

2024 르노코리아자동차 AS 관리자 CS 역량강화

(Basic Of Customer Satisfaction)



수토피아 책임교수진

김유리 강사



CONTENTS

1. 고객 접점별 CS전략 스킬
2. 불만 고객 응대스킬
3. 개선포인트 및 실행계획



Chapter 01

고객 접점 별 CS전략 스킬

가. MOT란 / 정비서비스 MOT 매뉴얼 (IN → OUT)

나. 고객 동선별 응대 - 고객 접점 별 CS전략 익히기

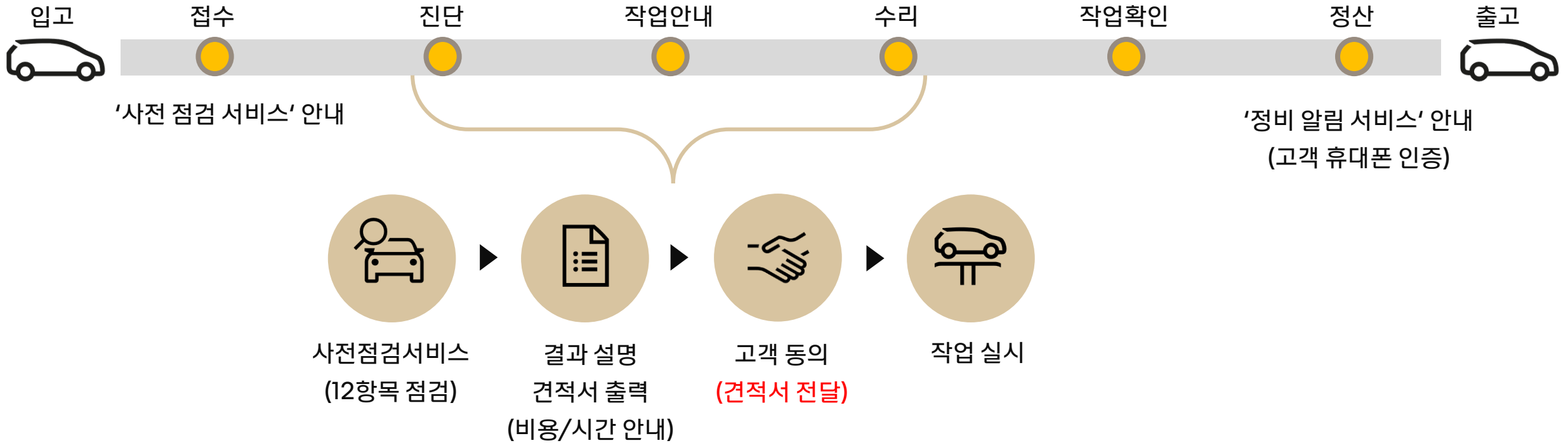
정비서비스 MOT 매뉴얼



사전점검 서비스 안내

고객 동선		사전 점검 서비스 Action
1	예약	<ul style="list-style-type: none"> • <u>사전 점검 서비스</u> 안내
2	접수	<ul style="list-style-type: none"> • (예약 고객) 예약사항 및 <u>사전 점검 서비스</u> 실시 확인 및 안내 • (미예약 고객) <u>사전 점검 서비스</u> 안내(고객 거부시 미실시)
3	진단	<ul style="list-style-type: none"> • <u>사전 점검 서비스</u> 체크 시트 출력하여 정확한 점검 실시
4	작업안내 (설명/견적)	<ul style="list-style-type: none"> • 추가 수리 필요 시(당일 수리) → 추가 수리 필요 사항을 설명, 고객 동의를 구함(추가 비용 / 소요시간) ※ 고객 미동의 시 차기 방문 시 수리 추천, 차기 정비 시기 도래 시 문자 알림 서비스 안내 • 추가 수리 필요 시(차기 수리) → 향후 정비 필요 사항을 상세히 설명, 차기 정비 시기 도래 시 문자 알림 서비스 안내 • 추가 수리 불요 시 → <u>사전 점검 서비스</u>를 무료로 실시했으며, 해당 항목 이상 없음을 안내
5	수리	<ul style="list-style-type: none"> • 최초 고객 요청 사항 및 <u>사전 점검 서비스</u> 추가 수리 사항 정비작업
6	작업확인	<ul style="list-style-type: none"> • 작업 결과 안내 및 <u>사전 점검 서비스</u>로 파악된 항목 차기 수리 일정 안내(있을 경우)
7	정산/출고	<ul style="list-style-type: none"> • 차기 정비 시기 문자 알림 서비스 휴대폰 인증, 정산 및 출고

