

2022 르노코리아자동차 PSC CS 역량강화

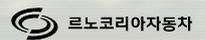
(Back to the Basic)

수토피아 수석교수진
이윤정 강사

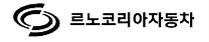


CONTENTS

1. RKM 정비사의 직업관
2. Why CS
3. 고객 동선 별 CS전략 스킬
4. 개선포인트 TOP6 및 실행계획 공유



상호소개



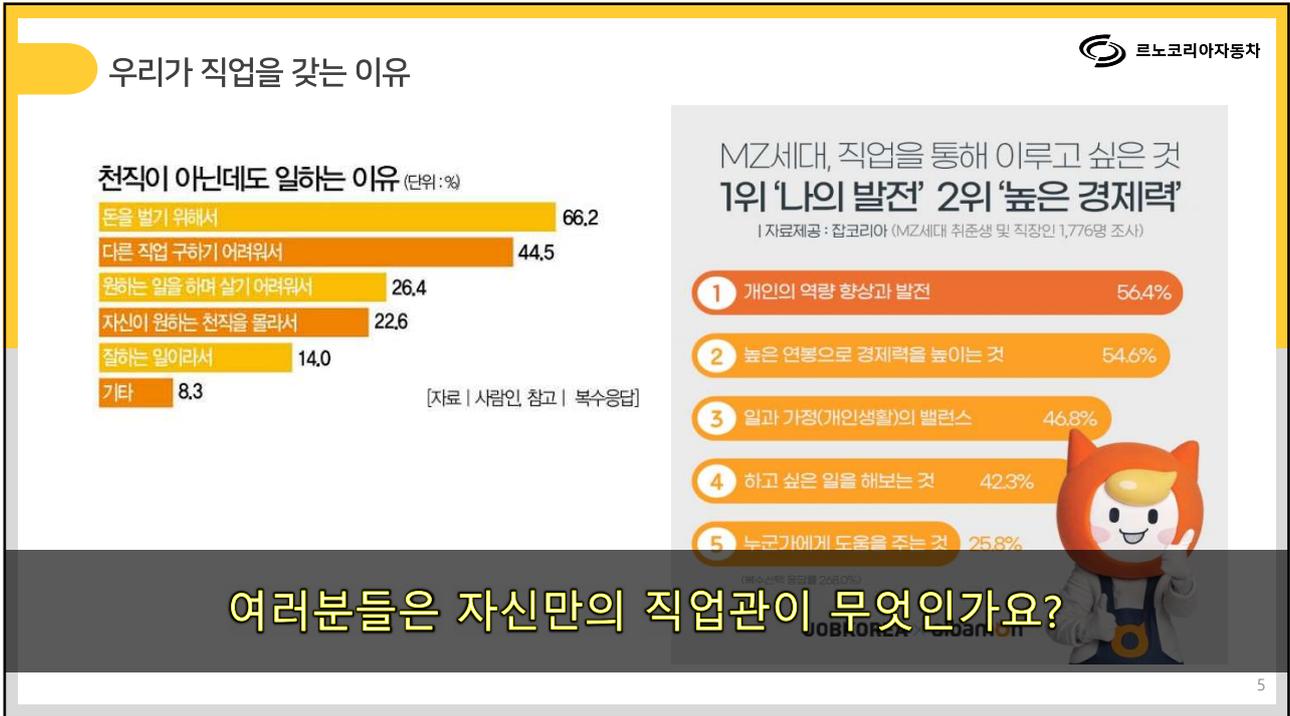
상호소개 및 그라운드를 정하기



Chapter 01

RKM 정비사의 직업관

- 가. 서비스업에 대한 직업 가치관의 중요성을 이해
- 나. 나만의 직업관 및 서비스 마인드 도출



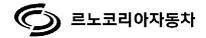
직업관의 의미

직업에 대해 개인이 갖는 생각, 태도, 가치관 등을 총체적으로 지칭

"건전한 직업관을 가지고 있는 사람들로 구성된 사회는
다른 사람의 직업에 존경과 감사함을 가지므로
안정되고 건강하게 발전"

출처: 진로와 직업

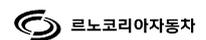
건전한 직업관의 요소



- 1 천직의식과 소명의식
- 2 자신이 한 일에 대한 정직한 대가
- 3 자신의 일을 통하여 사회에 봉사
- 4 일을 통하여 진정한 행복과 만족된 삶 지향

7

건전한 직업관의 요소



- 5 평생 학습의 의지로 장인정신 기르기
- 6 모든 직업에 대한 평등의식
- 7 직업적 양심

출처: 진로와 직업

8

왜곡된 직업관

왜곡된 직업관 형성에 영향을 끼치는 우리나라 사회의 부정적인 요소

항목	내용
부정적인 근로 의식	• 물질주의, 출세주의, 한탕주의, 권위와 외모 중시, 3D 직종 기피 등
사회 풍조	• 부정부패, 소득 격차, 세금 불평등, 부동산 투기, 사치 풍조 등
자본주의 정신 왜곡	• 근면과 절제에 의한 국민적 부의 축적 → 기업 발전에 의한 부 축적 • 합리주의에 입각한 기업가 정신 → 정경 유착, 과도한 기업 확장, 매점 매석 등 • 실용주의에 입각한 생활 태도와 직업관 → 외모 중시 생활 태도와 '장' 직위를 추구하는 출세주의 직업관, 형식주의
부정적인 유교 전통	• 과거 제도를 통한 입신 • 사농공상에 입각한 사민 사상의 관료주의 • 신분적 차별 및 피라미드형 권력 구조에 입각한 권위주의 • 과거 및 현재 지향적

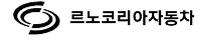
출처: 김병숙 외. "한국인의 직업 의식 조사(기본 연구)", 한국직업능력개발원.

생각해볼 사례들

우리는 공장에서 제품을 만든다
하지만 매장에서는 희망을 판다

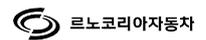
레블론 창업자 찰스 레브슨

생각해볼 사례들



신칸센 청소!! 7분의 기적!!

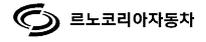
생각해볼 사례들



2017 미국 시사주간지 타임이 선정한
전세계에서 가장
"영향력 있는 10대 30인"에 한국인으로 등재

모델일을 통해
"다문화에 대한 편견 없는 사회를 만드는데
기여하고 싶다"

생각해볼 사례들



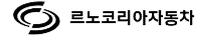
영화 트로이 속 트로이 목마
그리스가 승리한 이유?

13

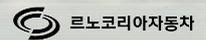
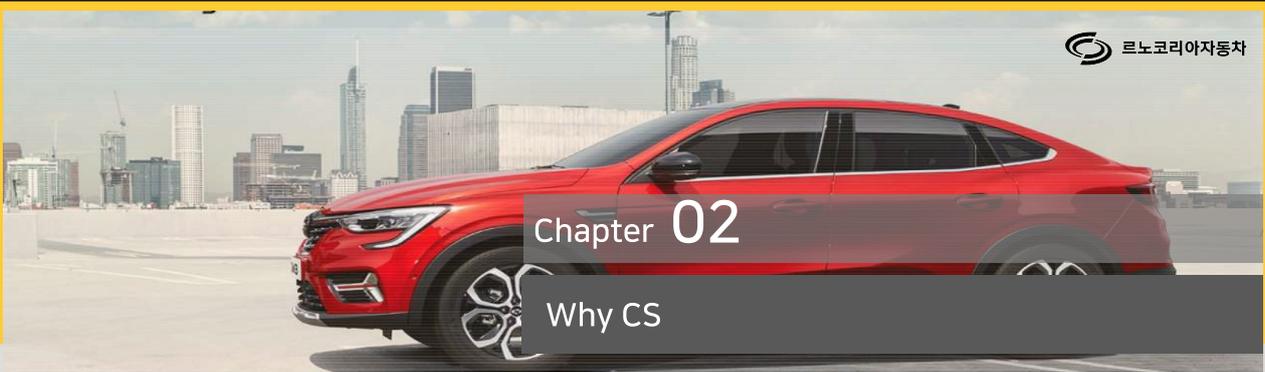


출근과 동시에 쓰는
당신의 페르소나는?

