

2023 르노코리아자동차 AS 관리자 CS 역량강화

(Basic Of Customer Satisfaction)




수토피아 책임교수진

김유리 강사

1

CONTENTS

 르노코리아자동차

1. RKM 정비사의 직업관과 CS
2. 고객 동선별 응대스킬
3. 개선포인트 및 실행계획

2

2



Chapter 01

RKM 정비사의 직업관과 CS

가. RKM 정비사의 마음가짐 & 기본태도

나. RKM 정비사의 직업관

최근 자동차 트렌드

3

3

우리의 마음가짐

소비자가 구매 결정을 내리는 진실의 순간
이성으로 판단하는 것은 **5%**에 불과하고
95%는 **감정**으로 결정된다.

-하버드 대학 제럴드 잘트만 교수, '95%의 법칙'

4

4

2023년 현재 고객은
대부분의 구매결정과정에 참여하며,
그 과정에 있어
95%는 감정이 지배할 확률이 높다.

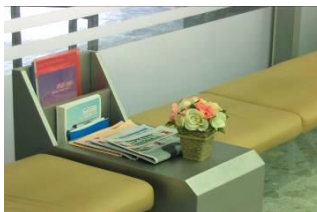
P.O.I.N.T

- ✓ 우리는 고객의 입장에 서서 적극적인 응대를 한다.
- ✓ 우리는 완벽한 업무지식을 습득하여 최상의 서비스를 제공한다.
- ✓ 우리는 고객의 유형을 이해하고 정확한 상황판단에 따른 신속한 업무응대를 해야 한다.

우리의 기본태도

고객 맞이 준비_프론트

- ✓ 쾌적하고 청결한 공간으로 정리 정돈된 상태 유지
- ✓ 고객이 이용하는 접수대, 고객용 소모품 및 비품 고객 작성용 양식 정리 정돈
- ✓ 상담 시 이용하는 의자& 프론트 데스크 청결 유지
- ✓ 그 외 접수 공간 주변정리 및 정리 상태 유지



7

7

우리의 기본태도

정비사의 고객맞이 준비

- ✓ 자기관리 철저; 정신적, 육체적으로 최상의 상태 유지
- ✓ 안전 사고 예방; 주변 환경에 의한 안전대책 마련, 규정 유니폼 착용 및 정비 업무 규칙 준수



작업장 청결 유지



아침 체조 / 중간 체조



아침 조회 후 인사 연습

공구함 정리



통합 공구함



개인 공구함

8

8

우리의 기본태도

정문 경비요원

- ✓ 고객의 첫인상을 결정짓는 장소
- ✓ 주차초소 주변의 환경 수시 점검 & 적극적 고객 응대
- ✓ 예약 식별표 작성 & 시간대별 정리
- ✓ 예약 고객 방문 시 적극 응대



정리된 주변 환경



당직 근무자 연락처



예약식별표

9

9

우리의 기본태도

서비스 지원담당

- ✓ 정비 서비스 후 최종 마무리 단계; 수납
- ✓ 단정한 옷차림 & 긍정적인 마음가짐
- ✓ 고객의 불편한 점을 경청할 수 있는 미소 & 마음자세로 응대
- ✓ 높은 업무숙련도 필요; 정확한 정비수납 업무처리 & 정산



10

10

우리의 기본태도

고객 휴게실 & 화장실



우리의 기본태도

용모 복장_프론트맨

✓ 머리

앞머리는 흘러내리지 않고 귀가 보이며
뒷머리가 옷깃에 닿지 않는 단정함 유지

✓ 면도 & 손톱

매일 아침 깔끔한 면도 상태 유지
짧고 청결함 유지

✓ 상의

유니폼 착용
정결하고 구김이 없도록 관리
(소매, 옷깃의 청결 상태 유지)

✓ 양말 & 단화

양말은 종목 이상 길이, 검은색&회색 계열 착용
광택 유지 & 검은색 단화



✓ 드레스 셔츠

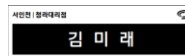
규정된 유니폼 셔츠 착용
(소매, 옷깃의 청결 상태 유지)

✓ 넥타이 & 벨트

규정에 맞는 타이 착용 & 벨트 정도의 길이 유지

✓ 명찰

왼쪽 가슴에 반듯하게



✓ 하의

무늬 없는 검은색 계열 착용
구두 위를 가볍게 닿을 정도의 길이
하의 주름 정리

우리의 기본태도

용모 복장_정비사

✓ 머리

앞머리는 흘러내리지 않고 귀가 보이며
뒷머리가 옷깃에 닿지 않는 단정함 유지

✓ 면도 & 손톱

매일 아침 깔끔한 면도 상태 유지
짧고 청결함 유지

✓ 유니폼 상의

청결하고 단정함 유지
(옷깃, 소매부분 기를 때 주의)

✓ 양말 & 안전화

양말은 검은색&회색 계열 착용
안전화는 수시로 먼지 제거



✓ T-셔츠

규정된 유니폼 원칙
목 단추 2개 이상 열지 않을 것
매일 갈아입어 청결 유지

✓ 벨트

안전벨트를 착용해 차에 흡집나지 않도록 주의

✓ 유니폼 하의

청결하고 단정하게 유지
길이는 안전화 위를 가볍게 닿을 정도
하의 주름 정리

13

13

우리의 기본태도

용모 복장_여성 직원

✓ 머리

앞머리&옆머리 흘러내리지 않게
긴 머리는 하나로 헤어 망을 이용해 단정함 유지

✓ 얼굴 & 손톱

화장은 자연스럽고 밝게
항상 미소를 유지한 밝은 표정
손톱은 길지않고 깨끗하게
눈에 띄는 매니큐어 바르지 않도록 주의

✓ 스타킹

피부색과 유사 색(커피1호)
스타킹 착용 원칙

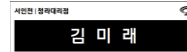


✓ 블라우스

소매의 구김 상태와 소매 끝 청결 상태 확인
소매 걷거나 단추 풀지 않도록 주의

✓ 명찰

왼쪽 가슴에 반듯하게



✓ 스커트

무릎 선을 기준으로 너무 짧지 않은 길이
스커트 뒷 단 확인

✓ 구두

활동적인 복장과 잘 어울리는 정장용 검은색 구두 착용

14

14

인사 예절

인사란?