사전점검 서비스 안내



사전점검 서비스 안내

접수 단계



사전 점검 서비스 고객 안내

(예약 혹은 접수 절차 말미에)

고객님, 12가지 항목에 대해 무료로 점검해 드리는
'사전점검 서비스'를 시행하고 있습니다.

고객님 차량도 무료로 점검해 드리겠습니다.

사전점검 서비스 안내

진단 단계



사전 점검 서비스 시행

사전 점검 서비스
체크시트(Check sheet)를 출력하여
12가지 항목 점검을 시행한다.

사전점검 서비스 안내

작업 안내



사전 점검 결과 안내

Case #1: 당일 수리 항목 권유(고객동의)

고객님, 사전 점검 서비스를 시행해보니,
브레이크 패드 마모가 상당히 진행되어
교환이 필요한 상태입니다.

함께 작업 진행 도와드릴까요?

(고객 동의 시)

비용은 〇〇만원이며, 작업소요 시간은 〇〇분 추가됩니다.

사전점검 서비스 안내

작업 안내



사전 점검 결과 안내

Case #2: 당일 수리 항목 권유(고객 미동의)

고객님, 사전 점검 서비스를 시행해보니, 브레이크 패드 마모가 상당히 진행되어 교환이 필요한 상태입니다.

함께 작업 진행 도와드릴까요?

(고객 **미동의** 시)

네, 고객님의 안전을 위해 추후 방문하실 때는 꼭 브레이크 패드 교환 추천 드리겠습니다.

점검시기 도래 시 고객님의 알림 문자를 드리고 있습니다.

정산 시 휴대폰 인증을 해 주시면 받아 보실 수 있습니다.

사전점검 서비스 안내

작업 안내



사전 점검 결과 안내

Case #3: 차기 수리 항목 권유

고객님, 사전 점검 서비스를 시행해보니,
브레이크 패드 마모가 상당히 진행되었습니다.

오늘 교환하실 필요는 없지만,
차기에 방문하시면 교환 추천 드립니다.

점검시기 도래 시 고객님의 알림 문자를 드리고 있습니다.
정산 시 휴대폰 인증을 해 주시면 받아 보실 수 있습니다.