내일의 가치와 의미 찾기



팀 멤버들께서 가지고 온 물건의 의미를 기록해보자

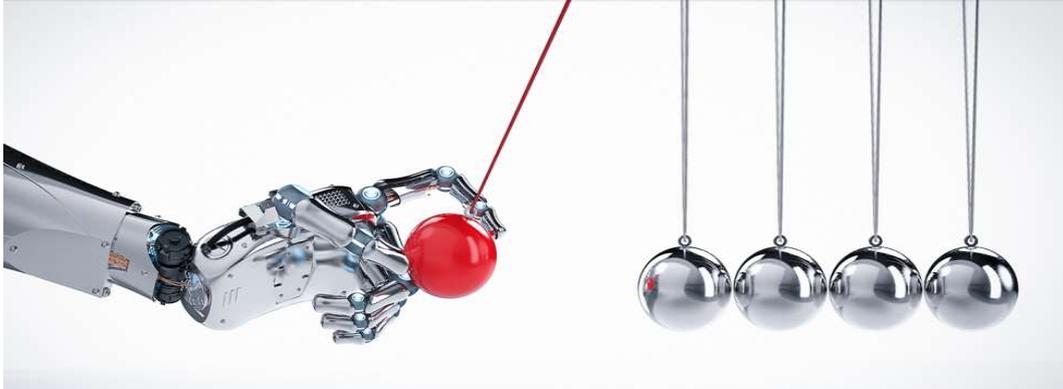
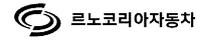


Chapter 02

Why CS

- 가. 인적서비스 및 고객만족의 중요성 이해
- 나. 나만의 서비스마인드 그래프를 통한 다짐의 시간

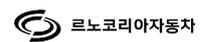
일자리 4.0시대



일자리는 사라지지 않는다.
빠르게 진화할 뿐

17

Why CS



포스트 코로나 4차산업혁명의 시대의 직업은?

“인간에게 어려운 일은 로봇에게 쉽고,
인간에게 쉬운 일은 로봇에게 어렵다.”



18

Why CS 르노코리아자동차



기업환경의
변화 **1**



소비자 행태의
변화 **2**



마케팅
패러다임의
확장 **3**

출처:마케팅 시크릿 고객만족 경영재인용

19

Why CS1:불만고객의 가치 르노코리아자동차

불만 고객 중 다음과 같은 존재는?



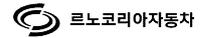


無불평

실제로 불만족고객의 95%는 불평을 하지 않음

20

Why CS1:불만고객의 가치



불만 고객의 5%만이 직접적인 항의
95%는 침묵-그냥 떠나 감

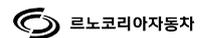
5%

불만 고객의 문제를 진지하게 대응하고 해결해줄 때
65%는 재방문
불만을 말하게 하는 것으로 재 구매율 향상

65%

21

Why CS2:최근 자동차 트렌드

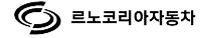


우리의 서비스 마인드의 중요성

최근 자동차 트렌드와
연관 지어 볼까요?



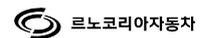
Why CS2:최근 자동차 트렌드



Question.
ADAS의 적용!
전기차 시대 진입!
AS 시장에는 어떤 영향이 있을까요?

23

Why CS2:최근 자동차 트렌드



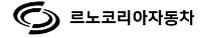
첨단기술 ADAS >>> 사고차(일거리)가 사라진다!



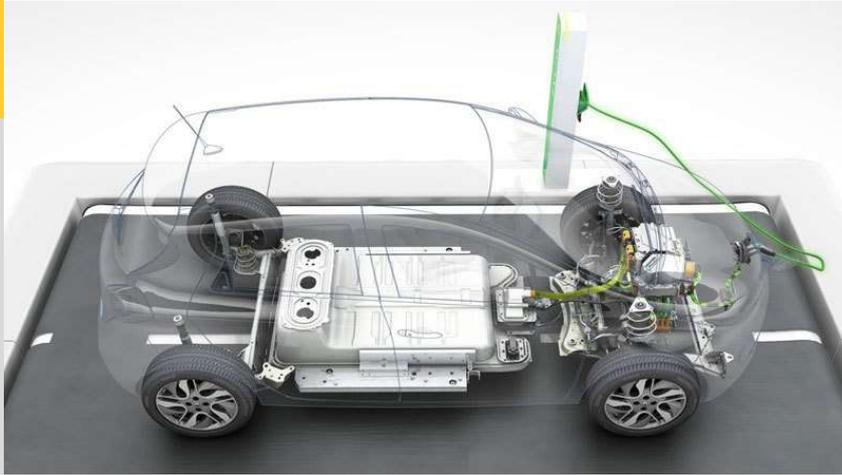
ADAS system	사고 방지 효과
LDWS(차선이탈방지시스템)	관련사고 평균 11% 감소
AEBS(자동긴급제동시스템)	추돌사고 45% 감소
보행자 AEBS	보행자 사망 62% 감소
ACC(어댑티브크루즈시스템)	후미추돌 최대 97% 감소
BSW(사각지대경고시스템)	차로변경 사고 최대 96% 감소
ACC+AEBS	후미추돌 사고 최대 95% 감소
ACC+AEBS+BSW	후미추돌 사고 최대 98% 감소

자료 출처: TS 한국교통안전공단

Why CS2:최근 자동차 트렌드



전기차 시대 >>> 먹거리가 사라진다!

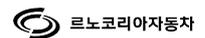


전기차의 부품수는
내연기관 대비 **30%!**

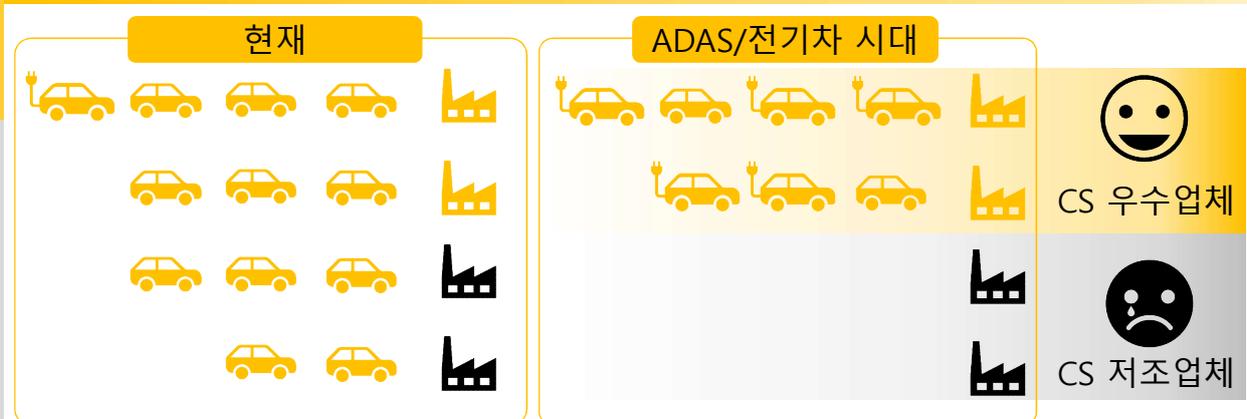
전기차는 소모품
교환이 거의 **없다!**

- 각종 오일 교환 X
- 브레이크 패드 교환 ▼
- 대부분의 정비
→ S/W 리프로그래밍

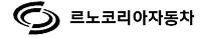
Why CS2:최근 자동차 트렌드



첨단기술/전기차 시대의 숙명 >>> 고객만족!

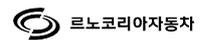


Why CS3:RKM 정비사의 태도



Question.
AS가 신차영업과 과연 관련이 있나요?

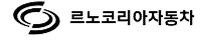
Why CS3:RKM 정비사의 태도



A/S & 신차영업 >>>공동운명체!



Why CS3:RKM 정비사의 태도



A/S & 신차영업 >>>공동운명체!