- ✓ 인사란 고객에 대한 르노코리아자동차 서비스 정신의 표시
- ✓ 인간관계의 출발점으로서 상대방이 느낄 수 있는 첫 번째 감동
- ✓ 상사에 대한 존경심과 동료 직원에 대한 우애심의 표현
- ✓ 자신의 인격을 표현하는 최초의 행동

인사의 표현 상징

- ✓ 우리 회사에 대한 애사심 표현
- ✓ 고객에 대한 봉사정신 표현
- ✓ 자신의 교양과 인격의 표현
- ✓ 상사에 대한 존경심과 동료 직원에 대한 우애의 표현

15

15

인사 예절

P.O.I.N.T

Smile + Eye Contact + 인사말 + 허리인사

Smile

- ✓ '나'의 얼굴은 '고객'의 표정을 가능하게 하는 거울
- ✓ 턱 위치를 비스듬히 올리면(2~3cm) 건방져 보일 수 있으므로 주의

Eye Contact

- ✓ 고객의 눈을 보고 이야기 하는 것이 익숙하지 않은 사람에게는 어려운 일
- ✓ 자연스러운 시선이 될 수 있도록 고객의 인종을 보고 응대

16

16

인사 예절

인사말

- ✓ 서비스 성패를 결정하는 첫 번째 관문 (서비스 시작이며 고객응대의 기본)
- ✓ 서비스 실천용어
 - 네/예.
 - 네, 잘 알겠습니다.
 - 네, 그렇게 해 드리겠습니다.
 - 네, 제가 해 드리겠습니다.
 - 감사합니다. 즐거운 시간 되십시오.
- ✓ 고객 맞이 시 : 안녕하십니까? / 어서 오십시오.
- ✓ 고객 응대 시 : 네, 잘 알겠습니다. 네, 확인해 드리겠습니다.
- ✓ 고객을 기다리게 할 때 : 오래 기다리게 해드려 죄송합니다.
죄송합니다만 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- ✓ 고객께 사과할 때 : 대단히 죄송합니다. / 불편을 끼쳐드려 정말 죄송합니다.
오랜 시간 지연되어서 정말 죄송합니다.
- ✓ 고객 배웅 시 : 감사합니다. 안녕히 가십시오. / 즐거운 하루 되십시오.

17

17

인사 예절

허리 인사

- ✓ 인사의 자세
 - 바른 자세로 상대의 눈을 보며 인사말과 함께한다.
 - 상체를 정중히 굽힌다.
 - 1~2초 잠시 멈춘 후 천천히 상체를 올린다.
 - 바로 서서 상대방과 시선을 교환하며 환한 미소를 짓는다.

18

18

인사 예절

허리 인사

✓ 인사의 종류

목례: 15도 인사 자세

좁은 장소, 화장실, 고객응대 시, 양해의 말 등
"실례합니다."
"잠시만 기다려 주시겠습니까?"
"네. 잘 알겠습니다."



보통례: 30도 인사 자세

고객 맞이 및 일반적인 상황 등
"안녕하십니까?"
"어서 오십시오."
"고맙습니다."



정중례: 45도 인사 자세

정중히 사과할 때, 고객 배웅 시, 깊은 감사
"감사합니다."
"대단히 죄송합니다."
"안녕히 가십시오."



19

19

명함 예절 & 올바른 자세 · 태도

명함 수수 자세

- ① 명함은 반드시 명함 지갑에 보관
- ② 명함을 빼서 고객이 확인하기 편리한 방향으로 손 바닥 위에 올린다.
- ③ 회사 로고나 이름을 가리지 않도록 하여 엄지손가락으로 명함의 모서리를 잡는다.
- ④ 상대방과 1.5m 정도의 거리에서 한발자국 앞으로 나아간다.
- ⑤ 상체를 15도 정도 정중히 숙이며 가슴과 허리의 위치에서 명함을 건넨다.
- ⑥ 명함은 지위가 낮은 사람이 높은 사람에게 먼저 드린다.
- ⑦ 동시에 자신의 소속과 이름을 말한다.

"안녕하십니까? 저는 르노코리아자동차 OO점 정비 담당 OOO입니다."

20

20

명함 예절 & 올바른 자세 · 태도

명함 인사 & 올바른 자세

- ✓ 명함 수수 시
 - 올바르게 선 자세에서 정중히 드린다.
 - 공손한 손 양으로 소속과 이름을 밝히고 명함을 건넨다.
 - 명함을 받으며 감사 인사를 함께 건넨다.
- ✓ 방향을 안내할 때, 손바닥이 위로 보이도록 방향을 안내하며 팔꿈치의 각도로 거리감을 나타낸다.
- ✓ 물건을 두 손으로 주고 받으며 밝은 표정과 공손한 태도를 유지한다.



명함 수수



방향 안내 자세



물건을 주고 받을 때 자세



Chapter 01

RKM 정비사의 직업관과 CS

가. RKM 정비사의 마음가짐 & 기본태도

나. RKM 정비사의 직업관

최근 자동차 트렌드

우리가 직업을 갖는 이유

MZ세대, 직업을 통해 이루고 싶은 것 1위 '나의 발전' 2위 '높은 경제력'

[자료제공: 잡코리아 (MZ세대 취준생 및 직장인 1,776명 조사)]



(복수선택 응답률 268.0%)

JOBKOREA × albamon



천직이 아닌데도 일하는 이유 (단위: %)



[자료: 사람인 참고 | 복수응답]

직업이 사람에게 필요한 이유는?

- 1위 적성과 능력을 발휘하기 위해서 (36.4%)
- 2위 생활 및 생계를 유지하기 위해서 (24.6%)
- 3위 돈을 벌기 위해서 (19.2%)
- 4위 사회에 기여, 봉사하기 위해서 (8.6%)
- 5위 명예와 권력을 얻기 위해서 (6.9%)
- 6위 기타: 성공, 행복하기 위해 등 (4.3%)



출처: 리빙크교육연구소 (2017)

23

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

24

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

25

25

건전한 직업관의 요소

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

출처:진로와 직업

26

26

우리의 서비스 마인드의 중요성

최근 자동차 트렌드와
연관 지어 볼까요?



27

27

대한민국 경제를 주도하는 핵심 주력 산업!

■ 국가별 자동차 생산 순위('21년)

1	2	3	4	5	6
중국	미국	일본	인도	한국	독일
생산량 2,608만대	생산량 912만대	생산량 778만대	생산량 440만대	생산량 346만대	생산량 335만대

■ 글로벌 판매 비중(%)

1	2	3	4	5	6
토요타 	폭스바겐 	르노/닛산 	현대/기아 	스텔란티스 	GM
비중 13%	비중 10%	비중 9%	비중 8%	비중 8%	비중 6%

※ 출처: 산업통상자원부, Marklines, Globaldata

■ 제조업 내 비중

생산	수출	고용
12.6%	10.8%	11.5%

■ 지역경제의 중추산업

완성차사	부품기업
7개사 (전기버스/초소형전기차 제작업체 제외)	10,000여개사

28

28

2023, 전기차의 시대가 도래했다.