사전점검 서비스 안내

작업 안내



사전 점검 결과 안내

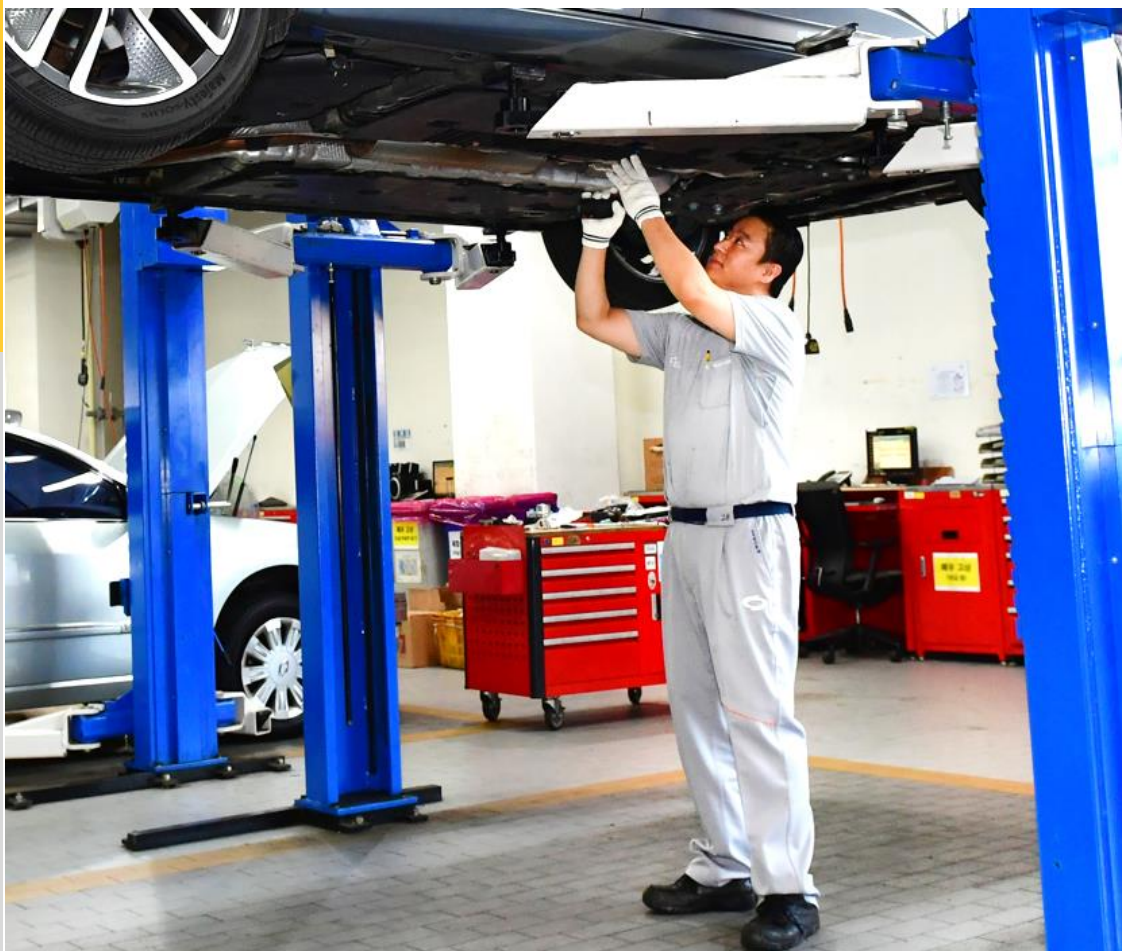
Case #4: 수리 항목이 없는 경우

고객님,
사전 점검 서비스를 무료로 진행해 드렸습니다.

12가지 항목에 대하여 현재 특별한 이상부분은 없습니다.
차기 정비시기에 입고해 주시면 다시 점검해 드리겠습니다.

사전점검 서비스 안내

정비 작업



고객 요청 사항 및 사전 점검 항목 수리

고객이 처음 요청한 사항
및
고객이 동의한 사전점검 사항
수리 진행

사전점검 서비스 안내

작업 확인



정비 결과 설명

“ 고객님, 금일 정비 된 사항을 보면서 설명 드리겠습니다.
요청하신 OO부분은 이렇게 교체가 완료되었고,
사전 점검으로 발견된 추가 정비 항목도 이렇게
교체가 완료되었습니다.

브레이크 패드와 벨트류는
차기 정비시에 교체가 필요해 보입니다.
그때 다시 한 번 점검해 드리도록 하겠습니다.

”

사전점검 서비스 안내

정산 / 출고



정비 알림 서비스 안내

고객님, 금일 정비 내역은 ○○이며
부품비 ○○원과 공임비 ○○ 원으로 총 ○○원입니다.
(결제 진행)

차기 정비 시기를 알려드리는
문자 알림 서비스를 시행 중입니다.
휴대폰 인증을 해 주면 되는데요.

받아 보시겠습니까?
휴대폰 인증 부탁드립니다.

사전점검 서비스 안내

사전 점검 서비스 실시 유의 사항

과잉정비 오해 예방

- 사전 점검 서비스는 고객의 안전 및 편의 증진 차원에서 설명한다.
- 사전 점검 서비스 안내 시 고객이 거부하면 실시하지 않는다.
- 사전 점검 결과에 따라 추가 수리 안내 시 고객이 거부하면 강권하지 않는다.

고객 동의 필수

- 사전 점검 결과 추가 수리 항목이 있을 경우 고객의 동의를 받고 작업한다.
(추가 비용 / 소요 시간 반드시 안내)
- 정비 알림 안내의 경우 고객 동의를 받는다.

고객 안전

- 작업 현장에서 설명할 경우 고객 안전에 유의한다.