AS 고객
불만족


악순환

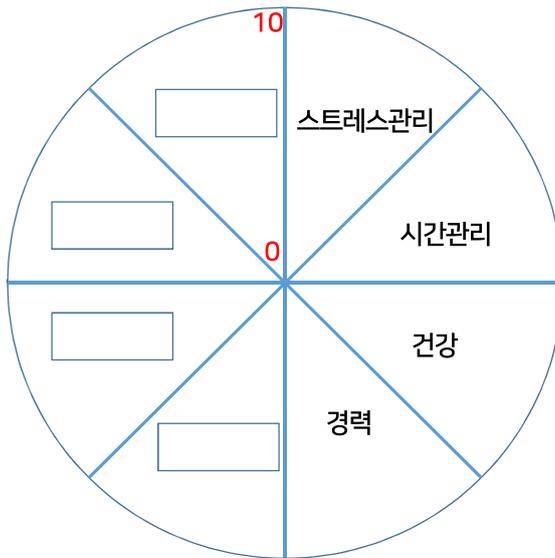
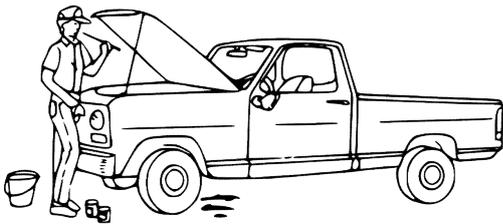
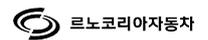

매출감소
고용불안

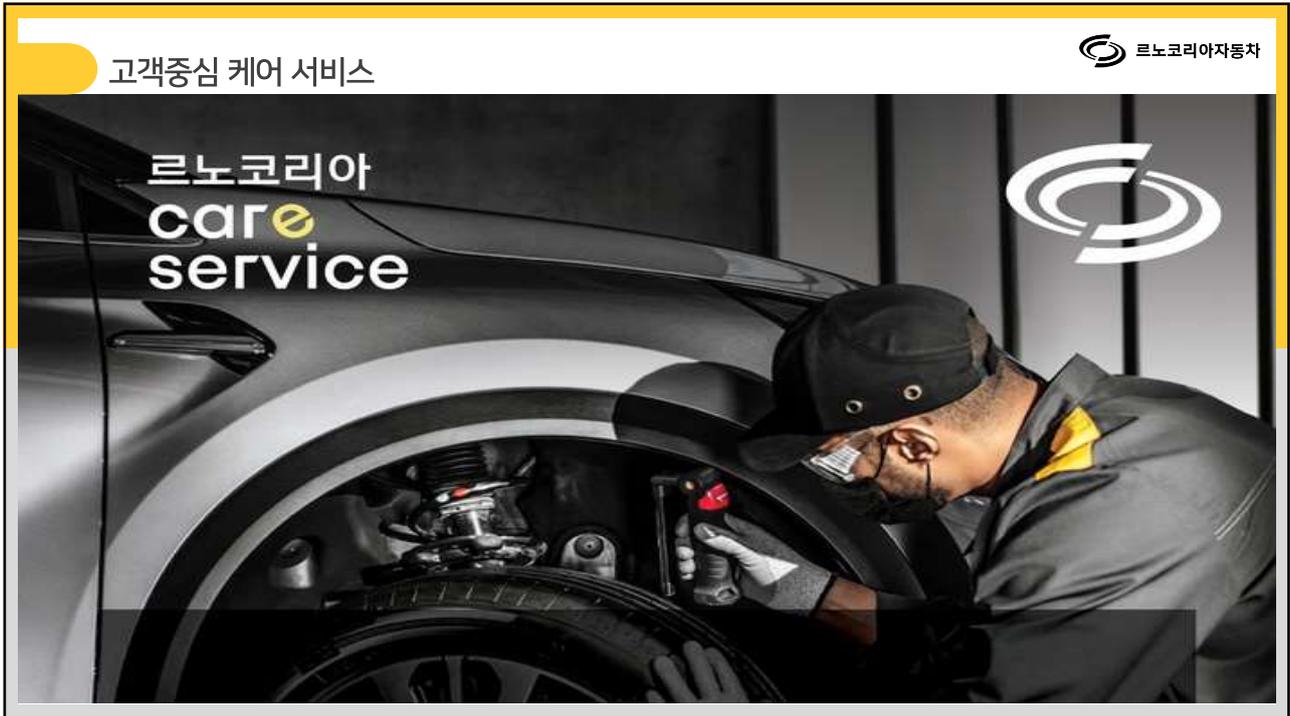

타AS 방문
(고객이탈)


신차 재구매
기회 ▼


AS 기회 ▼

나만의 서비스 마인드 수레바퀴 만들기





르노코리아자동차

Chapter 03

고객 동선 별 응대 스킬

가. 1분기 CS현황 및 정비서비스 MOT매뉴얼 학습
나. 고객 접점 별 CS전략 익히기

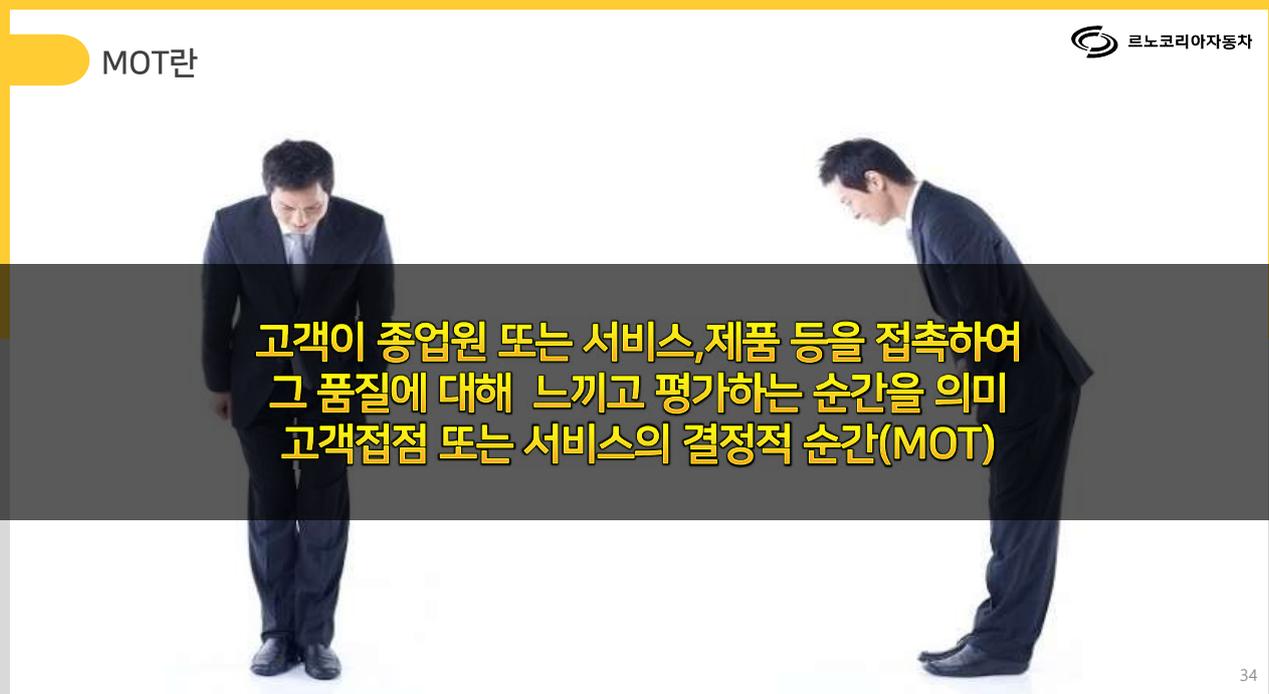
32



100-1=0
깨진 유리창의 법칙

33

MOT란

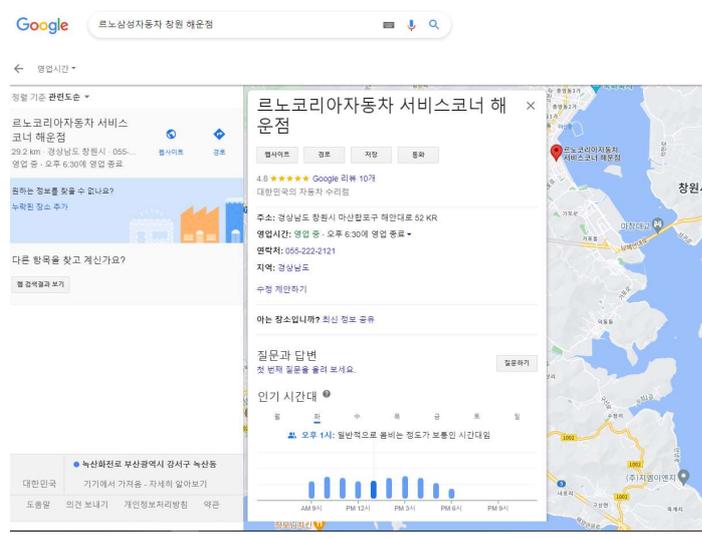


르노코리아자동차

고객이 종업원 또는 서비스, 제품 등을 접촉하여
그 품질에 대해 느끼고 평가하는 순간을 의미
고객접점 또는 서비스의 결정적 순간(MOT)

34

온라인 리뷰관리의 필요성



Lee이광석
리뷰 7개 · 사진 1장
★★★★★ 1년 전
진절하고 앙심적인 업소입니다.