29

29



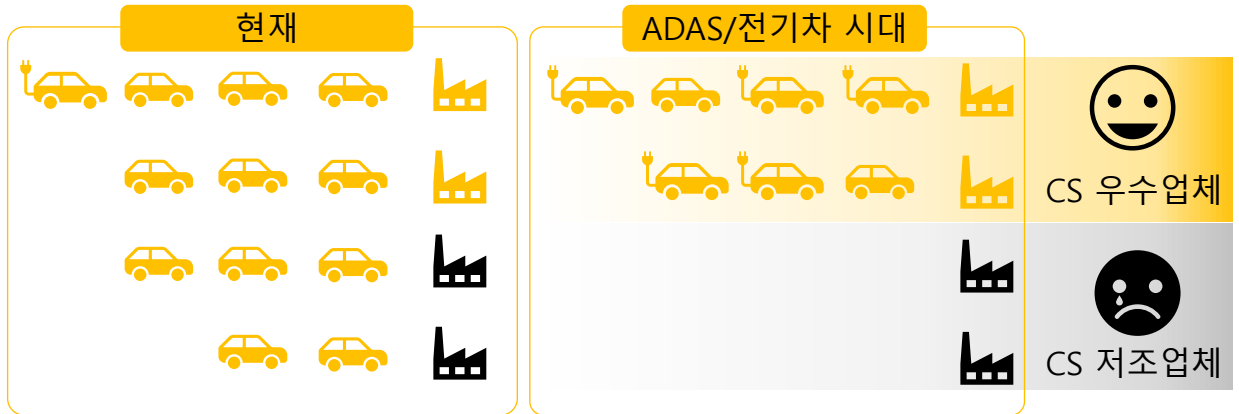
전기차의 부품 수는
내연기관 대비 **30%!**

전기차는 소모품
교환이 거의 **없다!**

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

30

첨단기술/전기차 시대의 숙명 >>> 고객만족!



31

31

Question.
AS가 신차영업과 과연 관련이 있나요?

32

32

A/S & 신차영업 >>> 공동운명체!



A/S & 신차영업 >>> 공동운명체!



Chapter 02

고객 동선별 응대 스킬

가. MOT란 / 정비서비스 MOT 매뉴얼 (IN → OUT)

나. 고객 동선별 응대 - 고객 접점 별 CS전략 익히기

100-1=0
깨진 유리창의 법칙

온라인 리뷰관리의 필요성

리뷰 4 · 사진 1

경고등이 떴서 급하게 왔는데 예약 안되어 있어서 바로 힘들다고 하셔서 말기고 갔는데 다행히 시간이 맞아 수리할 했습니다. 큰 문제는 아니어서 기분 좋았습니다.

꼼꼼하게 점검해줘요

설명이 자세해요

친절해요

대기공간이 잘 되어있어요

리뷰 39 · 사진 29

차를 구매할 때부터 딜러분이...에서는 이곳이가 장 잘해 주신다고 추천해 주셔서 가게 되었는데 지금까지 다녀본 다른 정비소 보다 만족도가 높아 계속 다니게 되었네요 기사님들은 베테랑 이셔서 기술이 좋으 시구요 카운터서 늘 감사해요 제가 q점 임

신속하게 잘해 주세요

견적 비교를 잘해줘요

3.30. 목 · 5번째 방문 · 영수증

꼼꼼하게 체크 해 주십니다

리뷰 19

정비기사님들이 신속, 정확하게 정비를 하십니다

설명이 자세해요 +2

광장히 친절하고 신속하게 잘 고쳐주셨어요 가격도 합리적이고 최선을 다해 주셔서 너무 감사했어요. 씨 덕분에 이것저것 많이 다 고치고 갑니다ㅠ 다음에도 여기 이용할려고요 감사합니다!!

가격이 합리적이예요

친절해요

설명이 자세해요

작업이 신속해요

꼼꼼하게 점검해줘요

★★★★★ 1달 전

고객에 대한 친절함 만점

약속 시간까지 만점

정비후 자세한 설명 만점

신뢰감

좋아요

37

온라인 리뷰관리의 필요성

양승호

지역 가이드 · 리뷰 141개 · 사진 291장

★★★★★ 3년 전

확실하고 친절하고

좋아요

업체 대표 응답

고객님의 칭찬에 감사드립니다. 앞으로도 최선을 다하겠습니다.

Gable Clark

지역 가이드 · 리뷰

★★★★★ 3년 전

전직원이 아주 친절

좋아요

업체 대표 응답

고객님의 리뷰에 더욱 힘이 나는 듯 합니다. 감사합니다.

문병개 (포마신랑)

지역 가이드 · 리뷰 13개 · 사진 19장

★★★★★ 1달 전

어분도 자세히 꼼꼼하게 차에 대하여 일

김명수

지역 가이드 · 리뷰 132개

★★★★★ 1년 전

오래 기다리게 했더니, 너무 죄송합니다. 기다리는 고객을 최대한 없게 하려고 한 예약이 오히려 고객님을 기다리게 한 것이군요. 앞으로 개선 되도록 노력하겠습니다.

업체 대표 응답

1년 전

고객님의 리뷰에 더욱 힘이 나는 듯 합니다. 감사합니다.

업체 대표 응답

4주 전

감사합니다 더욱더 노력하겠습니다.

송철호

리뷰 2

★★★★★

친절하

좋

업체

더욱

대기공간이 잘 되어있어요

좋아요

38



고객이 종업원 또는 서비스,
제품 등을 접촉하여
그 품질에 대해 느끼고 평가하는 순간을 의미.

고객 접점 또는 서비스의 결정적 순간을
MOT라 한다.

1분기 전화 미스터리 쇼핑 결과

조사 항목	1월	2월	3월	4월
정비점 이름 또는 르노삼성 브랜드 언급	97.2	99.0	99.6	97.6
환영 멘트 언급	89.2	86.6	93.2	92.8
본인 이름 소개	73.3	83.6	82.3	86.6
고객 이름 확인	86.4	88.1	88.6	92.5
고객 전화번호 확인	87.8	88.8	88.8	89.7
고객 차량 모델 확인	79.1	86.1	87.4	85.6
고객 차량 번호 확인	82.2	88.8	88.8	99.5
정비 내용 확인	99.0	99.0	99.0	99.2
예약력량 확인	96.0	99.0	99.5	100.0
추가 차량 리포트 확인	72.8	82.1	83.3	86.9
정비 소요 시간 안내	49.6	57.3	60.4	58.9
대체 날짜 시간 제시	98.5	98.5	99.2	99.5
정비점 위치 안내	65.2	76.0	66.4	69.7
마지막 인사	93.7	92.7	97.5	95.6

정비소요시간 안내
정비점 위치 안내

개선 항목

1. 정비 소요 시간 안내

2. 정비점 위치 안내

- 본인 이름 소개
- 고객 차량 모델 확인
- 추가 차량 리포트 확인



고객 불만 사례

정비 소요 시간 안내

어디를 수리해야 하고, 시간이 얼마나 걸리는지 안내도 없었어요.
정비하고 출고 전 "다 됐습니다." 가 첫 마디와 마지막 말씀이었고,
가격차가 일반 카센터와 차이가 있더라도 르노 코리아라는 이름을 믿고 갔는데
정비하시는 분은 항상 불편하게 불친절하였습니다.



