

품격으로 다가가는
서비스 표준
실천매뉴얼



ACDelco



품격으로 다가가는 서비스 표준 실천매뉴얼 비매품

발 행 한국지엠 서비스 마케팅 & 필드지원팀
기 획 (주)엠에스비전컨설팅그룹

본 책자의 저작권은 한국지엠 서비스 마케팅 & 필드지원팀과 (주)엠에스비전컨설팅그룹의 지적 재산물이므로 무단복제와 전재 및 사외 유출을 금합니다.

품격으로 다가가는
서비스 표준
실천매뉴얼



ACDelco Homepage

<https://acdelco.co.kr/gmk>

ACDelco Call Center

전화번호 080-800-2880

운영시간 평일 09:00 ~ 18:00

(점심시간 12:00~13:00 제외)

I 서비스 5대 실천 ————— 6

- 01** 1원칙 고객에게 집중하라
- 02** 2원칙 2가지의 기쁨
- 03** 3원칙 3가지 요소
- 04** 4원칙 4가지 특징
- 05** 5원칙 5가지 기대

II 고객응대 프로세스 ————— 9

- 01** MOT란
- 02** 고객응대 Step 이란
- 03** 고객응대 Step 주요 서비스

III Step 표준 실천 ————— 13

- 01** Step1 예약
- 02** Step2 방문전 준비
- 03** Step3 방문 접수
- 04** Step4 수리전 상담
- 05** Step5 인도 준비
- 06** Step6 수리후 설명
- 07** Step7 수납 및 배웅
- 08** Step8 사후 관리
- Step** 표준 실천 10대 용어

I 서비스 5대 실천기준

- 01 1원칙 고객에게 집중하라
 - 02 2원칙 2가지의 기쁨
 - 03 3원칙 3가지 요소
 - 04 4원칙 4가지 특징
 - 05 5원칙 5가지 기대
-

서비스 5대 실천기준

우리가 고객접점에서 고객만족을 실현하기 위해서는 다섯 가지의 원칙을 이해하고 철저하게 실천해야 한다.

01

1 원칙 “고객에게 집중하라!”

우리의 모든 행동과 판단의 기준은 고객의 니즈로부터 시작된다. 따라서 고객의 니즈에 집중하고 니즈를 충족시키기 위해 노력해야 한다.

왜냐하면 고객은 자신의 니즈가 반영되고 처리되었다고 느끼면 더 큰 이익으로 우리에게 보답할 것이기 때문이다.



02

2 원칙 “2가지 기쁨”

우리가 실천하는 고객만족에는 2가지 기쁨이 있다.

첫째, 고객에게 좋은 서비스를 제공하여 개인의 행복과 일의 보람을 느낄 수 있다.

둘째, 고객을 평생동반자로 가꾸어 가며 조직과 개인 모두의 성공을 만들어 가고 있다.



03

3 원칙 “3가지 요소”

서비스를 통해 고객만족을 이루기 위해서는 3가지 영역을 관리해야 한다. 이것을 서비스의 3요소라고 하며 사람, 절차, 물리적 요소를 말한다. 이 3요소에서 차별화를 이룰 때 우리는 고객만족을 실현할 수 있다.

사람 서비스를 제공하는 사람

절차 효율, 효과적인 순서

물리적 환경, 용모복장 등



04

4 원칙 “4가지 특징”

서비스가 구별되는 4가지 특징이 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성이다. 이 4가지 특성은 또한 서비스 향상의 장애요인이라고 할 수 있다. 이 문제극복을 위한 창의적 노력이 있어야만 탁월한 서비스를 제공할 수 있다.

- 무형성** 제품처럼 보이지 않기 때문에 보여주는 서비스를 해야 한다.
- 이질성** 사람마다 서비스 품질이 다르기 때문에 상향평준화해야 한다.
- 비분리성** 고객이 있는 한 서비스는 계속 제공되어야 한다.
- 소멸성** 제공 즉시 없어지므로 저장했다가 사용할 수 없다.