좋아요

업체 대표 응답 1주 전
이광석님 진절한 댓글 감사드리며 더 나은 서비스를 위해 노력하겠습니다.

신동희
리뷰 5개
★★★★★ 11달 전
아주 진절하고 잘고쳐줍니다~

좋아요

업체 대표 응답 1주 전
신동희님 저희 정비점에 대해 진절한 의견 남겨주셔서 감사합니다. 더욱더 노력하겠습니다.

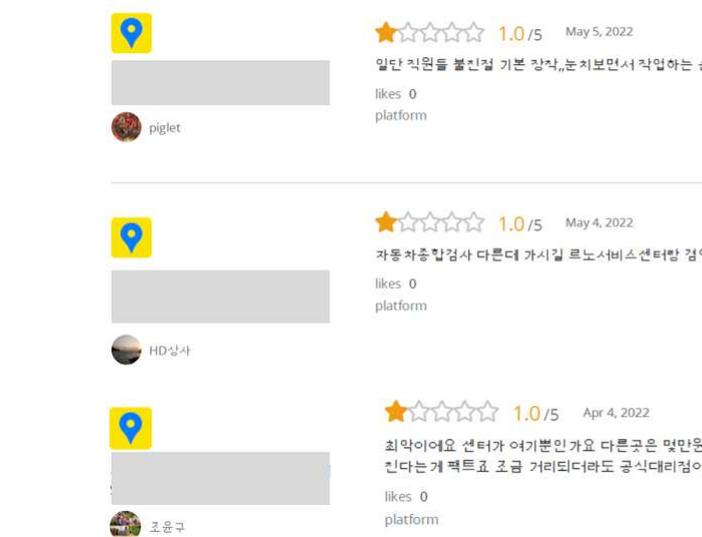
부부
리뷰 6개 · 사진 1장
★★★★★ 7달 전

업체 대표 응답 1주 전
부부님 높은 평점 감사드립니다. 더욱 노력하는 해운점이 되겠습니다.

이Ks
리뷰 229개 · 사진 40장
★★★★★ 2년 전

업체 대표 응답 1주 전
감사합니다. 불점 5점 받을수 있도록 더 나은 서비스를 위해 노력하겠습니다.

온라인 리뷰관리의 필요성



1.0/5 May 5, 2022
일단 직원들 불친절 기본 장차, 눈치보면서 작업하는 손님 심정도 헤어질걸,,

likes 0
platform

1.0/5 May 4, 2022
자동차종합검사 다른데 가시길 르노서비스센터랑 겸업 해서 엄청오래걸립니다.

likes 0
platform

1.0/5 Apr 4, 2022
최악이에요 센터가 여기뿐인가요 다른곳은 몇만원이면 고치는걸, 이상한 용어 쓰면서 돈벌이로만 수리하네요 심지어 못 고친다는게 펙트코 조금 거리되더라도 공식대리점이나 시흥점으로 가세요

likes 0
platform



이것만은 반드시!!

불만 항목	응대 요령
1. 수리 전 수리비용에 대한 안내 부족	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 엔진오일 교환이나 정비요금을 바로 확인할 수 있는 경우 → 고객님의 차량정비에 소요되는 예상 비용은 부품가격 00원과 공임비 00 원으로 총 000원입니다. 작업 시간은 00분 정도이고, 예상 출고 시간은 00시경이 되겠습니다. 다만 차량 확인후 추가정비 사항이 확인되면 추가시간이 발생할 수 있는 점 미리 양해말씀 드립니다 ▪ 수리 비용 예측이 불가능할 경우 → 고객님의 차량의 상태는 담당기사의 정밀 진단이 요구됩니다. 따라서, 담당기사가 차량을 진단 후 견적 및 소요시간에 대한 안내를 해 드리도록 하겠습니다. 관찮으시겠습니까?
2. 추가정비 필요사항에 대한 안내 부족	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 추가의 정비사항 발생시, 즉시 고객의 승인을 받도록 한다. → 고객님의 차량 정비담당 000입니다. 차량의 정비과정에서 00을 발견하였습니다. 이 부분은 00을 해야 하는데, 함께 정비를 해드릴까요? → 고객님의 차량 점검 중 타이어 편마모가 과도하게 된 부분을 발견하였습니다. 이부분은 주행 중 차량이 한쪽으로 쏠리거나 핸들이 떨릴 수 있고, 빗길 운행에 제동력이 저하될 수 있습니다. 함께 정비를 해드릴까요? 비용은 000원이며, 소요시간은 약 00 분 정도 소요되었습니다.

38

이것만은 반드시!!

불만 항목	응대 요령
3. 정비 대기 시간 및 정비 소요 시간에 대한 안내 부족	<ul style="list-style-type: none"> 접수 및 진단 단계에서 정비 소요시간,정비요금 안내 필수 → 접수단계와 정비단계에서 추가 정비가 발생한 경우 반드시 소요시간을 안내 드린다. → 추가정비에 따른 비용은 부품가격 〇〇원과 공임비 〇〇원으로 총 〇〇〇원 정도 추가되며 시간도 〇 분 가량 더 소요될 것 같습니다 괜찮으시겠습니까?
4. 정비 후 정비사항에 대한 설명 부족	<ul style="list-style-type: none"> 고객차량 앞에서 고객을 맞이하고 정비 실물을 확인 시켜드리며 정비내용을 설명한다. → 고객님, 정비 된 사항을 보면서 제가 설명 해 드리겠습니다. 보시는 바와 같이 신품타이어로 교체 되었고, 휠 얼라이먼트 장비를 이용하여 앞 바퀴 정렬상태도 바르게 조정하였습니다.

전화응대의 중요성

- 고객 접점업무의 제1선
- 얼굴 없는 만남
- 정비점의 신뢰도와 이미지를 결정



르노코리아자동차의 이미지는
전화선을 타고 고객에게 전달



전화응대(정비전화예약)

중요 응대포인트

- 수신은 신속하게, 말은 천천히 또박또박
- 거점명과 자신의 이름을 밝히며 인사하고 밝은 음성, 명확한 발음으로 이야기한다
- 신속하고 간결하고 요령 있게 설명하고 빠짐없는 메모와 요점을 복창한다
- 상대와 마주보고 있다는 생각으로 정중한 태도로 통화한다



전화응대(정비전화예약)

Action

- #준비
- 왼쪽에 전화기를 배치
- 메모지, 펜을 항상 준비(예약관리대장 사용도 가능)
- 바른 자세를 유지하고 표정을 밝게
- 자신의 평소 목소리보다 한 톤 높게 하여 밝은 음성을 준비

고객 전화 받기



정성을 다하겠습니다.
르노코리아자동차 00점 000입니다.

네 안녕하세요? 정비문의 좀 하려구요.

네, 고객님의 정확한 응대를 위해 고객님의 차량번호를 알려 주시겠습니까?

000에 0000번입니다.

777로에 7777 확인되었습니다.
실례지만, 고객님의 성함과 전화번호를 여쭙봐도 될까요?

고객님, 무엇을 도와드릴까요?

전화응대(정비전화예약)

표준 전화 응대법 예시

정비 지점



정성을 다하겠습니다.
르노코리아자동차 00점 000입니다.

네 안녕하세요? 정비문의 좀 하려구요.

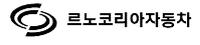
네, 고객님, 정확한 응대를 위해 고객님 차량번호를 알려 주시겠습니까?

777로에 7777입니다.

777로에 7777 확인되었습니다.
실례지만, 고객님 성함과 전화번호를 여쭙봐도 될까요?