41

41

고객 불만 사례

직원 태도, 응대 불만

정비사 태도에 불쾌했어요.
고객이 뭘 모른다는 투의 빈정거림과 브레이크 패드 교환하고 상태도 보여주지도 않고
숨기려는 태도, 정비 비용에 대해서도 사전고지 하나도 안 해주고,
물어봐도 제대로 답변도 해주지 않았습니다.

다른 지점 가려다 엔진오일 교환 정도는 무슨 문제 있겠나 싶었는데 역시나네요.
다시는 OO점 방문 할 일 없습니다.



42

42

고객 불만 사례

수리 비용 사전 안내

정확한 수리비 안내 없이 정비를 하여 너무 불쾌했어요.
정비 비용 200만원 정도 수리비에 공임비가 부품비의 거의 90%수준입니다.
이 정도면 할인이 있어야 함에도 고갱 대하듯 다 청구하는 건 문제가 있다 생각합니다.
세세하게 수리 항목에 대하여 금액을 말해줘야 함에도 대충 넘어가며,
비용을 지불 해라는 거는 정말 아니라고 생각합니다.
외제차 수리하는 것도 아니고...



43

43

Y23 중점 개선 사항

정비 소요 시간 안내

- ✓ 접수 시 예상 정비 시간을 사전 안내
- ✓ 정비 상황에 따른 정비 시간 및 대기 시간 일부 지연에 대한 안내

직원 태도, 응대 불만

- ✓ 모든 고객 접점 단계에서 매 순간 고객에게 최선을 다해 응대
- ✓ 직원의 감정이 태도가 되지 않도록 주의

수리 비용 사전 안내

- ✓ 접수/정비 단계에서 예상되는 견적 및 비용 사전 안내
- ✓ 접수/정비 단계에서 추가 수리 및 진단에 따른 추가 비용 가능성 사전 안내

44

44

AS 네트워크 고객 불만 사례

#1. 현상 재현이 되지 않아 정확한 정비가 불가능한 상황

: 주행 중 간헐적 가속 불량으로 입고하였으나 현상 재현이 되지 않아 수리를 받지 못 함.
고객은 수리가 안되는 상황에 답답해 하며 이상 증상이 더 심해질까 불안해 함.



분명히 운전할 때 몇 번이나 가속불량이 발생되었어요.
어제도 증상이 발생되었구요. 다시 면밀히 점검해 주세요.

네, 잠시 기다리세요. 시운전 해 볼게요.
(귀찮은 표정으로) 시운전을 해 보니까 안 나타나던데요?
현재로서는 이상 증상이 없으니 정확한 수리가 어렵습니다.

그럼 이대로 불안한 상태로 타다가 더 큰 고장이 나면 어떡해요!
내가 거짓말을 하는 것도 아니고
증상 재현이 안 된다고 수리 못 해주시 그냥 가라고 하면 어떡합니까?

고객님, 현상 재현이 안되면 정확한 원인을 찾을 수가 없습니다.
재현되면 다시 방문해 주세요. 죄송합니다.



AS 네트워크 고객 불만 사례

이렇게 응대하면 어떨까요?



분명히 운전할 때 몇 번이나 가속불량이 발생되었어요.
어제도 증상이 발생되었구요. 다시 면밀히 점검해 주세요.

고객님, 차량 운행 중 가속 불량이 발생되어 많이 놀라셨겠어요.
제가 시운전을 할 때는 이상 증상이 나타나지는 않았고, 진단장비로도 고장 이력이 확
인되지 않아 정확한 진단은 어려운 상황입니다. 진단에 도움이 될 수 있도록 현상이
발생할 때의 상황을 여쭙봐도 되겠습니까?
(가속불량 시 운행 조건, 발생 시간대, 가속 불량 시 촬영한 관련 동영상 등)

고객님, 괜찮으시면 고객님의 같이 동승하여 시운전을 진행해도 괜찮을까요?
고객님께서 그때와 비슷한 조건으로 시운전해 주시면 저는 진단장비를 연결하여 차량
의 상태를 면밀히 모니터링해 보겠습니다.

(시운전 후 증상 재현되지 않음)

고객님, 현재 현상 재현은 되지 않지만, 고객님의 말씀하신 정황으로 보았을 때 좀
더 시간을 가지고 점검을 해 볼 필요가 있겠습니다. 괜찮으시다면 차량을 맡겨주시면
여러가지 상황에서 시운전을 하여 정확한 원인을 찾을 수 있도록 하겠습니다.



AS 네트워크 고객 불만 사례

#2. 보증기간 만료 후 보증 처리 요구

: 라디오 작동 불량 건으로 입고한 고객. 보증기간이 1개월 지났으나 보증 처리 요구함



어제 갑자기 라디오가 작동이 되지 않습니다. 점검 부탁드립니다.

고객님, 점검결과 라디오 내부불량으로 확인 됩니다. 라디오 교체가 필요합니다.

네, 알겠습니다. 참, 이거 무상수리 되는거죠?

아닙니다. 고객님의 보증수리 기간을 확인한 결과, 보증기간이 한달 지난 상황이라 무상수리로 처리할 수 없습니다.

아니 이렇게 어디 있어요. 1년도 아니고, 한달 밖에 안 지났는데 무상수리해 주세요!

고객님, 그렇게는 안 됩니다.

한달 밖에 안지났는데, 너무 하신 것 같아요. 무상처리해 주세요!

고객님 이렇게 막무가내로 하시면 안됩니다. 무상수리가 안된다고 설명 드렸잖아요!



AS 네트워크 고객 불만 사례

이렇게 응대하면 어떨까요?



1년도 아니고, 한달 밖에 안 지났는데 무상수리해 주세요!

고객님, 요즘 라디오가 많은 기능을 담당하는데 작동불량으로 인해 많이 당황하셨을 것 같습니다. 그리고 고객님의 차량의 보증기간을 확인한 결과, 한 달 정도 지난 것으로 확인되어 안내 드리는 저 또한 마음이 무겁습니다.

간혹 배터리 방전 등과 같은 전원 공급 문제로 일시적인 오류가 발생하는 경우도 있습니다. 그런 경우 프로그램 재설정 및 초기화 작업으로 문제가 해결되기에 그 부분을 면밀히 확인해 보았으나, 결과적으로 라디오 내부분제로 교환이 필요한 상황입니다.

(정중하면서도 단호하게)

고객님, 모든 완성차 업체는 보증기간이 정책적으로 정해져 있습니다. 이 기간을 정비사가 임의로 연장 적용하는 방법은 없으니 이점 이해 부탁드립니다.



