 들게 하라

- 고객이 자신에 대해 이야기하도록 유도합니다
- 경청하고 적절한 반응을 보입니다
- 고객의 성격에 맞춰 응대합니다
- 진정어린 관심을 보입니다
- 이야기를 나누고 공통 관심사(예: 날씨, 지역 스포츠, 자녀 등)를 찾아 유대감을 형성합니다
- 다음과 같은 사항을 알려주어 고객에게 편안한 기분이 들게 합니다
 - 운영 시간
 - 제공되는 서비스
 - 화장실, 라운지, 계산대 위치
 - 이용 가능한 부품(액세서리와 성능 관련 부품)의 종류
- Mopar의 품질과 보증 내용을 강조합니다

3

신뢰와 가치를 높여라

- 차량 수리에 짜증이 나 있는 고객에게 진심으로 공감하는 말을 전합니다
- 작업이 필요하지 않은 경우에도 항상 검사 결과를 보고합니다
- 차후의 분쟁을 막기 위해 원래 있던 손상을 문서로 기록합니다
- 적절할 경우 관련 부품을 추천합니다
- 고객의 시간(예: 상태 갱신 정보 제공)과 지출에 대해 염려하는 모습을 보입니다
- 필요한 수리 항목들의 우선 순위를 정하도록 도와줍니다

4

계속 연락을 유지하라

- 후속 관리 차원에서 고객에게 전화합니다
- 감사 이메일 또는 서신을 보냅니다
- 해당되는 경우 생일이나 특별한 날을 축하하는 카드를 보냅니다
- 특별 서비스 쿠폰을 제공합니다