정비 문의 고객





43

전화응대(정비전화예약)

표준 전화 응대법 예시

정비 지점



고객님, 무엇을 도와드릴까요?

백도어에서 "텅텅" 하는 소리가 나서요

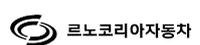
네, 고객님, 차량 백도어에서 소음이 발생한다고 말씀 주셨습니다.
고객님, 언제로 예약 도와드릴까요?
가장 빠른 예약 가능일은 0일입니다.

아, 그날은 안되는데...

네, 0일도 가능합니다.

정비 문의 고객





44

전화응대(정비전화예약)

표준 전화 응대법 예시

정비 지점



네, 그날로 예약 할 게요

네 고객님 0월0일에 예약 도와드렸습니다. 말씀하신 수리 건 외에 다른 사항은 없으신가요?

네, 없습니다.

네, 알겠습니다.
고객님 요청하신 정비는 약 2시간 소요됩니다. 다만, 차량 확인 후 추가 정비사항이 확인되거나, 센터의 사정에 따라 추가 시간이 발생할 수 있는 점 미리 양해 말씀드립니다.

 **정비 문의 고객**



45

전화응대(정비전화예약)

표준 전화 응대법 예시

정비 지점



고객님 우리 00점 오시는 길은 알고 계신가요?

정확히는 모르겠어요.

고객님 내비게이션 사용 가능 하신가요?
그러면 내비게이션에 르노코리아자동차 00점으로 입력하시면 길안내 받으실 수 있습니다.

네 알겠습니다.

네 고객님, 감사합니다. 예약일에 뵙겠습니다. 즐거운 하루 되십시오

 **정비 문의 고객**



46

전화응대(정비전화예약)

Action

#예약고객 통화 시 주요 표현

- "제가 예약 가능한 날짜와 시간을 확인해 드리겠습니다"
- "고객님 죄송합니다만,요즘 많은 고객님께서 예약입고를 하시다 보니 예약이 늦어질 수가 있습니다. 먼저 양해부탁 드립니다"
- "잠시만 기다려 주시겠습니까?"
- "고객님 ○월○일○시 이후 예약이 가능합니다 그 이후로 고객님께서 가능하신 날짜와 시간을 알려 주시겠습니까?"
- "네,고객님 그럼 고객님께서 원하시는 ○월○일○시로 예약해 드리겠습니다."
- "혹시 저희 ○○사업소 위치를 알고 계십니까?" (위치안내)



전화응대(정비전화예약)

Action

#예약고객 통화 마무리

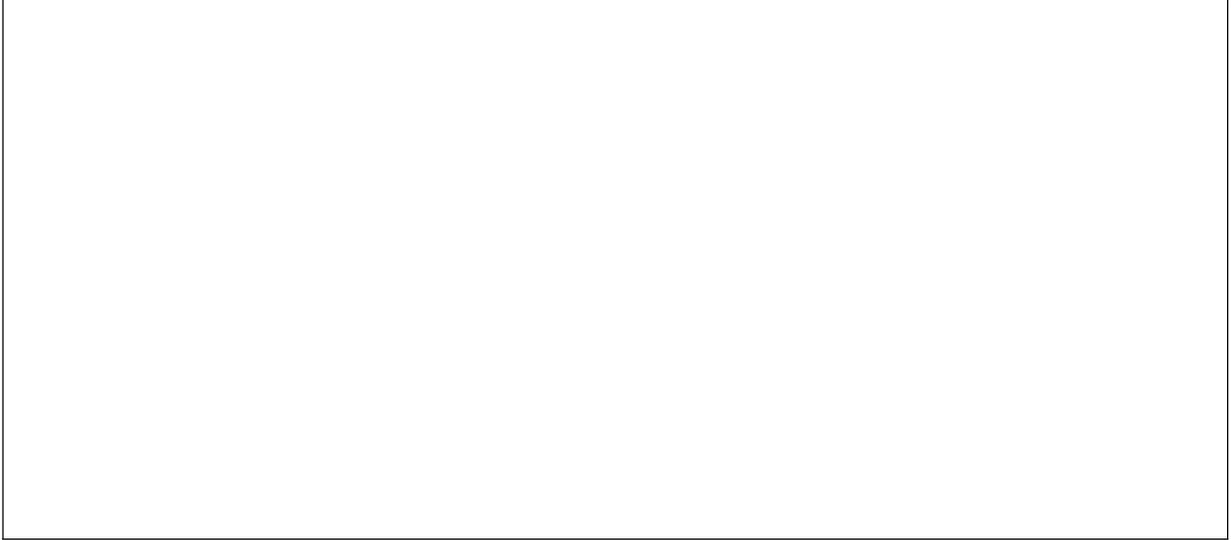
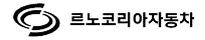
- "네 고객님 그럼 제가 다시 한번 확인해 드리겠습니다.○○○고객님, ○월○일○요일○시에 ○○ 정비내용으로 예약 하셨습니다.혹시 더 추가될 내용은 없으십니까?"
- "예약확인문자가 고객님의 휴대폰으로 발송될 예정입니다.부득이 하게 못 오실 경우에는 ○○ 전까지 미리 연락을 주시기 바랍니다"
- "그럼 방문전에 또다른 불편 사항이 있으시면 언제라도 전화해 주시기바랍니다"
- "지금까지 전화 받은 저는 르노코리아자동차 르노 사업소 홍길동이었습니다"

#예약 확인전화 걸기

- "안녕하십니까 고객님,저는 르노코리아자동차 ○○사업소 ○○○입니다 실례지만 ○○○고객님이십니까?"
- "지금 잠시 통화 가능하십니까? 감사합니다."
- "정비예약확인을 위해 전화 드렸습니다."
- "○○○고객님께서 ○월○일○시에 예약이 되어 있습니다 "
- "혹시 변동사항은 없으십니까?"
- "고맙습니다 즐거운 하루 보내십시오."

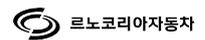


전화응대 스크립트 만들기



49

정문주차안내



중요 응대포인트

- 항상 르노코리아의 이미지에 맞는 깨끗한 유니폼을 착용한다
- 예약여부를 확인하여 예약차량에 한하여 예약식별표를 차량 앞 유리에 붙여드린다
- 친절하게 안내 받고 있다는 느낌이 들 수 있도록 안전하게 주차를 도와 드린다



50

정문주차안내

Action



일단정지의 자세



정중하게 인사



주차장 안내



주차위치안내

고객맞이

중요 응대포인트

- 고객의 기분을 헤아려주는 신속한 맞이인사를 한다
- 호칭하며 인사한다
- 고객이 편안한 상담을 받을 수 있도록 자리로 안내한다
- 모니터만 응시하지 않고 고객의 눈을 보며 응대한다
- 예약내용 외에 추가점검사항이 있는지 질문한다



고객맞이

르노코리아자동차

Action

★고객발견즉시 일어서서 맞이한다

★고객과 눈을 맞추는 것은 제가 접수해드리겠습니다 라는 행동의 표현이다

기본응대

“안녕하십니까 고객님의 어서 오십시오”

“오시는데 어렵지 않으셨습니까?”

“바깥날씨가 많이 덥지요?”

[기타 여러분의 표현을 채팅창에 적어주세요]

상황 별 인사

예약 단골고객
“고객님 안녕하십니까?
지난정비후 불편함은 없으셨습니까?”

미예약고객
“안녕하십니까?고객님! 무엇을 도와드릴까요?”

두번째 방문고객
“안녕하십니까?○○○고객님!”

처음방문고객
“안녕하십니까?고객님.
차량등록증,차량키를 부탁드립니다”

53

고객맞이

르노코리아자동차

Action

#야간 및 조기 입고차량
“안녕하십니까?르노코리아자동차 ○○ 사업소 ○○○입니다.고객님 무엇을 도와드릴까요?”
“고객님 많이 당황하셨겠습니다” /“고객님 어디 다치신 데는 없으세요?”
“시간대기가 어려우신 가 봅니다”

#야간 및 조기 입고차량 추가 멘트
-사후안내
“ 오늘 의뢰하신 사항은 익일 정비담당직원이 출근하면 바로 전달해서 이상 없이 접수하실 수 있도록 하겠습니다”
“고객님 걱정하지 마시고 조심히 들어가시기 바랍니다”

-고객 배웅
“고객님 고맙습니다 안녕하 가십시오”

-접수
“안녕하십니까 저는 르노코리아자동차 ○○사업소 접수담당자 ○○○입니다 ○○○ 고객님의십니까?”
“어젯밤(아침)에 차량 입고하셔서 의뢰하신 고객님의 차량은 잘 접수되었습니다.고객님 원하시는 정비내용이 ○○인 데 저희가 더 점검할 내용은 없으십니까? 그럼 저희가 점검을 해보고 추가사항이 발견되면 다시 전화를 드려도 괜찮겠습니까?통화가능한 시간은 언제이십니까?”

