



# Руководство по работе ПО ТЕЛЕФОНУ

● **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ  
КЛИЕНТОВ**



# Руководство по работе ПО ТЕЛЕФОНУ

## Организация записи клиентов

ПРИМЕРЫ ЭТАПОВ РАБОТЫ	ПРОВЕРКА / ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ ПО КЛИЕНТУ И ПО АВТОМОБИЛЮ
1. Ответ на телефонный звонок	«Citroën Écully, Жаклин Дюран, добрый день... »
2. Определение причины звонка	«Какие работы вас интересуют?»
3. Получить информацию по клиенту / автомобилю	<p>«Назовите, пожалуйста, вашу фамилию и имя, а также номер государственной регистрации вашего автомобиля. »</p> <p><b>ПРОВЕРКА / ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ ПО КЛИЕНТУ И ПО АВТОМОБИЛЮ</b></p> <p>«Давайте сверим ваши координаты.»</p> <p>«Номер вашего мобильного телефона действительно ... ? / По какому номеру мобильного телефона я могу с вами связаться? »</p> <p>«Ваш адрес e-mail - это ... ? / Укажите, пожалуйста, ваш адрес e-mail.»</p> <p>«Ваш автомобиль - это Citroën C3? / Какая у вас модификация автомобиля?»</p> <p>«Вы хотите записаться на техническое обслуживание или на ремонт? »</p> <p>«Потребуется ли вам подменный автомобиль? »</p> <p>«Мы можем предложить вам ... (имеющаяся в наличии модель автомобиля), если вас это устраивает. »</p> <p>«Есть ли у вас какие-либо специальные просьбы?»</p>

### И САМОЕ ГЛАВНОЕ!

- ▶ Получить номер VIN автомобиля клиента для проведения приемки на профессиональном уровне: точная калькуляция, доступ к регламентам технического обслуживания и т.д.
- ▶ Заполнить досье клиента и внести № его мобильного телефона и его адрес email, а также пробег автомобиля, чтобы лучше информировать клиента о предстоящих операциях по техническому обслуживанию и обеспечить его удовлетворенность.
- ▶ Дополнить ваши базы данных по контактам с помощью электронного журнала записи клиентов на портале Service Box.

ПРИМЕРЫ ЭТАПОВ РАБОТЫ	ПРОВЕРКА / ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ ПО КЛИЕНТУ И ПО АВТОМОБИЛЮ
4. Определение времени записи	<p>«Я могу предложить вам вторник 20 июля.»</p> <p><b>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ / СОКРАЩЕННЫЕ СРОКИ</b></p> <p>Проведение работ в течение одного рабочего дня или более: «Я могу предложить вам прибыть с автомобилем завтра в 9.30. Вам удобнее в 9.30 или в 10.30?»</p> <p>Проведение работ в течение половины рабочего дня: «Я могу предложить вам прибыть с автомобилем завтра в 15.00 или в 15.30.»</p> <p><b>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ / УВЕЛИЧЕННЫЕ СРОКИ</b></p> <p>«Если вы непременно хотите оставить автомобиль рано утром, могу предложить вам следующую неделю в 8.00.»</p> <p>«При необходимости мы можем сразу запланировать время выдачи готового автомобиля.»</p>
<b>САМОЕ ГЛАВНОЕ!</b>	
<p>▶ Двойное предложение: позволяет вам распределить запись клиентов и обеспечить планирование.</p> <p>▶ Следует обязательно оставлять свободными 15 минут в час на каждого консультанта по сервису Citroën в разное время.</p>	
5. Подтверждение времени записи	<p>«Подтверждаю вашу запись на послепродажное обслуживание на 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.»</p> <p><b>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ</b></p> <p>«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><b>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ</b></p> <p>«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>
<b>САМОЕ ГЛАВНОЕ!</b>	
<p>▶ Соблюдение графика позволяет снизить время ожидания клиентов и обеспечить проведение приемки без задержек.</p>	
6. Завершение работы с клиентом	«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.»