



# Руководство по работе В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

- **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ КЛИЕНТОВ**



# Руководство по работе В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

## Организация записи клиентов

ЭТАПЫ	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
1. Представление	Сообщить название сервисного центра, подразделения и фамилию звонящего сотрудника.	«Добрый день, Дюпон, служба послепродажного обслуживания Citroën Escully...»
2. Определение причины звонка	<ul style="list-style-type: none"> <li>Объяснить клиенту, что поставка запасных частей задерживается и, соответственно, автомобиль не может быть выдан в предусмотренное время или предусмотренный день.</li> </ul>	«Я звоню по поводу технического обслуживания / ремонта вашего автомобиля. К сожалению, необходимые запасные части будут доставлены только 23 июля. Поэтому мы не сможем выдать вам автомобиль в запланированный срок. Приносим извинения за причиненные неудобства.»
3. Установить или повторно установить запись для выдачи готового автомобиля	<ul style="list-style-type: none"> <li>Определить совместно с клиентом дату записи с учетом даты доставки ожидаемых запасных частей.</li> <li>Предложить два варианта по времени записи в свободное время / в часы наплыва клиентов в соответствии с загруженностью ремонтного цеха и возможностями клиента.</li> </ul>	<p>«Предлагаю вам вместе определить новую дату для выдачи готового автомобиля. Понедельник 26 июля вас устраивает?»</p> <p><b>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ</b> «Я могу предложить вам получить готовый автомобиль завтра в 9.30. Вам удобнее в 9.30 или в 10.30?»</p> <p><b>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ</b> «Если вы непременно хотите получить автомобиль рано утром, могу предложить вам 26 июля в 8.00.»</p>

ЭТАПЫ	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
4. Предусмотреть варианты по проезду	<ul style="list-style-type: none"> <li>При необходимости предложить клиенту варианты проезда.</li> </ul>	«Мы можем предложить вам ... (имеющаяся в наличии модель автомобиля), если вас это устраивает.»
5. Подтвердить запись	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подтвердить дату и время записи. Предложить клиенту обратиться на приемку для послепродажного обслуживания для подтверждения прибытия до встречи с консультантом по сервису Citroën.</li> <li>Обратить особое внимание и объяснить необходимость строгого соблюдения времени записи во избежание ожидания и обеспечения оптимальных условий приемки. Объяснить, что в случае задержки или прибытия заранее клиент не может быть принят немедленно, и он вынужден будет ждать.</li> </ul>	<p>«Подтверждаю вашу запись на послепродажное обслуживание на понедельник 26 июля в 9.30. Просьба сразу по прибытии пройти на приемку.»</p> <p>«Мы проследим за тем, чтобы вас приняли в назначенное время без ожидания.»</p>
6. Завершение работы с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> <li>Завершить работу с клиентом, напомнив дату, время и предмет записи.</li> </ul>	«Разрешите мне напомнить главную информацию: мы встречаемся во вторник 26 июля в 9.30 для выдачи вашего автомобиля (модель). Хорошего вам дня. До свидания.»

### САМОЕ ГЛАВНОЕ!

► Двойное предложение: позволяет вам распределить запись клиентов и обеспечить планирование.