정비서비스 MOT 매뉴얼

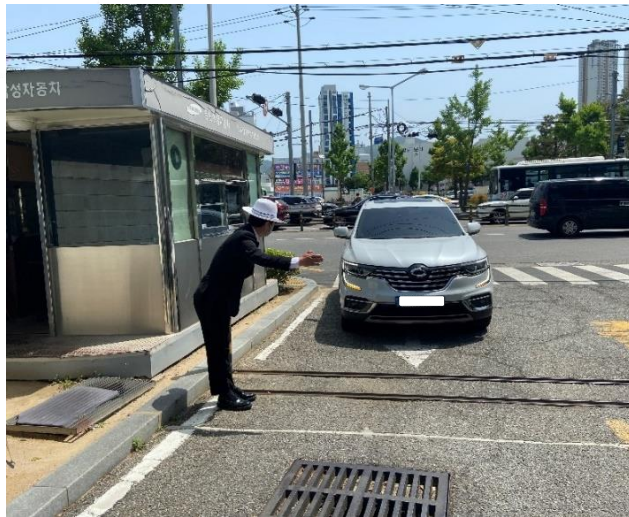


정비서비스 MOT 매뉴얼

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

정비서비스 MOT 매뉴얼

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.



고객 맞이
중요 응대 포인트



정비서비스 MOT 매뉴얼

고객 맞이

상황 별 인사



“안녕하십니까?
고객님, 어서 오십시오.”

“오시는데 어렵지 않으셨습니까?”

“바깥 날씨가 시원하죠?”

“오늘 날씨가 너무 좋네요.
고객님, 무엇을 도와 드릴까요?”

정비서비스 MOT 매뉴얼

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

- ✓ 고객의 이름을 불러준다.
- ✓ 예약내용 외에 추가 점검 사항이 있는지 질문한다.
- ✓ 사전 점검 서비스 안내
 - ▶ 최적의 차량 상태를 유지할 수 있도록 12항목 무상 점검 서비스를 안내한다.
- ✓ 모니터만 응시하지 않고 고객의 눈을 보며 응대한다.

차량접수 / 견적
중요 응대 포인트



정비서비스 MOT 매뉴얼

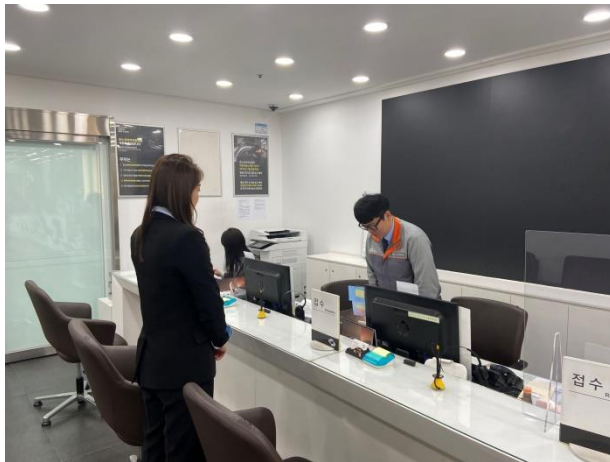
고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



자리에서 일어나 정중히 인사



착석 권유

“고객님, 이쪽으로 편안히 앉으시겠습니까?”

“고객님, 오늘 〇시에
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?”

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 안내



고객과 눈을 맞추며 대화
추가 점검 사항 확인



사전 점검 서비스 안내

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

“네, 고객님께서 말씀하신 OO정비사항을
추가하여 점검하도록 하겠습니다.”

“고객님, 요청하신 정비 외에 12가지 항목에 대해
무료로 점검해 드리고 있습니다.
이 부분도 함께 점검해 드리겠습니다.”

“저희가 정확하게 진단해서
정비해드리겠습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

고객정보확인

문진

견적 및
소요시간안내

외관 상태확인 및
고객 서명

고객 휴게실 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 매뉴얼

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 부탁드립니다.
고맙습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

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."

