

DS라운 대리운전 상담원 응대 매뉴얼

1. 기본 응대 방법

Q: 9시에 대리운전 예약하고 싶다는 고객 응대 방법?

A: "네, 안녕하세요. DS라운 대리운전입니다. 9시 예약 도와드리겠습니다. 출발지와 도착지 주소를 알려주시겠습니까? 예약 확정 후 배차될 기사님의 정보를 문자로 전송해드리고, 출발 10분 전에 도착 예정 안내를 드리겠습니다."

Q: 기사님 연락처를 문의하는 고객 응대 방법?

A: "기사님과 관련된 정보는 예약 확정 시 문자로 자동 발송됩니다. 혹시 문자를 못 받으셨다면 기사님 배정 후 전화번호를 다시 안내해드리겠습니다. 또한 앱에서도 실시간으로 기사님의 위치와 연락처를 확인하실 수 있습니다."

Q: 예약 취소하는 고객 응대 방법?

A: "네, 취소 도와드리겠습니다. 기사 배정 전이라면 무료로 취소 가능합니다. 다만, 기사 배정 후에는 기본요금의 일부가 위약금으로 발생할 수 있는 점 양해 부탁드립니다. 다음에도 저희 DS라운 대리운전을 이용해주시면 감사하겠습니다."

2. 특별 상황 응대

Q: 심야/주말 할증 문의 시 응대 방법?

A: "네, 심야 시간(22시~익일 04시)에는 20% 할증이, 주말과 공휴일에는 20% 할증이 적용됩니다. 예상 요금은 예약 시점에 미리 안내드리며, 할증이 적용된 금액으로 알려드립니다. 카드 결제와 현금 결제 모두 가능합니다."

Q: 기사님이 늦게 도착했을 때 고객 응대 방법?

A: "대단히 죄송합니다. 기사님의 지연 사유를 즉시 확인하여 안내드리겠습니다. 지연에

대한 보상으로 다음 이용 시 사용 가능한 할인쿠폰을 발송해드리겠습니다. 앞으로 이런 일이 재발하지 않도록 더욱 노력하겠습니다."

Q: 분실물 문의 시 응대 방법?

A: "네, 분실물 확인을 도와드리겠습니다. 즉시 기사님께 확인하여 처리해드리겠습니다. 찾으시는 물품의 특징과 예상되는 위치를 알려주시면 더 빠른 확인이 가능합니다. 확인 즉시 연락드리고 찾으신 물품은 원하시는 방법으로 전달해드리겠습니다."

3. 고객 불만 응대

Q: 기사님의 불친절 항의 시 응대 방법?

A: "불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다. 해당 내용은 즉시 기사님께 전달하고 재교육을 실시하겠습니다. 고객님의 소중한 피드백은 서비스 개선에 큰 도움이 됩니다. 이번 이용에 대해 할인쿠폰을 보내드리겠습니다."

Q: 요금 관련 불만 접수 시 응대 방법?

A: "요금 관련 불편을 드려 죄송합니다. 거리와 시간, 할증 요인 등을 다시 한번 상세히 확인해드리겠습니다. 과금이 잘못되었다면 즉시 환불 처리해드리고, 다음 이용 시 할인 혜택을 제공해드리겠습니다."

4. 서비스 안내

Q: 신규 고객 서비스 안내 방법?

A: "DS라온 대리운전은 24시간 연중무휴로 운영되며, 앱을 통해 편리하게 예약하실 수 있습니다. 첫 이용 고객님께는 특별 할인 쿠폰을 제공해드립니다. 또한 앱 설치 시 실시간 위치 확인, 리뷰 작성, 정기 예약 등 다양한 기능을 이용하실 수 있습니다."

Q: VIP 고객 서비스 안내 방법?

A: "VIP 회원님께는 전담 기사 배정, 우선 예약, 할인 혜택 등 특별한 서비스를 제공해드립니다. 누적 이용 금액에 따라 VIP 등급이 자동으로 승급되며, 등급별 혜택은 앱에서 확인하실 수 있습니다."

5. 친절 응대 핵심 요소

1. 항상 존댓말을 사용하고 공손한 태도 유지
2. 고객의 말씀을 끝까지 경청
3. 문제 발생 시 신속한 해결 방안 제시
4. 양해를 구할 때는 이유 설명 필수
5. 통화 종료 시 감사 인사
6. 추가 문의사항 확인

6. 금지 사항

1. 고객에게 반말 사용
2. 불확실한 정보 전달
3. 책임 회피성 발언
4. 감정적 대응
5. 개인 정보 유출
6. 과도한 약속