05

5 원칙 “5가지 기대”

서비스에 대한 고객의 기대는 친절성, 신뢰성, 응답성, 신속성, 편리성의 5가지 요소로 구성된다. 먼저 고객은 친절성과 편리성을 원하며 자신의 요구에 대한 신속한 응답을 기대한다. 정비를 믿고 맡길 수 있는 신뢰성은 핵심적인 기대요인이라고 할 수 있다.

- 친절성** 가장 기본적인 고객기대 사항이며 환영 받으며 업무를 처리할 수 있길 원한다.
- 신뢰성** 업무처리의 전문성을 기대하며 신뢰를 주는 서비스 제공을 받기 원한다.
- 응답성** 고객의 말에 주목하여 즉시적으로 응대해 주기를 원한다.
- 신속성** 업무가 빠르게 이루어졌으면 하는 기대를 한다.
- 편리성** 간편하고 쉽게 업무 처리할 수 있기를 원한다.



II 고객응대 프로세스

- 01 MOT란
 - 02 고객응대 Step 이란
 - 03 고객응대 Step 주요 서비스
-

MDT란?

고객이 구매 및 서비스 등을 경험하는 동안 다양한 '진실의 순간'이 존재한다. 우리는 가능한 한 많은 긍정적인 '진실의 순간'을 경험하게 하고 고객의 기대를 넘어서도록 노력하는 것이다.



고객응대 Step이란?

고객응대 프로세스로 ACDelco 고객응대 서비스 과정은 총 8 Step으로 되어 있다.

예약과 방문전 준비, 사후관리 Step은 비대면으로 진행되며 방문 접수, 수리전 상담, 인도 준비, 수리후 설명, 수납 및 배웅 Step은 대면으로 진행된다.



고객응대 Step 주요 서비스

고객응대 Step에 따라 주요 서비스 항목이 있다. 특히, 각 Step마다 어떤 서비스를 실천해야 하는지 숙지해야 한다.

고객응대 Step	주요 서비스
Step 1 예약	콜센터, 웹, 네트워크별 예약확인, 확인문자발송
Step 2 방문전 준비	예약문자확인, 고객정보입력, 부품확인, 예약취소시 전화
Step 3 방문 접수	맞이 및 고격정보 확인(동의서), 대기 안내(비치물)
Step 4 수리전 상담	ACDelco 매니저 휴게실 방문, 고객확인, 접수내용 등 안내
Step 5 인도 준비	작업 의뢰서와 작업내용의 일치 여부 및 철저한 차량인도
Step 6 수리후 설명	금액정산, 작업 전과 후 비교, 사진자료를 성의껏 안내
Step 7 수납 및 배웅	완벽한 정비의 수납을 돕고 ACDelco의 만족과 신뢰를 전달
Step 8 사후 관리	고객에 대한 관심표현 및 서비스의 체크와 개선의 기회

