



Средства для ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАПИСИ

● **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ
КЛИЕНТОВ**



Средства для ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ЗАПИСИ

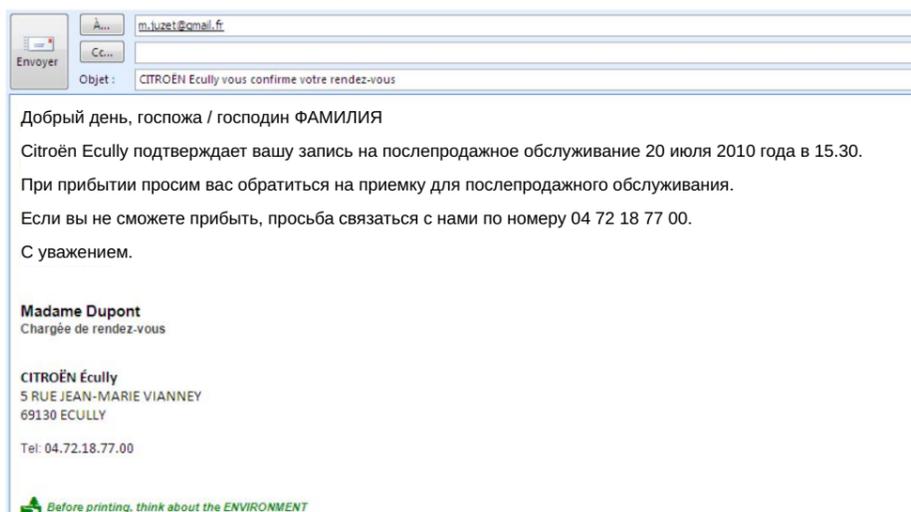
Карточка



SMS для подтверждения



E-mail для



Подтверждение по телефону

ЭТАПЫ	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
1. Представление	<ul style="list-style-type: none"> Сообщить название сервисного центра, подразделения и фамилию звонящего сотрудника. 	«Добрый день, Дюпон, служба послепродажного обслуживания Citroën Ecully.»
2. Причина звонка	<ul style="list-style-type: none"> Подтвердить запись. 	«Я звоню, чтобы подтвердить вашу запись ...»
3. Подтверждение времени записи	<ul style="list-style-type: none"> Подтвердить дату и время записи. Предложить клиенту обратиться на приемку для послепродажного обслуживания для подтверждения прибытия до встречи с консультантом по сервису Citroën. 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. Уточнить клиенту, что точность его прибытия обеспечит приемку его автомобиля в срок порядка 15 минут. 	<p>... На послепродажное обслуживание во вторник 20 июля в 15.30. Просьба сразу по прибытии пройти на приемку.»</p> <p>«Мы проследим за тем, чтобы вас приняли в назначенное время без ожидания.»</p> <p>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ «У нас одновременно с вами записано много клиентов, просим вас прибыть в назначенное время, чтобы принять ваш автомобиль и не заставлять вас ждать.»</p> <p>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ «Просим вас прибыть в назначенное время, так мы сможем посвятить все необходимое время приемке вашего автомобиля.»</p> <p>«Вы знаете, как найти наш сервисный центр?»</p>
4. Завершение работы с клиентом	<p>4.1 Завершить работу с клиентом, напомнив дату, время и предмет записи.</p> <p>4.2 Клиент не имеет возможности прибыть по установленной записи.</p> <ul style="list-style-type: none"> Повторно записать клиента в соответствии с руководством по работе по телефону (см. Руководство по работе по телефону). 	«Разрешите мне напомнить главную информацию: мы встречаемся во вторник 20 июля в 15.30 для проведения технического обслуживания вашего автомобиля (модель). Хорошего вам дня. До свидания.»

САМОЕ ГЛАВНОЕ!

► Соблюдение графика позволяет снизить время ожидания клиентов и обеспечить проведение приемки без задержек.