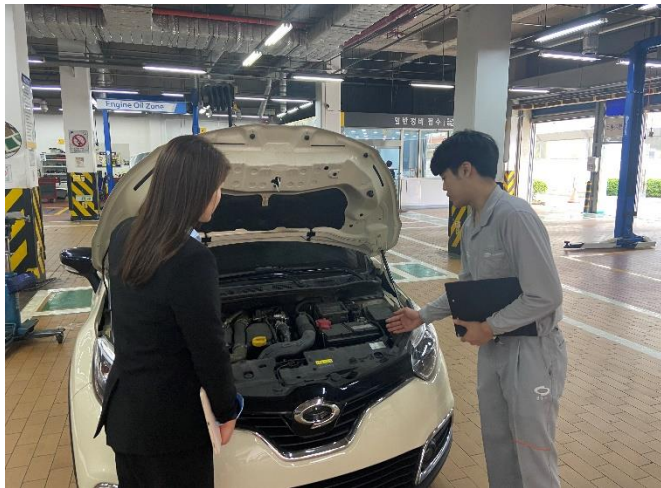
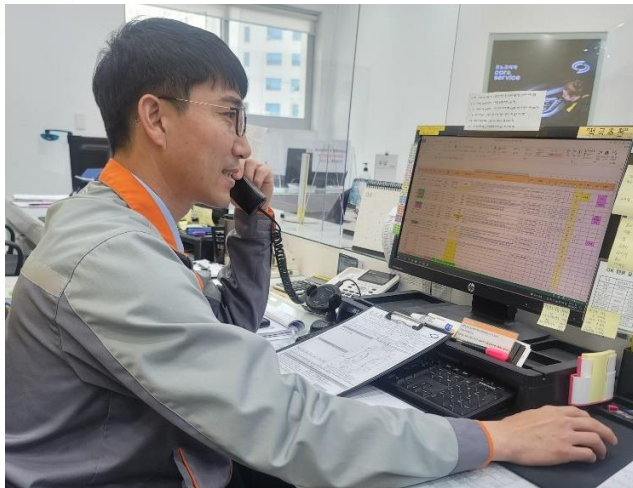
"정성을 다하여 정비하겠습니다.
걱정하지 마시고 귀가하십시오."

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

- ✓ 고객님께 접수 내용을 확인 해 드린다.
- ✓ 고객님께서 충분히 차량의 이상 내용을 얘기 할 수 있도록 적극 경청한다.
- ✓ 사전 점검 서비스 체크시트를 정확히 준수하여 점검을 시행한다.
- ✓ 견적서를 출력하여 비용, 시간 안내와 함께 전달 한다.
- ✓ 고객의 차량탑승 시 Clean Set를 반드시 사용한다.
- ✓ 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 자세히 설명 한다.

차량 진단
중요 응대 포인트



정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

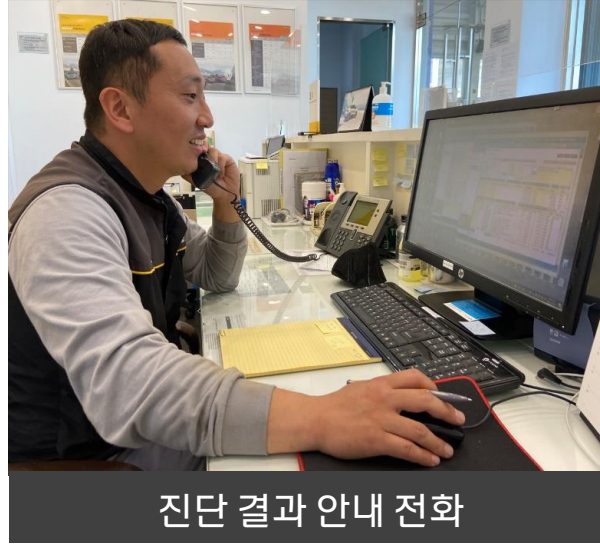
견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



Clean Set 사용



진단 결과 안내 전화

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

“차량 이상 증상에 대한 진단한 결과 OO에 결함이
있어 보입니다.”

“사전 점검 서비스 체크 결과 브레이크 패드가 교체 시
기가 되었습니다. 함께 작업 진행 도와 드릴까요?”

“사전 점검 서비스 체크 결과 팬벨트의 크랙이 아주 심
한 상태입니다. 긴급히 교체가 필요한 상황으로 판단
됩니다. 교체작업을 진행 해 드릴까요?”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량진단

견적 및
소요시간 안내

검사
간이/육안/정밀

시운전



고객께 정중례로 인사



진단 내용 고객께 확인해 드림

"홍길동 고객님, 차량정비에 소요되는
예상 비용은 부품가 00원과 공임비 00원으로
총 00원입니다."