54

차량접수/견적

중요 응대포인트

- 고객의 이름을 불러준다.
- 예약내용 외에 추가 점검 사항이 있는지 질문한다
- 모니터만 응시하지 않고 고객의 눈을 보며 응대한다



차량접수/견적

Action

#고객정보확인

“고객님 이쪽에 편안히 앉으시겠습니까?”

“고객님 차량등록증과 차량키를 부탁드립니다 ”

(예약고객) “고객님 오늘 ○○시에 ○○정비 예약되어 있습니다”

(미 예약 고객) “고객님 죄송합니다만 요즘 많은 고객님들께서 예약입고를 하시다 보니 차량정비가 늦어질 수 있습니다”

“예상대기시간은 ○○시간 정도일 것 같습니다만 괜찮으시겠습니까?”

NSDMS 시스템을 확인하여 고객의 이름을 불러주되 너무 모니터만 보지 말고 고객의 눈을 보며 응대

#문진(예약 및 정비내용확인, 추가점검확인 등)

“의뢰하신 정비내역은 ○○ 입니다.혹시 더 추가하실 점검사항 있으십니까?”

“네 고객님께서 말씀하신 정비사항을 추가하여 점검하도록 하겠습니다”

(미 예약 고객) “고객님 무엇을 도와드릴까요?”

(그 외 표현) “그동안 많이 불편하셨겠습니다”

“저희가 정확하게 진단해서 정비해 드리겠습니다”



차량접수/견적

Action

#견적 및 소요시간안내

“고객님 차량정비에 소요되는 예상비용은 부품가격 〇〇 원과 공임비 〇〇 원으로 총 〇〇〇원입니다”
 “고객님 〇〇결함은 보증기간에 해당되므로 무상으로 교환해 드립니다 ”
 (작업시간과 예상 출고 가능시간) “고객님 차량의 작업시간은 〇〇분 정도이고 예상 출고시간은 〇〇시경입니다”
 (예상정비내용불가) “고객님 현재차량의 상태는 담당기사의 정밀한 진단이 요구됩니다.따라서 담당기사가 차량을 진단 후 견적 및 소요시간에 대한 안내를 해드리도록 하겠습니다 괜찮으시겠습니까?”

#외관 상태확인

“고객님,차량의 상태를 같이 확인해 드리겠습니다 ”
 “고객님 이쪽 범퍼에 흠집이 있습니다”



차량접수/견적

Action

#고객확인서명

“고객님 이쪽에 서명 부탁드립니다 ” “고맙습니다”

#고객 휴게실 안내

“고객님,고객님 차량을 담당할 정비기사가 배정이 되면 고객님의 연락을 드릴 겁니다”
 “네 그럼 작업시간동안 휴게실에서 기다리시 겠습니까?”
 “휴게실은 〇〇 쪽에 있습니다”
 “휴게실에는 음료와 함께 인터넷,TV등이 준비되어 있습니다.
 연락사항이 있으시면 000-0000-0000번호로 연락 드리겠습니다 ”



르노코리아자동차

접수 및 대기단계의 고객의 소리

데스크 직원 서비스가 개판임 말투하며 표정 하나하나 세상 그런 썩은 서비스는 어디서 튀어나온 건지 (지금 생각해보니 대표님의 아들? 가족이라고 밖에 생각 안됨) 대표님께 반말로 짹짹 내까리는 말투하며 당연히 손님을 호구 정도로 생각하는 것 같았음 "싸가지 xx 없네" 라는 말을 면전에다 퍼부어 주고 싶었음

최초 고객 응대가 몹시 아쉬웁니다. 들어가서 앞에 서있어서도 쳐다도 안 봄. 두 분 계셨는데 두 분다 똑같음. 그리고 예약전화 연결이 잘 안됨. 접수처 직원들때문에 너무 실망입니다.

직원분들 많이 계셨는데 아무도 응대를 안 해 주시더라고요
직접 여쭙보니 "저리 가세요"
특히 제가 갔던 시간에 여자 두분 계셨는데 고객 험담을 하더라고요

사무실 여직원 접수 및 출고 시 응대교육필요
내가 두 번 방문하였지만 경찰서 방문 기분이란 느낌 이랄까?



59

르노코리아자동차

접수 및 대기단계의 고객의 소리

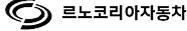
고객한테 정비 항목별 자세한 설명 및 가격 안내 없이 진행하여 매우 불쾌했음

손님에게 어디가 고장 났으며 어떻게 고쳐야 되며
그리고 견적을 어떻게 내야 되며 손님한테 상시 하게 가르쳐 주세요

접수하는 여직원 응대때부터 고객 기분 나쁘게 하더니 저번과 똑같더군요.
예전에도 그 여직원때문에 기분 나빴는데 갈때마다 똑같더군요.
오히려 정비직원들은 친절하고 회사의 얼굴이나 마찬가지로인
고객접수처 여직원은 갈때마다 느끼지만 내가 여기를 왜 왔을까입니다.
르노직영수리점이 이 근처 없어서 가지만 정말 너무하네요
직원 교육 좀 똑바로 시키세요
정비를 아무리 잘해도 싸가지 없는 직원 하나 때문에
회사 이미지 망가집니다.



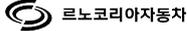
60



접수 및 대기 단계 점검

우리 사업소의 잘한점	
우리 사업소의 미흡한점	
타 사업소의 배울점	

61



화법 및 전달력 스킬

쿠션화법

상대가 원하는 것을 들어주지 못하거나 상대방에게 부탁을 해야 하는 경우에
기분이 나빠지는 것을 최소화 할 수 있는 표현

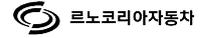
죄송합니다만, 실례합니다만, 번거로우시겠지만
바쁘시겠지만, 괜찮으시다면, 힘드시겠지만
양해해주신다면, 고맙습니다만,

+

해주시겠습니까?
해주실 수 있나요?

62

화법 및 전달력 스킬



레이드 화법 (명령형 → 청유형)

사람은 스스로 상황을 개척해 나가길 바라는 심리를 반영하여
명령이나 지시를 받고 있다는 느낌을 줄여주고
질문형을 통해 불만을 자신이 선택한 행동을 하고 있음을 느끼게 해주는 표현

기다리세요.



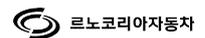
저쪽으로 가세요.



성함 말해 주세요.



화법 및 전달력 스킬



앵무새 화법

정확한 확인을 할 수 있고 고객에게 집중하고 있다는 느낌을 주는 표현

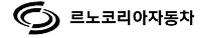
예약 / 변경/
취소 업무

결제업무

전화응대

- 네, 6월 25일 11시에 예약해 드리겠습니다.
- 네, 12만 7천원입니다. 12만 7천원 결제하겠습니다. 금액확인 부탁드립니다.
- 네, 차량번호 1234, 차주님 성함이 한국인 맞으시죠? 네, 확인해 주셔서 감사합니다.

화법 및 전달력 스킬



Check back 화법

전문가다운 모습을 표현하고 추가 질문 및 불만 사항을 미리 예측하여 주도적인 서비스를 전달할 수 있는 표현

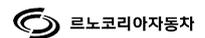
더 필요하신 게 있으실까요?

제가 더 도와드릴 부분은 없나요?

혹시 더 궁금하신 사항 있으십니까?

에어컨 필터도 확인해 드릴까요?

화법 및 전달력 스킬



Kiss 화법

Keep It Simple & Stupid/Short

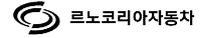
단순하고 바보도 알아들을 만큼 쉽게 이야기 하는 표현

고객 눈높이의 단어, 비유, 사진 등 스토리텔링으로 설명한다

돌발 미션!