AS 네트워크 고객 불만 사례

#3. 신차 품질 문제 발생으로 인한 불만 고객

: QM6 신차 구입 후 핸들을 꺾으면 "깁깁" 소음 발생으로 입고. 신차인데 발생한 고장으로 인해 짜증난 고객



핸들을 돌리면 "깁깁" 소리가 나요. 신차 뽑은 지 이제 두 달 됐는데 차가 왜 이래요?

(성의 없이 핸들을 돌리며)
아, 이거요. 이걸 핸들쪽에 있는 부품을 교환해야 되요. 휴게실에서 기다리세요.

왜 이런거예요?

(바쁘지 귀찮은 듯이 투명스럽게)
이 차는 원래 다 이래요



AS 네트워크 고객 불만 사례

이렇게 응대하면 어떨까요?

핸들을 돌리면 "깁깁" 소리가 나요. 신차 뽑은 지 이제 두 달 됐는데 차가 왜 이래요?

신차 출고하신지 얼마 안되셨는데 이러한 품질문제로 불편을 드려 정말 죄송합니다.
핸들을 돌릴 때 마다 소리가 나서 신경 많이 쓰이셨겠습니다.
정확한 원인을 확인하기 위해 면밀히 점검해보겠습니다.

휴게실에서 잠시 기다려주시면 제가 직접 찾아 뵙고 말씀 드리겠습니다.
그래도 괜찮을까요?

(점검 후) 고객님, 점검 결과 조향 장치 부품에 이상이 있습니다.
OO부품을 교환하면 말끔히 문제가 해결될 것입니다.
보증 처리되므로 별도의 비용은 발생하지 않습니다.
또한, 차량의 전반적인 부분도 추가적으로 점검해 드리겠습니다.
작업시간은 1시간 정도 소요되며, 완료 되는대로 연락을 드리겠습니다.



그렇다면, 우리의 자세는?

P.O.I.N.T

- ✓ 고객의 감정을 공감 → 불편하고 불만있는 고객의 상황을 공감함으로써 부정적인 감정 공유
- ✓ 문제를 해결하는 것 보다 문제를 해결하기 위한 적극적인 태도가 중요
- ✓ 고객의 눈높이에서 고객이 이해할 수 있는 상세한 설명

이 말 만큼은 절대 NO!

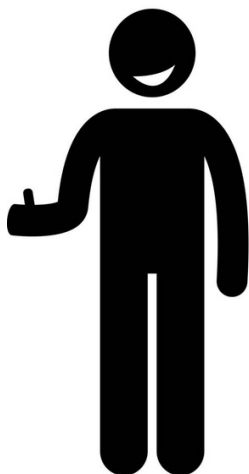
- ✓ 우리 차는 원래 그래요
- ✓ 저도 이런 문제때문에 힘들어요
- ✓ 본사에서 해결 방법이 없어 힘들어요
- ✓ 차량 품질에 대한 부정적인 말은 고객의 두려움을 가중시킨다.
- ✓ 직원의 힘든 점은 고객에게 투정일 뿐이다.

51

51

고객 불만 사례

[고객님께 미리 안내를 드렸다면]



고객님, 차량 상태 또는 먼저 입고된 차량의 정비 상황에 따라 정비 시간이 달라질 수 있고, 대기 시간이 길어질 수 있습니다. 미리 양해 부탁드립니다.

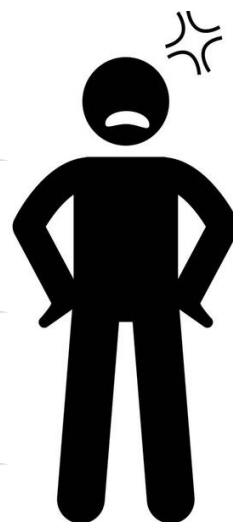
차량 입고한지가 한참 지났는데 끝나지가 않네요.

고객님, 작업중 추가 정비사항이 발견되면 추가 수리 및 진단 비용이 발생할 수 있습니다. 이런 경우 견적과 함께 미리 말씀드리겠습니다.

요청하지도 않은 작업까지 해놓고 돈내라고 하니 너무 불쾌합니다.

고객님, 정비 작업 중 일회성 부품이나 노후된 관련부품이 파손될 수 있습니다. 부품 파손이 우려되는 경우 고객님께 미리 안내드리겠습니다.

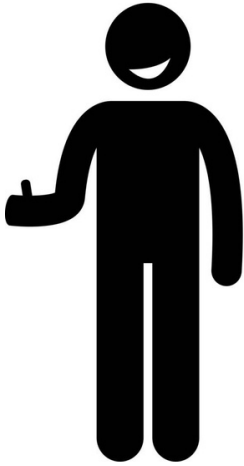
작업하다가 부품 파손되었다고 그것까지 청구하는게 정상인가요?



52

52

[고객님께 미리 안내를 드렸다면]



고객님의 안전을 위해 정비현장 출입을 제한하오니 양해 부탁드립니다.

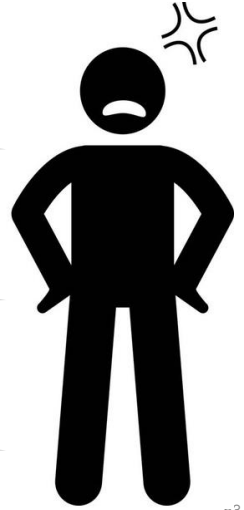
내 차 수리하는 거 보려는데 왜 나가라고 하나요?

고객님, 정비 시 필요에 따라 혹은 보안상의 이유로 수리 중 블랙박스 전원을 OFF할 수 있습니다.

블랙박스 전원을 왜 껐나요?

고객님, 차량을 입고하시기 전에 차량 내 귀중품은 별도 보관하세요

차량에 OO을 놓아둔 것 같은데, 없어졌어요



03

고객님께 **사전에 꼭 안내**해주세요!



고객님, 차량 상태 또는 먼저 입고된 차량의 정비 상황에 따라 정비 시간이 달라질 수 있고, 대기 시간이 길어질 수 있습니다. 미리 양해 부탁드립니다.



고객님, 작업중 추가 정비사항이 발견되면 추가 수리 및 진단 비용이 발생할 수 있습니다. 이런 경우 견적과 함께 미리 말씀드리겠습니다.



고객님, 정비 작업 중 일회성 부품이나 노후된 관련부품이 파손될 수 있습니다. 부품 파손이 우려되는 경우 고객님께 미리 안내 드리겠습니다.



고객님의 안전을 위해 정비현장 출입을 제한하오니 양해 부탁드립니다, 정비시 필요에 따라 혹은 보안상의 이유로 블랙박스 전원을 OFF 할 수 있습니다.



고객님, 차량을 입고하시기 전에 차량 내 귀중품은 별도 보관하여 주시기 바랍니다.