[사전 점검 서비스 점검 결과 안내]
"팬 벨트 교체 비용은 부품 00원과 공임비 00원으로
00원이 추가됩니다.
(견적서 안내 / 고객 승인 후 작업에 임한다.)"

"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



차량 고장 부위 확인
사전 점검 항목 이상 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.”

“보시는 바와 같이 팬 벨트에 크랙이 많아 긴급히
교체가 필요한 상황입니다.”

(실물 or 사진)

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.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

차량 정비
중요 응대 포인트

- ✓ 작업 중 또다른 추가의 정비 사항 발생시 작업자는 즉시 고객의 승인을 받도록 한다.
- ✓ 추가의 정비사항 진행 시 신뢰감이 들도록 구체적인 내용을 안내한다.
- ✓ 추가 정비 내용 견적서를 출력하여 시간과 비용을 안내한다.
- ✓ 내 가족의 차처럼 정성을 다하여 정비한다.



정비서비스 MOT 매뉴얼

차량정비

추가 정비 사항
발생 시

추가 정비 내용
설명 안내



헨더 커버 사용



Clean Set 사용



사전 점검 서비스 항목 점검



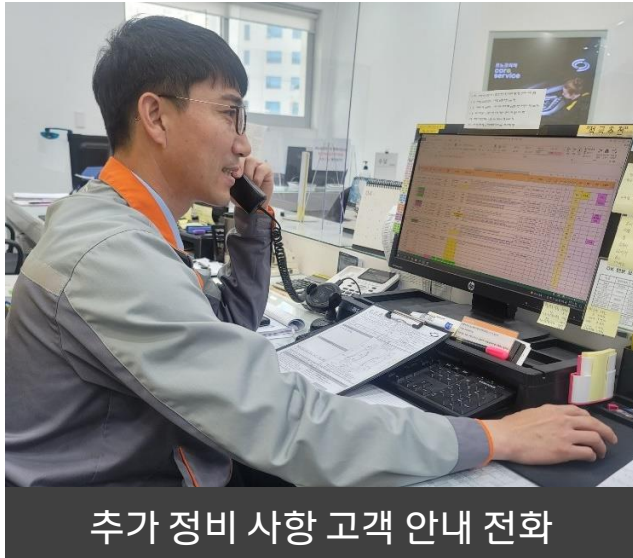
정밀 진단

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.
차량 정비 과정에서 OO을 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?”

추가사항 고객 승인 필수
견적서 고객 전달

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.”

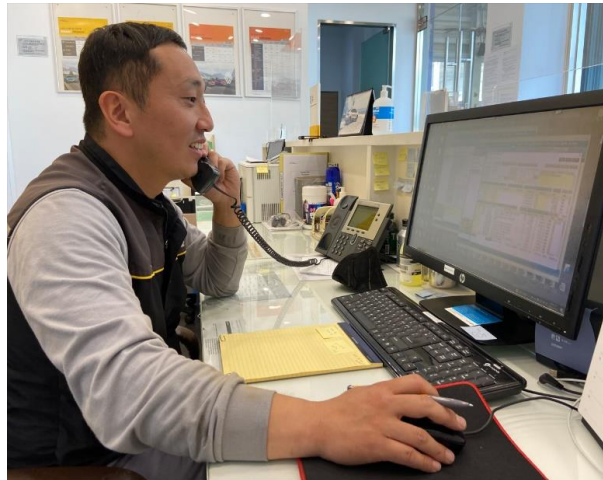
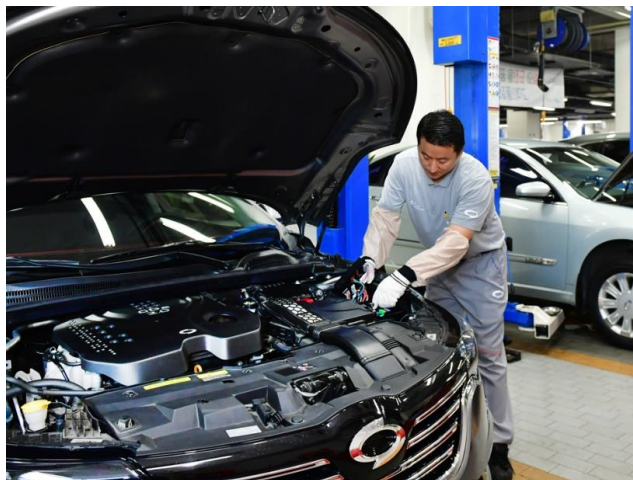
간단한 수리이니 이번 기회에
같이 정비를 하시는 것이 좋을 것 같습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