자동차 시스템을 우리의 몸에 비유한다면?

화법 및 전달력 스킬

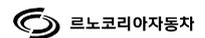


- 배선- 혈관
- 타이어- 손톱, 신발, 다리
- 엔진- 심장(심장수리가 금방 되는 것이 아니듯이 엔진 또한 금방 되는 것은 아니며 그러다 보니 비용이 많이 들 수 있습니다)
-
-
-
-

그 외 어떤 용어를 쉽게 설명하시나요? 채팅창에 사례를 적어주세요

67

차량진단



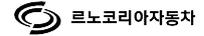
중요 응대포인트

- 고객님께 사전접수내용을 확인해 드린다.
- 고객님께서 충분히 차량의 이상 내용을 이야기할 수 있도록 적극 경청한다
- 고객의 차량 탑승 시 Clean Set를 반드시 사용한다
- 고객님께서 이해하기 쉬운 용어를 사용한다



68

차량진단



Action

#차량진단

"고객님 안녕하세요? 저는 고객님의 차량정비를 담당하는 ○○○입니다 ○○○고객님되십니까?"
"고객님의 차량을 진단한 결과 ○○○에 결함이 있어 보입니다"

#견적(프론트에서 안내가 안 된 경우)및 소요시간 안내

"○○○고객님 차량의 작업시간은 ○○분 정도이고 예상 출고시간은 ○시경이 되겠습니다"
"작업이 완료되면 바로 연락 드리겠습니다"

#고객께서 진단내용을 확인하고자 할 경우

(고객차량 앞에서 맞이) "안녕하십니까? ○○○고객님 제가 고객님의 차량정비를 담당하는 ○○○입니다 "

(육안검사시) "고객님 제가 차량을 확인해 보도록 하겠습니다"

(간이검사/정밀검사) "이부분은 정밀 진단기계로 테스트해보겠습니다"

"이기계는 ~을 점검하는 것으로 ~의 상태를 점검하고 있습니다"

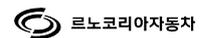
(로드테스트) "고객님,이부분은 로드테스트가 필요할 것 같습니다"

"고객님 그러면 함께 시승하여 확인해 보시겠습니까?"



69

차량진단



Action

#시운전-담당기사가 운전하는 경우

"고객님 이부분은 시운전이 필요할 것 같습니다"

"고객님 그러면 함께 시승하여 확인해 보시겠습니까?"

"고객님 안전을 위해 안전띠를 착용해주시기 바랍니다"

"고객님 ○○코스로 운행할 예정입니다 "

"고객님 그럼 출발하겠습니다. 차량운행 중 이상 현상이 나타나면 즉시 말씀해주시면 감사하겠습니다"

"고객님 테스트에 도움을 주셔서 감사합니다"

"파악된 이상현상에 대해 최선을 다해 해결해 드리겠습니다"

"고객님,작업시간동안 휴게실에서 기다리시겠습니까?"

"고객 휴게실은 ○○ 쪽에 있습니다"

"정비가 완료되면 연락 드리겠습니다"

"고맙습니다"

#시운전-고객이 직접 운전하는 경우

"고객님께서 운전해주시면 제가 동승해서 이상현상을 확인하도록 하겠습니다"

"고객님 차량청결상태를 위해 Clean Set를 사용하겠습니다"



70

정비

중요 응대포인트

- 추가의정비사항 발생시 작업자는 즉시 고객의 승인을 받도록 한다.
- 추가의 정비사항 진행 시 신뢰감이 들도록 구체적인 내용을 안내한다
- 내가족의 차처럼 정비한다



정비

Action

#일반수칙
 차량정비가 시작되면 정비SA는 내가족의 차라는 생각으로 정성껏 정비한다
 고객차량의 청결을 위해 휠더커버를 씌우고 정비한다
 안전수칙을 준수하며 정비에 임한다

#추가의 정비사항이 있을 시
 "고객님 안녕하십니까?고객님 차량 정비담당 ○○○입니다
 차량의 정비과정에서 ○○을 발견하였습니다"
 "이부분은 ○○해야 하는데 함께 정비를 해드릴까요?"
 "추가정비에 따른 비용은 부품가격 ○○원과 공임비 ○○원으로 총 ○○○원정도
 추가되며 시간도 ○분 가량 더 소요될 것 같습니다.관찮으시겠습니까?"



정비완료안내

중요 응대포인트

- 정확한 정비를 위해 서비스의뢰서에 의한 정비내용을 재확인한다
- ONE PLUS 서비스(타이어 공기압 체크, 오일 및 부동액 보충, 전구류 체크 등)를 한다
- 차량정비시 외관에 묻은 이물질 제거 및 실내를 한번 더 점검하도록 한다
- 기다림에 대한 감사의 표시를 한다



73

정비완료안내

Action

#품질검사

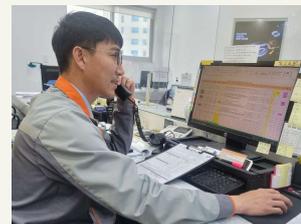
작업이 완료되면 파트장은 재점검하고 품질 검사를 하여 최종적으로 정확한 정비가 되었는지 확인 차량내 이물질, 빈 캔, 담배꽂초, 바닥상태 등을 확인하며 청결상태를 확인

#대기중 고객께 전화 드리기

“고객님, 고객님 차량 정비를 담당하는 ○○○입니다 오래 기다리셨습니다. 차량정비가 완료되었습니다. 지금 차량 대기장소로 와 주시겠습니까?”
 “이부분은 ○○해야 하는데 함께 정비를 해드릴까요?”
 “네 감사합니다 그럼 ○○에서 기다리고 있겠습니다”

#대기중 고객께 안내하기

“고객님, 오래 기다리셨습니다”
 “차량정비가 완료되었습니다 차량대기장소로 안내하겠습니다.”
 “○○○고객님 이쪽으로 오시겠습니까?”



74

정비내역 설명 및 원플러스 서비스

중요 응대포인트

- 고객이 이해할 수 있도록 쉽게 설명한다
- 작업내용과 교환부품에 대한 설명 시 어려운 기술용어는 가급적 사용하지 않으며 고객이 쉽게 이해 할 수 있는 용어로 설명한다
- 밝은 표정과 음성으로 이야기한다
- 경어를 사용한다.



75

정비내역설명 및 원플러스 서비스

Action

#정비 내역설명

"고객님, 정비된 사항을 보면서 제가 설명해 드리겠습니다"

"그럼 후드를 열어 보겠습니다"

"저희가 ○○정비를 하면서 접수한 사항 외에 타이어 공기압,오일 및 부동액 보충,실내등,각종 램프 류 등을 점검해 드렸습니다"

"고객님,매 2만KM가 되면 주행의 안정을 위해 휠 얼라이먼트와 타이어를 앞,뒤/좌,우를 바꾸어 주는 것이 좋습니다. 그때 다시한번 저희 ○○사업소로 연락주시고 편리한 시간에 방문해 주십시오"

"고객님 차량등록증은 조수석 글로브 박스안에 넣어드렸습니다."

"더 궁금하신 사항은 없으십니까?"

"이곳에 고객님의 서명을 부탁드립니다.감사합니다"



76

대금정산

중요 응대포인트

- 정비내역 설명과 만족 여부를 확인한다
- 대금정산시 반드시 Tray를 사용한다
- 서비스 점검 내역서를 봉투에 넣어서 드린다
- 배웅인사는 밝게 한다



대금정산

Action

#고객안내

"고객님, 금일 정비작업의 비용은 이곳에서 정산해 주시겠습니까?"
 "고객님께서 정산하시는 동안 밖에서 차량을 대기시켜 놓겠습니다. 잠시후에 뵙겠습니다 "

#고객맞이

"안녕하십니까 고객님,오래 기다리셨습니다"

#착석보조 및 안내

"고객님 이쪽으로 편히 앉으시겠습니까?"

#정비 만족도 확인

"고객님 금일 정비결과와 정비/수리내역 설명에 대해 만족 하셨습니까?"
 "정비 받으시는 동안 불편한점은 없으셨습니까?"