54

필수 고객 안내 사항 P.O.I.N.T

정비 소요 시간 안내

- #.엔진오일 교체로 고객 방문. 예상 정비 소요시간 안내 후 고객 휴게실 위치 안내
▶엔진오일 교체 전 다른 문제 확인. 추가 정비 내용 및 소요시간, 추가 비용 안내

직원 태도, 응대 불만

- ✓ 오랜 시간, 운행 거리가 많지 않아
- ✓ 직원의 감정이 태도가 되지 않도록 주의

수리 비용 사전 안내

- ✓ 접수/정비 단계에서 예상되는 견적 및 비용 사전 안내
- ✓ 접수/정비 단계에서 추가 수리 및 진단에 따른 추가 비용 가능성 사전 안내

55

55

정비서비스 MOT 메뉴얼



56

56

P.O.I.N.T

- ✓ 항상 르노코리아자동차의 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

주차 안내
중요 응대 포인트



차량 정지



정중한 인사



안전한 주차 안내

57

P.O.I.N.T

- ✓ 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.

고객 맞이
중요 응대 포인트



58

고객 맞이

상황 별 인사



"안녕하십니까?
고객님, 어서 오십시오."

"오시는데 어렵지 않으셨습니까?"

"바깥 날씨가 시원하죠?"

"오늘 날씨가 너무 좋네요.
고객님, 무엇을 도와 드릴까요?"

고객 맞이

상황 별 인사



미예약 고객

안녕하십니까? 고객님! 무엇을 도와드릴까요?

예약/단골 고객

안녕하세요? 고객님,
지난 정비 후 불편함은 없으셨습니까?

갑자기 발생한 고장차량
입고 고객

고객님 많이 당황하셨겠습니다.

사고차량

고객님, 어디 다치신 데는 없으십니까?

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

차량접수 / 견적
중요 응대 포인트

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



61

61

정비서비스 MOT 매뉴얼

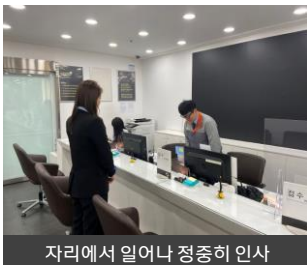
고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



자리에서 일어나 정중히 인사



착석 권유

“고객님, 이쪽으로 편안히 앉으시겠습니까?”

“고객님, 오늘 0시에
에어컨 정비 예약되어 있습니다.”

“고객님 죄송합니다만,
요즘 많은 고객님들께서
예약 입고를 하시다 보니
고객님 차량정비가 늦어질 수 있습니다.
예상 대기시간은 1시간 정도 일 것
같습니다만 괜찮으시겠습니까?”

62

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



고객과 눈을 맞추며 대화



추가 점검 사항 확인

“의뢰하신 정비내역은 에어컨 수리입니다.
혹시 더 추가하실 점검 사항은 없으십니까?”

“네, 고객님께서 말씀하신 OO정비사항을
추가하여 점검하도록 하겠습니다.”

“고객님. 무엇을 도와드릴까요?”

“그 동안 많이 불편하셨겠습니다.”

“저희가 정확하게 진단해서
정비해드리겠습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



견적 및 소요시간 안내

“고객님, 차량정비에 소요되는 예상 비용은 부품가격 00원과
공임 00원으로 총 00원입니다.”

“고객님, 작업시간은 00분 정도이고,
예상 출고 시간은 00시경이 되겠습니다.”

“고객님 현재 차량의 상태는 담당기사의 정밀한 진단이 요구됩니다.
따라서, 담당기사의 차량 진단 후 견적 및 소요시간에 대한 안내를
드리도록 하겠습니다. 괜찮으시겠습니까?”

정비서비스 MOT 메뉴얼

고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



외관상태 확인



고객 확인 서명

“고객님, 차량의 전반적인 상태를
같이 확인해 드리겠습니다.”

“고객님, 이쪽 범퍼에 흠집이 있습니다.”

“차량 내 귀중품이 있으시면
따로 보관 해 주시겠습니까?”

“고객님, 이쪽에 서명 부탁 드립니다.
고맙습니다.”

정비서비스 MOT 메뉴얼

고객정보확인

문진

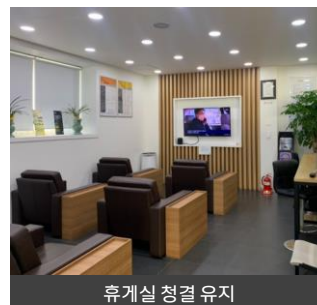
견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



고객 휴게실 안내



휴게실 청결 유지

“고객님 차량 담당 정비기사가 배정되면
고객님께 연락을 드릴 겁니다.”

“휴게실에서 기다려 주시겠습니까?
휴게실은 오른쪽편에 있습니다.”

“급하신 용무가 있으시면 다녀오십시오.
작업 중 특이사항 있을 시
고객님 연락처로 연락 드리겠습니다.”

“정성을 다하여 정비하겠습니다.
걱정하지 마시고 귀가하십시오.”

접수 및 대기단계의 고객의 소리

주차도 여직원분이 잘 주차해주시고 친절하게 대응해주심. 모든 직원들이 친절하셔서 몸둘바를... 서비스도 시간에 맞춰 잘 끝내주심

질문에 친절하고 성심성의껏 답변해줌이 좋았습니다.

갑자기 고장이 나서 당황했는데 빠른 응대로 마음이 편해졌습니다.
직원분 모두 상당히 친절하시고 설명도 잘해주셔서 상당히 만족합니다.

항상 친절하시고 문제점을 속 시원하게 해결해주셔서 감사합니다

너무 친절해서 놀라웠습니다. 삼성차는 처음인데 정말 좋은 인식을 각인시켜 주었고 특히 직장인들을 위해 점심시간에도 정말 친절하게 접수를 받아주는 모습이 너무너무 고맙았습니다. 수리 후 친절히 상세하게 설명해주는 모습 감동이었습니다.

퇴근시간 직전에 방문했는데 너무 감사하게도 친절하게 수리해주셨습니다

방문 전부터 친절하게 설명하여 주었고, 정비 후 추후 정비 하여야 할 부분 현재 제 차의 상태 등을 자세히 설명 들었어요. 친절하고 내 입장에서 생각해 주는게 느껴짐. 감사합니다.



67

'말'은 트레이닝이다

초등학생 5학년의 고객에게
엔진오일의 중요성에 대해
어떻게 설명하겠습니까?



68

'말'은 트레이닝이다

고객의 눈높이에 맞춘
쉬운 설명 & 비유 & 제품 비교 & 스토리텔링

결국 고객은,
감정에 움직이기 시작해 감정의 기억으로 끝난다.

