



Руководство по работе ПО ТЕЛЕФОНУ (подробное)

● **ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ
КЛИЕНТОВ**



Руководство по работе ПО ТЕЛЕФОНУ (подробное)

Организация записи клиентов

ЭТАПЫ	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
1. Ответ на телефонный звонок	<ul style="list-style-type: none"> Сообщить название сервисного центра, подразделения и фамилию сотрудника, отвечающего на звонок. 	«Citroën Écully, Жаклин Дюран, добрый день...»
2. Определение причины звонка	<ul style="list-style-type: none"> Определение типа работ В случае повторного обращения клиента предложить запись в течение 48 часов. (см. Руководство по работе с повторными обращениями) <p>Проверить необходимость проведения кампаний на автомобиле клиента (сообщение изготовителя).</p>	«Какой тип работ вас интересует?»
3. Получить информацию по клиенту/автомобилю	<ul style="list-style-type: none"> Идентифицировать клиента / создать досье. Если клиент известен, его можно найти в досье клиент/автомобиль по фамилии, № государственной регистрации или по номеру VIN. Дополнить досье и ввести информацию по клиенту и автомобилю (подтвердить координаты клиента, если по нему уже существует файл): <ul style="list-style-type: none"> № мобильного телефона и адрес e-mail, Тип автомобиля, пробег, номер госрегистрации. Указать запросы клиента в электронном журнале записи на приемке: <ul style="list-style-type: none"> Техническое обслуживание / ремонт, Необходимость проведения тест-драйва, подменный автомобиль. При необходимости предложить клиенту варианты проезда. Уточнить у клиента, есть ли у него специальные дополнения по отношению к исходному запросу. 	<p>«Назовите, пожалуйста, вашу фамилию и имя, а также номер государственной регистрации вашего автомобиля.»</p> <p>«Давайте сверим ваши координаты. Номер вашего мобильного телефона - действительно ... ?» - «Укажите, пожалуйста, ваш адрес e-mail.»</p> <p>«Вы хотите записаться на техническое обслуживание или на ремонт?» «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>

САМОЕ ГЛАВНОЕ!

- ▶ Важно 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.
- ▶ Электронный журнал записи Citroën Service позволит вам дополнить ваши базы данных по контактам и упростить доступ к ним.

ЭТАПЫ	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
4. Определение времени записи	<ul style="list-style-type: none"> Определить совместно с клиентом дату записи с учетом загрузки ремонтного цеха. Всегда предлагать запись, наиболее близкую к дате обращения, в том числе и в случае очень точного запроса клиента. <p>До тех пор, пока количество записанных клиентов на одного консультанта по сервису Citroën не достигло максимума (установленного директором сервиса или начальником ремонтного цеха) на данную дату, не следует переходить к следующей дате, за исключением потребностей клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> Сделать двойное предложение по времени записи в свободное время / время наибольшего наплыва клиентов в соответствии с загруженностью ремонтного цеха и возможностями клиента. При необходимости нахождения автомобиля в сервисной центре в течение одного дня предлагать клиенту запись на вечер (начиная с 16.30), чтобы начать работы утром следующего дня. <p>При необходимости проведения срочных работ в связи с риском повреждения автомобиля (проблемы двигателя, потеря мощности и т.д.) следует использовать время, оставленное свободным для каждого консультанта по сервису Citroën, для начала работ с автомобилем клиента в течение текущего рабочего дня.</p> <ul style="list-style-type: none"> С момента записи клиента следует также планировать запись для выдачи готового автомобиля. 	<p>«Я могу предложить вам вторник 20 июля.»</p> <p>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ / СОКРАЩЕННЫЕ СРОКИ 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>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ / УВЕЛИЧЕННЫЕ СРОКИ «Если вы обязательно 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>

САМОЕ ГЛАВНОЕ!

- ▶ Двойное предложение: позволяет вам распределить запись клиентов и обеспечить планирование.
- ▶ Следует обязательно оставлять свободными 15 минут в час на каждого консультанта по сервису Citroën в разное время.

Руководство по работе ПО ТЕЛЕФОНУ (подробное) (продолжение)

Организация записи клиентов

ЭТАП	ОПИСАНИЕ	ПРИМЕР РАБОТЫ
5. 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. • Уточнить у клиента, знаком ли он с тем, как добраться до сервисного центра, и, при необходимости, дать необходимые объяснения. 	<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 без ожидания.»</p> <p>ЧАСЫ НАИБОЛЬШЕГО НАПЛЫВА КЛИЕНТОВ</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>СВОБОДНЫЕ ЧАСЫ</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>

САМОЕ ГЛАВНОЕ!

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

6. Завершение работы с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> • Завершить работу с клиентом, напомнив дату, время и предмет записи. • Подтвердить запись по телефону, SMS или e-mail накануне записи до полудня. 	<p>«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.»</p>
---------------------------------	---	--

ВОПРОС КЛИЕНТА:	ПРАВИЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ:
Клиент хочет переговорить с консультантом по сервису Citroën во время его работы на приемке.	Объяснить клиенту, что консультант по сервису Citroën занят, выяснить причину обращения и записать его координаты, чтобы консультант по сервису Citroën мог перезвонить ему позднее.
Клиент хочет знать стоимость работы.	Подготовить калькуляцию и объяснить клиенту, что ему будет передана смета в день прибытия по записи.
Клиент хочет знать сроки проведения работ и время получения готового автомобиля.	Уточнить у клиента его возможности, чтобы консультант по сервису Citroën мог учесть их при планировании работ и предложении соответствующих вариантов по проезду клиента.
Клиент интересуется наличием запасной части на складе и просит заказать ее заранее в случае ее отсутствия в сервисном центре.	Объяснить клиенту, что ему необходимо прибыть с автомобилем (то есть по записи), чтобы заказать точно соответствующую запасную часть с учетом наличия нескольких версий для одной модели.

Для заметок

A series of 18 horizontal light gray bars, stacked vertically, intended for taking notes. Each bar is uniform in width and height, providing a structured space for writing.