P.O.I.N.T

- ✓ 정확한 정비를 위해 서비스 의뢰서에 의한 정비내용을 재확인한다.
- ✓ 사전 점검 서비스 시트를 완성하여 고객께 안내한다.(차기 방문 시 정비 권고사항기재)
- ✓ 차량 정비 시, 외관에 묻은 이물질 제거 및 실내를 한번 더 점검하도록 한다
- ✓ 기다림에 대한 감사의 표시를 한다.

정비완료
& 정비내역 설명
중요 응대 포인트



정비서비스 MOT 매뉴얼

품질검사

정비완료
안내 전화

정비 내역 설명



정비팀장 또는 파트장 품질검사 실시

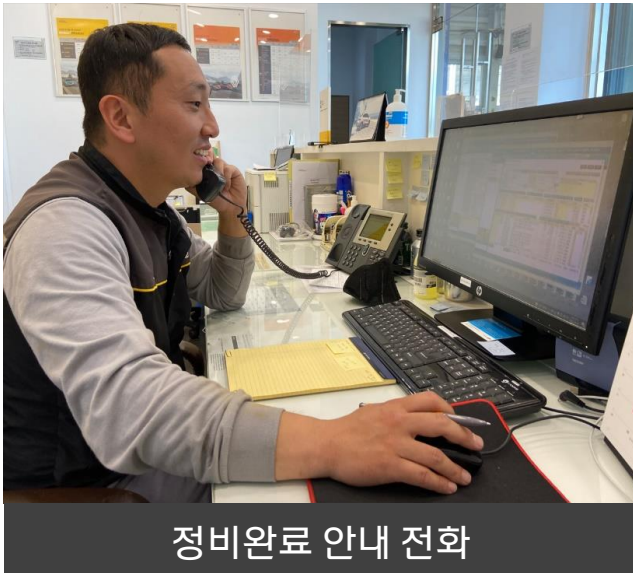
“고객님, 제가 차안에 있는 쓰레기를
치워 드렸습니다.
혹시 더 치워 드릴 것이 있으십니까?”

정비서비스 MOT 매뉴얼

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 매뉴얼

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 주는 것이 좋
습니다. 그때 다시 한 번 저희 정비점으로 연락 주시고 편리
한 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.
- ✓ 차기 정비 알림 서비스를 위해 휴대폰 인증을 받는다.
- ✓ 서비스 점검 내역서를 확인 시켜드리고 봉투에 넣어서 드린다.
- ✓ 고객 배웅 인사는 밝게 한다.

대금 정산
중요 응대 포인트



정비서비스 MOT 매뉴얼

고객 안내

서비스 내역
설명 및 확인

정산 / 인사



수납 안내



맞이 인사

“고객님, 사전 점검 서비스 체크 결과 고객님의 안전을 위해 차기 방문 시에는 OO 정비를 추천합니다. 정비 도래시기 전에 고객님의께 알려드리는 정비 알림 안내를 받으시겠습니까?” (휴대폰 인증)

“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?”

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?”