69

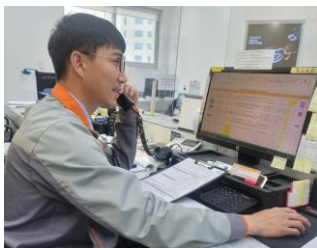
69

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

- ✓ 고객님께 사전 접수 내용을 확인 해 드린다.
- ✓ 고객님께서 충분히 차량의 이상 내용을 얘기 할 수 있도록 적극 경청한다.
- ✓ 고객의 차량탐승 시 Clean Set를 반드시 사용한다.
- ✓ 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 자세히 설명 한다.

차량 진단
중요 응대 포인트



70

70

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



Clean Set 사용



진단 결과 안내 전화

“고객님 안녕하십니까?
저는 고객님의
차량 정비를 담당하는 김철수입니다.”

“홍길동 고객님의 되십니까?”

“고객님 차량을 진단한 결과 OO에 결함이
있어 보입니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



고객께 정중례로 인사



진단 내용 고객께 확인해 드림

“홍길동 고객님의, 차량정비에 소요되는
예상 비용은 부품가 00원과 공임비 00원으로
총 00원입니다.”

“작업시간은 00분 정도이고,
예상 출고시간은 00시경이 되겠습니다.”

“작업이 완료되면 바로 연락 드리겠습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



정밀 검사



고장 부위 확인

“고객님 차량의 상태를
같이 확인해 드리겠습니다.”

“고객님, 이 부분은 정밀 진단장비로
검사 해 보겠습니다.
이 장비는 엔진 센서들을 점검하는 것으로
센서들의 상태를 점검하고 있습니다.
기준 데이터는 5V인데,
현재 상태는 0V입니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



고객 먼저 탑승



안전띠 착용 및 코스 안내

“고객님, 이 부분은 시운전이 필요할 것 같습니다.
함께 시승하여 확인 해 보시겠습니까?”

“고객님 안전을 위해 안전띠를
착용해주시기 바랍니다.
고객님 OO코스로 운행할 예정입니다.”

“그럼 출발하겠습니다. 차량 운행 중 이상현상이
나타나면 즉시 말씀해 주시면 감사하겠습니다.”

“고객님 테스트에 도움을 주셔서 감사합니다.
파악된 이상현상에 대해 최선을 다해
해결 해 드리겠습니다.”

P.O.I.N.T

- ✓ 추가의 정비 사항 발생시 작업자는 즉시 고객의 승인을 받도록 한다.
- ✓ 추가의 정비사항 진행 시 신뢰감이 들도록 구체적인 내용을 안내한다.
- ✓ 내 가족의 차처럼 정성을 다하여 정비한다.

차량 정비
중요 응대 포인트



75

75

차량정비

추가 정비 사항
발생 시

추가 정비 내용
설명 안내



헨더 커버 사용



Clean Set 사용



정밀 진단



오일류 및 기타 점검

76

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량정비

추가 정비 사항
발생 시

추가 정비 내용
설명 안내



추가 정비 사항 고객 안내 전화



추가 정비 사항 고객 확인

“안녕하십니까? 고객님의 차량 정비 담당 김철수입니다.
차량의 정비과정에서 OO를 발견하였습니다.
이 부분은 OO해야 하는데, 함께 정비를 해 드릴까요?”

“추가 정비에 따른 비용은 부품가격 OO원과
공임 비 OO원으로 총 OO원 정도 추가 되며,
작업 시간은 O분 가량 더 소요될 것 같습니다.
괜찮으시겠습니까?”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량정비

추가 정비 사항
발생 시

추가 정비 내용
설명 안내



엔진 부분 추가 정비 설명



하체 부분 추가 정비 설명

“고객님, 이 부분은 흡입 공기량을 계측하는 센서로
현재 정상작동이 되지 않고 있습니다.”

“이 부분을 수리하지 않으면
연료 소모가 증가하게 되어
유류비도 늘어나게 될 것입니다.”
간단한 수리이니 이번 기회에
같이 정비를 하시는 것이 좋을 것 같습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼



P.O.I.N.T

- ✓ 정확한 정비를 위해 서비스 의뢰서에 의한 정비내용을 재확인한다.
- ✓ ONEPLUS 서비스(타이어 공기압체크, 오일 및 부동액, 워셔액 보충 등)를 한다.
- ✓ 차량 정비 시, 외관에 묻은 이물질 제거 및 실내를 한번 더 점검하도록 한다
- ✓ 기다림에 대한 감사의 표시를 한다.



79

79

정비서비스 MOT 매뉴얼

품질검사

정비완료
안내 전화

정비 내역 설명



품질 검사 실시



차량 내 쓰레기 버리기

정비팀장 또는 파트장 품질검사

“고객님, 제가 차안에 있는 쓰레기를
치워 드렸습니다.
혹시 더 치워 드릴 것이 있으십니까?”

80

정비서비스 MOT 메뉴얼

품질검사

정비 완료
안내 전화

정비 내역 설명



정비완료 안내 전화

“안녕하십니까? 고객님의 차량정비를 담당하는 김철수입니다.
오랜 시간 기다려 주셔서 감사합니다. 차량 정비가 완료되었습니다.
지금 차량 대기장소로 와 주시겠습니까?”

“차량 대기장소에서 기다리고 있겠습니다.”

정비서비스 MOT 메뉴얼

품질 검사

정비 완료
안내 전화

정비 내역 설명



정비 실물 확인 설명



고객 서명

“고객님,
정비 된 사항을 보면서 제가 설명 해 드리겠습니다.”

“고객님, 매 2만Km 가 되면 주행의 안정을 위해
휠 얼라이먼트와 타이어를 앞, 뒤, 좌, 우 를 바꿔 주
는 것이 좋습니다. 그때 다시 한 번 저희 정비점으로
연락 주시고 편리한 시간에 방문해 주십시오.

혹시 더 궁금하신 사항은 없으십니까?”

“이곳에 고객님의 서명 부탁드립니다. 감사합니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

- ✓ 정비 내역 설명과 만족 여부를 확인한다.
- ✓ 대금 정산 시 반드시 Tray를 사용한다.
- ✓ 서비스 점검 내역서를 확인 시켜드리고 봉투에 넣어서 드린다.
- ✓ 고객 배웅 인사는 밝게 한다.

대금 정산
중요 응대 포인트



83

83

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객 안내

서비스 내역
설명 및 확인

정산/인사



“고객님, 금일 정비작업의 비용은 이곳에서 정산 해 주시겠습니까?”
정산하시는 동안 밖에서 차량을 대기시켜 놓겠습니다.
잠시 후에 뵙겠습니다.”

“안녕하십니까? 고객님, 오래 기다리셨습니다.
제가 수납을 도와 드리겠습니다. 이쪽으로 편히 앉으시겠습니까?”

“금일 정비 결과와 수리내역 설명에 대해 만족 하셨습니까?
정비를 받으시는 동안 불편하신 점은 없으셨습니까?”