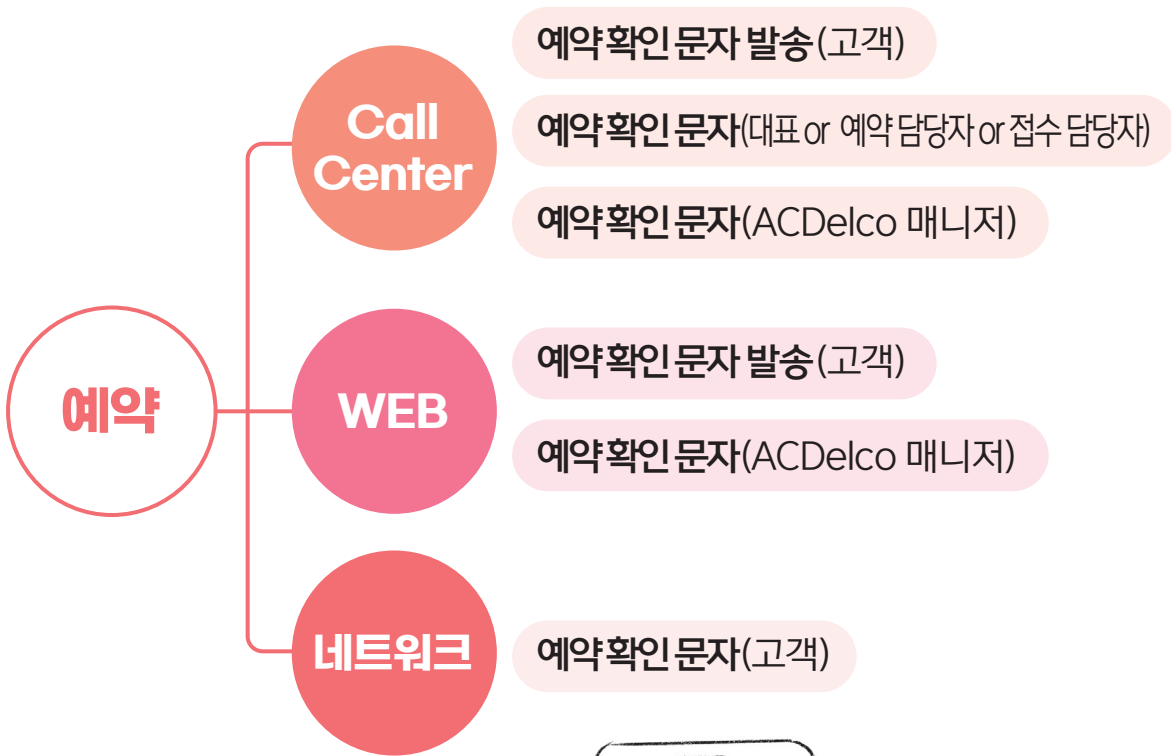
Ⅲ Step 표준 실천

01	Step1	예약	14
02	Step2	방문전 준비	18
03	Step3	방문 접수	21
04	Step4	수리전 상담	25
05	Step5	인도 준비	29
06	Step6	수리후 설명	31
07	Step7	수납 및 배응	34
08	Step8	사후 관리	37
Step		표준 실천 10대 용어	39

Step 1 예약

고객은 예약을 통해 ACDelco 서비스를 최초로 경험한다. 이때 고객은 프리미엄 브랜드에 대해 높은 기대감을 갖게 된다. 처음 접하는 순간부터 고객의 기대를 넘어설 수 있는 서비스를 제공하여 ACDelco 서비스의 좋은 첫 인상을 심어줘야 한다.

KEY POINT 서비스 예약 절차에 따라 효율적이고 정중하게 이루어져야 한다.





전화예약 (콜센터) 실천사항

“VIP고객님 안녕하세요? ACDelco 예약센터 ○○○입니다.”

“기다려 주셔서 감사합니다. (늦게 받아 죄송합니다.)

ACDelco 예약센터 ○○○입니다.”

- ➡ 전화벨 3회 이내 밝은 미소와 목소리로 인사한다.
- ➡ 전화벨 4회 이상 “기다려 주셔서 감사합니다.” “늦게 받아 죄송합니다.”로 대체한다.

“고객님 무엇을 도와드릴까요?”

“고객님 예약에 필요한 몇 가지 사항을 여쭙봐도 되겠습니까?”

“고객님 차량번호(모델명), 성함(멤버십), 연락처 요청 드립니다.”

- ➡ 가능한한 먼저 고객의 의향을 확인한다.
- ➡ 예약에 필요한 고객정보를 확인한다.

“감사합니다. ○○고객님 (5대 서비스 항목)이 필요하다는 말씀이시죠?”

“고객님 실례지만 방문 가능하신 날짜와 시간을 말씀해 주시면 예약 도와 드리겠습니다.”