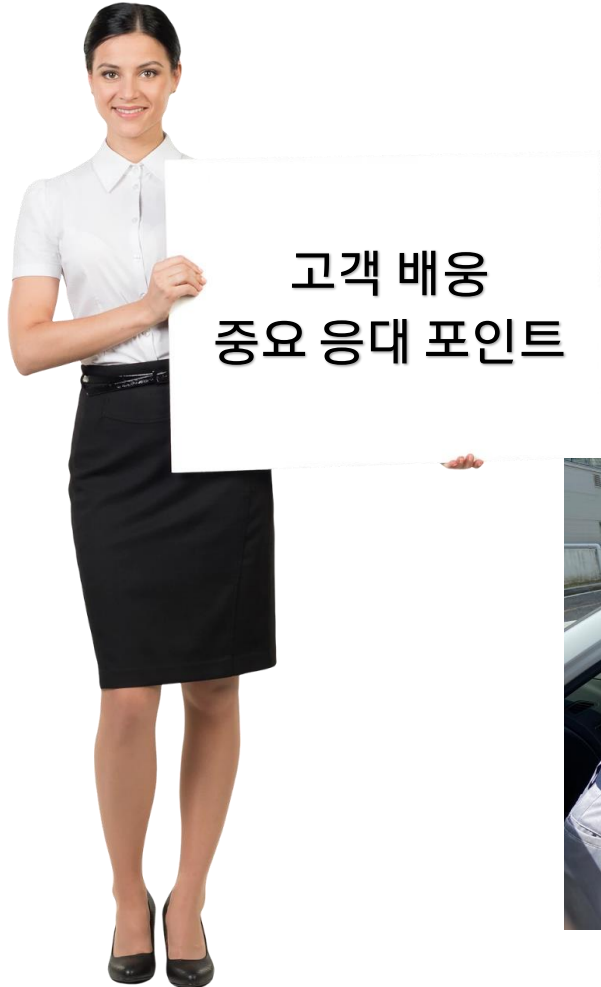
“감사합니다. OO원 받았습니다. 고객님의 현금영수증 필요하십니까?”

“네, 카드 받았습니다. 고객님의 할부로 계산 하시겠습니까?”

“네. 일시불로 해드리겠습니다. 감사합니다.”

“고객님, 고맙습니다. 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.



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.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량 대기

Clean set 제거 /
승차 보조

배웅 인사



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

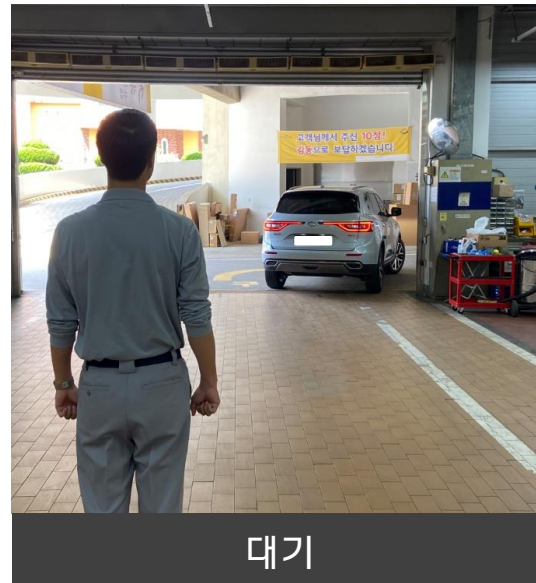
“고객님, 브레이크 등과 깜박이 등
다시 한 번 확인 해 드리겠습니다.”

정비서비스 MOT 매뉴얼

차량 대기

Clean set 제거 /
승차 보조

배웅 인사



“고객님, 감사합니다. 안전운전 하십시오.”

“고객님, 빗길 안전 운행 하시기 바랍니다.
안녕히 가십시오.”

“고객님, 감사합니다. 즐거운 하루 보내십시오.”



Chapter 02

불만고객의 이해와 응대 프로세스

불만고객의 문제해결 3_WAY

1. 문제 해결

고객의 객관적인 요구사항을 받아들여
고객이 원하는 방향으로의 해결

2. 대안 제시

고객을 설득하여 우리가 해결할 수 있는
최상의 해결책을 제시한 합의

3. 위로/설득

고객의 감정을 위로하여
고객이 상황을 받아들이도록 설득

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.

필수 고객 안내 사항

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 부탁드리며, 정비시 필요에 따라 혹은 보안상의 이유로 블랙박스 전원을 OFF 할 수 있습니다.



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

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



Chapter 03

개선 포인트 및 실행 계획

가. 나만의 고객응대 매뉴얼 만들기 및 적용

나. Weak point에 중점을 둔 실전고객응대 계획 공유

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	



THANK YOU