#서비스내역 설명 및 확인

"고객님 금일 차량정비작업은 ○○이고 비용은 부품가격○○과 공임비 ○○원으로 총 ○○○원입니다 "



대금정산

Action

#정산

“고객님,계산은 어떤 방법으로 해드릴까요?”

현금일 경우 현금Tray를 이용하여 받아 고객 앞에서 현금을 센다

“감사합니다 ○○원 받았습니다”

현금영수증 필요여부확인

“고객님 현금영수증 필요하십니까?”

“고객님 ○○금액 현금 영수증 발행해 드립니다 ”

신용카드일 경우

“감사합니다.카드 받았습니다”

“잠시만 기다려 주시겠습니까? 고객님의 ”

“할부로 계산 하시겠습니까?”

“네 3개월 할부로 해드렸습니다 감사합니다 ”

“고객님 ○○금액 ○○할부 해드렸습니다.확인하시고 서명 부탁드립니다”

#잔금 및 영수증 인계

“여기 영수증과 거스름돈 ○○○입니다”

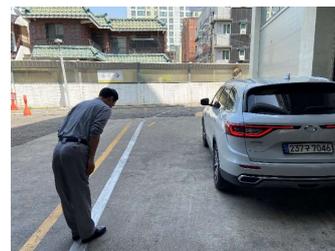
“정비내역서와 카드영수증 입니다”



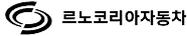
고객 배웅

중요 응대포인트

- 좌석시트 및 룸 미러, 사이드 미러를 조정하시도록 도와 드린다
- 최종적으로 브레이크 등을 한번 더 확인해드린다
- 고객의 차량이 시야에서 사라질 때까지 바른 자세로 대기한다
- 정비내역을 설명한 직원이 고객을 배웅한다



고객 배웅

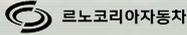


Action

- #차량대기
고객께서 정산하시는 동안 차량 출고장으로 차량을 이동한 후 차량 옆에서 대기/명함 드리기
- #차량 Key 서비스
"고객님의 편의를 위해 시동을 미리 걸어 놓았습니다"
- #Clean Set제거
"고객님 차량의 청결을 위해 사용했던 Clean Set를 제거해 드리겠습니다"
- #승차보조 및 브레이크 등 확인
- #전송인사
"고객님 고맙습니다 안전운전 하십시오"




81

Chapter 04

개선포인트 TOP6 및 실행계획 공유

- 가. 나만의 고객응대 매뉴얼 만들기 및 적용
- 나. Weak point에 중점을 둔 실전고객응대 계획 공유

82

- ✓ 높은 정비기술은 평준화를 이루고 있는 시대
- ✓ 만족도 높은 정비업체를 찾고 있는 최근 고객들

[Enter news 구)위클리 자동차신문 재인용]



83

고객의 만족도 체감에 가장 큰 영향을 미치는 요소는?

고객 접점에서 직원의 태도



84

케어 서비스 완성하기

르노코리아자동차

MOT메뉴얼을 총체적으로 적용한 케어 서비스 완성

85

Y2022 1분기 New VOC 결과분석

르노코리아자동차

개선할 약점 TOP 6

1. 정비 사전 안내 및 결과 설명 강화
2. 정비 예약 편의성 개선
3. 정비점 환경, 고객 휴게실 개선
4. 고객 응대 친절 강화
5. 정비 수리비 불만 해소 방안
6. 정비 사후관리 불만 해소 방안

부정적 의견

정비(부품) 가격 불만	361	5%
정비점 환경(휴게실) 불만	158	2%
정비 편의성(예약) 불만	132	2%
정비점 차량수리 불만	131	2%
정비점 사후관리 불만	77	1%
차량 성능(품질) 불만	63	1%
정비점 친절 불만	51	1%
브랜드 이미지 불만	32	0%

개선할 점

서비스 네트워크 인프라 불만	120	7%
수리비 가격 불만	111	7%
예약 사항 지연 불만 및 고객 대기실	71	4%
정비 지연 불만	59	3%
직원 태도, 응대 불만	53	3%
정비 기술력 부족 불만	45	3%
정비 사전 안내, 정비 결과 설명 부족	42	2%
재입고 불만	39	2%
차량 정기 점검 설명 부족 불만	26	2%

86

1분기VOC 모음(접수 및 정비단계)

방문 시 직원들이 다들 관심이 없어서 차를 주차할 곳을 찾느라 도로에서 기다려야 했고 정비 중 휴식공간을 안내해주는 사람도 없고 엔진오일 교환 하는데 2시간반정도가 소요되어서 기다리는데 지루했습니다

차량 수리를 맡기면 기본적인 정비사항들을 봐주는데 여긴 딱 증상만 점검하고 그 외엔 봐주질 않아요. 하물며 증상에 대한 정확한 진단도 어려워하는 듯. 전구가 나가 있는 데도 얘기도 없네요.

친절하지도 않고 설명도 해주지도 않고 무뚝뚝 하고 다시는 가고 싶지 않은 서비스 센터예요 전화상담도 하기 싫네요



차량 수리된 부분을 함께 테스트해서 확인 시켜주는 게 좋을 것 같은데 그냥 차량 키만 주는 건 좀 성의가 없어 보이네요. 좀 힘드시고 바쁘시더라도 정비한 부분을 확인시켜주고 설명 주셨으면 좋겠습니다

87

1분기VOC 모음(정비대기 및 수납단계)

코로나 시국에 위생과 청결에 신경 써 주시기 바랍니다

고객 휴게실에 자동차용품이 너무 부실하게 진열되어 있는 것 같은데 개선되면 좋을 듯 합니다

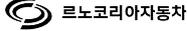
수리 전 가격과 수리 후 가격이 틀리네요.

수납 카운터 직원의 불친절한 말투
(하기 싫은 일 억지로 하는 느낌이 불편했음)



불친절함. 정비하면서 설명을 자세히 해주지 않음. 궁금한걸 물어보면 같은 말만 반복. 과잉 진단 및 과다 수리가 있는 것 같음. 심지어 수리 후 가는 길에 인사도 안함. 절대 다시는 안 갈거임. 이런 정비업체는 처음 봄. 심지어 브랜드 직영점에서.

88



1분기VOC 모음(칭찬사례)

항시 밝은 얼굴로 친절하게 응대해주시고 쉽게 설명해 주셔서 갈때마다 기분이 좋은 곳입니다.

오일교환 하러 왔는데 구석구석 꼼꼼히 점검하던 중 이상 현상을 발견하여 이에 설명을 듣고 바로 수리해서 아무 이상 없이 운행하고 있습니다. 이런 점이 우수하다고 봅니다.

자세한 설명과 친절함

정비할 내용과 비용 등 사전에 고객과 상의 후 정비하고 정비 후 다음 정비할 계획을 고객에게 상세히 설명

친절하게 설명해 주시고 꼼꼼하고 정성껏 잘 정비해 주셔서 좋았다.



방문했을 때 직원이 먼저 다가와서 친절하게 불편사항을 체크해 주셨고 점검 후 알아듣기 쉽게 설명해줌, 설명 후 바로 정비, 기다리는 동안 휴게실 깨끗하고 편안함 나올 때까지 밝은 표정으로 진정으로 친절하고 성실한 대담에 신뢰감과 감사하는 마음으로 주변에 추천하고 싶은 곳입니다

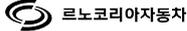
너무 친절하고 상세하게 설명해 주시니 믿고 차를 맡길 수 있습니다

빠르고 정확한 진단과 쉬운 설명이 좋았습니다.

직원분들 모두 친절하시고 정비대한 자부심을 가지고 계시는 것 같아 만족스러웠습니다.

깔끔하고 편안하게 기다릴 수 있는 시설이 좋다 차량에 대한 보다 구체적이고 상세한 설명이 있었으면 한다

89



Weak Point를 반영한 MOT개선 T차트

현재상황(-MOT)	나의 고객 접점(표준적 기대)	개선안(+MOT)
<ul style="list-style-type: none"> • 고객정보확인 안함 • 상세 안내 미흡 	정비전화예약	<ul style="list-style-type: none"> • 고객정보확인 꼼꼼히 • 정비소요시간안내
	주차안내	
	고객맞이	
	차량접수/견적	
	차량진단	
	정비	
	정비완료안내	
	정비내역 설명 및 원플러스 서비스	
	대금정산	
	고객 배웅	

90