84

정비서비스 MOT 매뉴얼

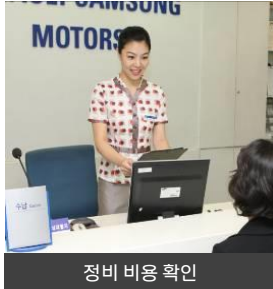
고객 안내

서비스 내역
설명 및 확인

정산/인사



착석 권유



정비 비용 확인

“금일 정비 결과와 수리내역 설명에 대해 만족 하셨습니까?
정비를 받으시는 동안 불편하신 점은 없으셨습니까?”

“고객님, 금일 차량 정비작업은 엔진오일 교환이고
부품가격 〇〇원과 공임비 〇〇원으로 총 〇〇원 입니다.”

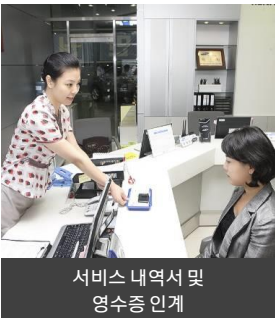
“고객님, 오늘 정비는 보증기간이어서 무상으로 처리 되었습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객 안내

서비스 내역
설명 및 확인

정산/인사



서비스 내역서 및
영수증 인계



감사 인사

“고객님, 계산은 어떤 방법으로 해드릴까요?”

“감사합니다. 〇〇원 받았습니다. 고객님의 현금영수증 필요하십니까?”

“네, 카드 받았습니. 고객님, 할부로 계산 하시겠습니까?”

“네. 일시불로 해드리겠습니다. 감사합니다.”

“고객님, 감사합니다. 즐거운 하루 보내십시오.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

- ✓ 좌석 시트 및 룸 미러, 사이드 미러를 조정할 수 있도록 도와드린다.
- ✓ 최종적으로 브레이크 등 및 깜빡이 등을 한번 더 확인 해 드린다.
- ✓ 고객의 차량이 시야에서 사라질 때 까지 바른 자세로 대기한다.
- ✓ 정비 내역을 설명한 직원이 고객을 배웅한다.

고객 배웅
중요 응대 포인트



87

87

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량 대기

Clean set 제거 /
승차 보조

배웅 인사



명함 드리기



시동 및 냉·난방 작동

“고객님 편의를 위해 시동을 미리 걸어 놓았습니다.”

“고객님, 제 명함입니다.
혹시라도 차량에 문제가 발생하거나 운행시
궁금한 부분이 있으면 전화 주십시오.”

88

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량 대기

Clean set 제거 /
승차 보조

배웅 인사



Clean Set 제거



문 열어드리기

“고객님, 차량의 청결을 위해 사용했던
Clean Set 를
제거 해 드리겠습니다.”

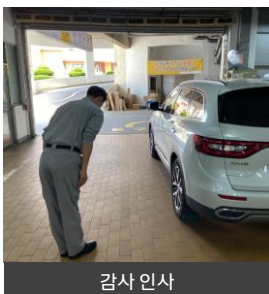
“고객님, 브레이크 등과 감박이 등
다시 한 번 확인 해 드리겠습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량 대기

Clean set 제거 /
승차 보조

배웅 인사



감사 인사



대기

“고객님, 감사합니다. 안전운전 하십시오.”

“고객님, 빗길 안전 운행 하시기 바랍니다.
안녕히 가십시오.”

“고객님, 감사합니다. 즐거운 하루 보내십시오.”

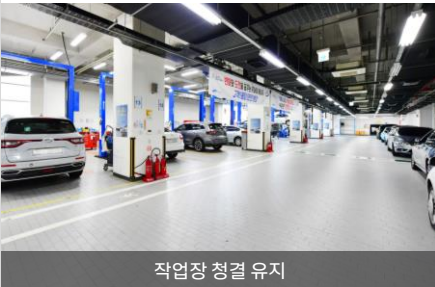
고객만족 CS 문화 정착



아침 조회 후 인사 연습



고객 휴게실 청결 유지



작업장 청결 유지



고객 접수처 청결 유지



Chapter 03

개선 포인트 및 실행 계획

가. 나만의 고객응대 매뉴얼 만들기 및 적용

나. Weak point에 중점을 둔 실전고객응대 계획 공유

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

[Enter news 구)위클리 자동차신문 재인용]



93

고객의 만족도 체감에 가장 큰 영향을 미치는 요소는?

고객 접점에서 직원의 태도



94

고객 칭찬 사례

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
대답에 신뢰감과 감사하는 마음으로 주변에 추천하고
싶은 곳입니다.

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

너무 친절하고 상세하게 설명해 주시니
믿고 차를 맡길 수 있습니다

정비할 내용과 비용 등 사전에 고객과 상의 후 정비하고 정비
후 다음 정비할 계획까지 설명해 주어 좋았습니다.



95

95

고객 칭찬 사례

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

친절하게 설명해 주시고 꼼꼼하고 정성껏
잘 정비해 주셔서 좋았습니다.

깔끔하고 편안하게 기다릴 수 있는 시설이 좋았습니다.
차량에 대한 보다 구체적이고 상세한 설명을 해 주니
신뢰가 갑니다.

직원분들 모두 친절하시고 정비에 대한 자부심을
가지고 계시는 것 같아 만족스러웠습니다.



96

96

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	

97

97

SUMMARY

접수 단계 CHECK!

르노코리아자동차 서비스인의 마음가짐 & 용모 & 복장을 수시로 체크한다.
자리에서 일어나 정중히 맞이 인사를 하고, 적극적으로 경청하며 접수에 임한다.

안내 시 CHECK!

정비 예상 비용 & 정비 시간 안내 & 추가 정비사항에 대해 질문하고 안내한다.
정비차량은 반드시 클린 셋을 사용하고, 차량 진단 후 결과를 고객께 안내한다.

정비 시 CHECK!

작업 중 추가 정비사항 발견 시 즉시 고객께 알려 승인 받은 후 작업한다.
정비완료 시 반드시 정비내역을 설명하며, 향후 필요 정비 사항에 대해 안내한다.



98

98

SUMMARY

수납 시 CHECK!

수납직원은 항상 단정한 용모 복장을 갖추며, 자리에서 일어나 정중히 인사한다.
결제 시 고객께 정비내역과 및 금액 확인 시켜드리고 수납하며, 항상 미소를 잃지 않도록 한다.

배웅 시 CHECK!

클린 셋은 출고 시 고객이 보는 앞에서 제거하며, 고객이 승차할 수 있도록 문을 열어 드린다.
정중례로 배웅인사를 드리고, 차량이 시야에서 사라질 때까지 바른 자세로 차를 보며 대기한다.



99

우리는 파티의 호스트이고
고객은 파티에 초대된 손님이다.
고객 경험의 모든 중요한 부분을
조금씩 개선하는 것이 우리의 일이다.

-제프 베조스, Amazon 창업자

100



THANK YOU