“고객님, 혹시 ○월 ○일 ○시와 ○시 사이 또는 ○월 ○일 ○시와 ○시 사이 중에서 언제가 괜찮으십니까?”

“네 ○○고객님 ○월 ○일 ○시로 예약해 드리겠습니다.”

“○○고객님 예약이 접수되었습니다.”

“고객님 방문하실 때 반드시 자동차등록증을 지참해 주시기 바랍니다.”

- ➡ “실례지만” “혹시” “죄송합니다만” 등 쿠션언어를 사용하면서 질문으로 확인한다.
- ➡ 문의할 때는 취조하는 느낌이 들지 않도록 하고 예약 내용이 맞는지 확인한다.
- ➡ 자동차등록증은 반드시 지참해야 하므로 필히 안내한다.

☑ 전화예약 (콜센터) 실천사항

“감사합니다. 고객님의 예약접수 문자 발송해 드리겠습니다.”

“감사합니다. 혹시 저희 ACDelco 서비스센터 위치 알고 계십니까?”

“혹시 더 궁금한 점 있으십니까?”

“VIP고객님 안전운전 하시고 ○월 ○일 ○시에 뵙겠습니다. 감사합니다.
좋은 하루 보내세요.”

- ➡ 예약접수(콜센터), 예약확인 문자(ACDeco 전담 매니저)가 발송을 안내한다.
- ➡ 고객보다 먼저 끊지 않도록 주의하고 상황에 따라 “좋은 오후, 주말”과 같이 인사한다.

☑ 전화예약 (콜센터) 예외적 상황

고객이 원하는 날짜에 예약이 어려운 경우

“고객님 죄송합니다만 말씀해 주신 일정에는 예약이 되어 있습니다. 혹시 ○월 ○일 ○시와 ○시 사이, ○월 ○일 ○시와 ○시 사이는 어떠십니까?”

“고객님 죄송합니다만 말씀주신 일정에는 예약이 어렵습니다. 혹시 다른 일정 중에 괜찮은 일정 말씀해 주시겠습니까?”

- ➡ 고객이 원하는 일정에 예약이 어려운 경우 다른 일정 2가지 정도를 추가로 안내한다.
- ➡ 고객이 원하는 차순위 일정을 확인한다.

☑ 네트워크(현장) 예약 실천사항

➡ 고객이 직접 서비스센터로 방문하여 예약할 때에도 전화예약과 맞이인사 → 업무확인, 용건확인 → 예약접수 → 종료인사 순으로 응대한다.

➡ 맞이 인사와 배웅 인사는 고객과의 눈을 맞추며 밝은 표정과 음성으로 인사한다.
가능한 고객이 원하시는 입고 날짜와 시간을 확인한다.

➡ 추가 궁금한 사항을 확인하고 입고시간을 지켜 주실 것을 당부하며 예약을 완료한다.

콜센터 예약확인 문자

고객에게 문자 발송

[ACDelco 예약 안내]

안녕하세요? VIP○○○고객님 ○월○일 ○시 차량 모델(엔진오일 교환) 서비스를 예약하셨습니다.
자동차등록증 지참하시고 예약하신 시간에 뵙겠습니다.
필요 시 차량정비와 관련하여 고객님의게 연락드리겠습니다. 감사합니다.
ACDelco 콜센터 080-800-2880

대표(예약,접수)/ACDelco 매니저 문자발송

[ACDelco 예약 안내]

안녕하세요?
VIP ○○○고객님께서는 ○월 ○일 ○시 차량 모델 (엔진오일 교환)서비스가 방문 예약되었습니다.
자동차등록증 반드시 확인해 주시고 차량정보 확인 후 필요 시 고객님의게 연락해 주시기 바랍니다. 감사합니다.
ACDelco 콜센터 080-800-2880

웹 예약확인 문자

고객에게 문자 발송

[ACDelco 예약 안내]

안녕하세요? VIP○○○고객님 ○월○일 ○시 차량 모델(엔진오일 교환) 서비스를 예약하셨습니다.
자동차등록증 지참하시고 예약하신 시간에 뵙겠습니다.
필요 시 차량정비와 관련하여 고객님의게 연락드리겠습니다. 감사합니다.
ACDelco 콜센터 080-800-2880

ACDelco 매니저 문자발송

[ACDelco 예약 안내]

안녕하세요? VIP○○○고객님 ○월○일 ○시 차량 모델(엔진오일 교환) 서비스를 예약되었습니다.
자동차등록증 반드시 확인해 주시고 차량정보 확인 후 필요 시 고객님의게 연락해 주시기 바랍니다. 감사합니다.
ACDelco 팀 000-0000-0000

네트워크 예약확인 문자

고객에게 문자 발송

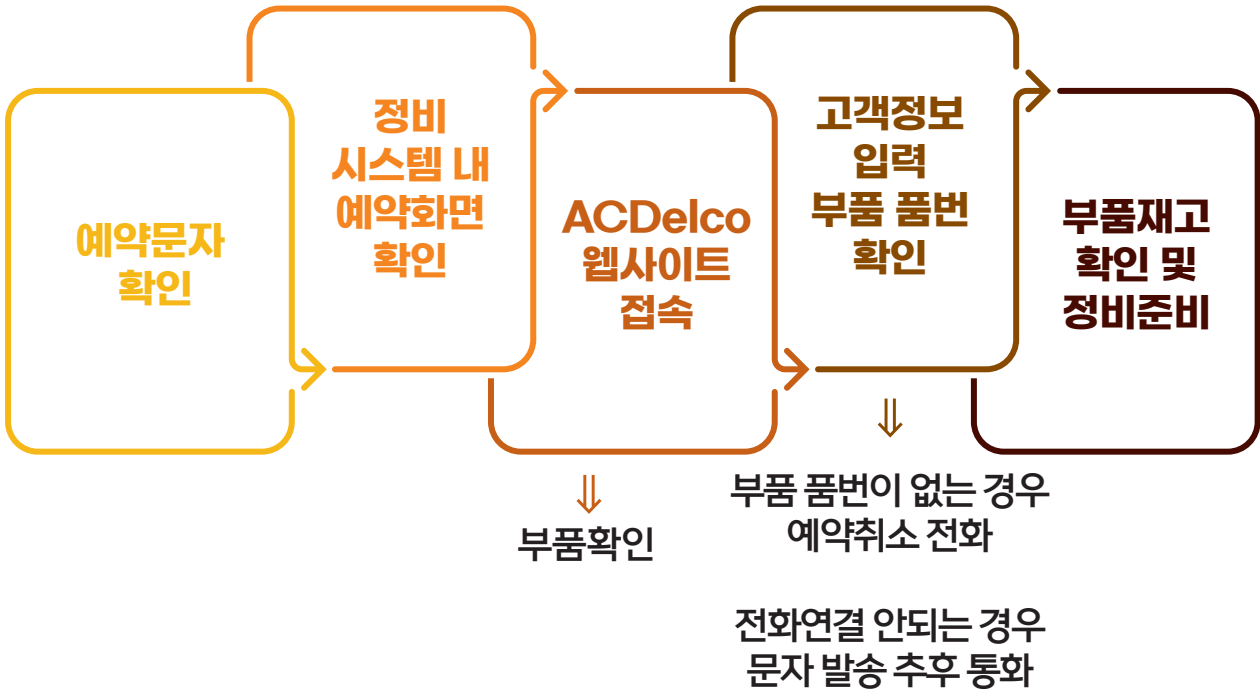
[ACDelco 예약 안내]

안녕하세요? VIP○○○고객님 ○월○일 ○시 차량 모델(엔진오일 교환) 서비스를 예약하셨습니다.
자동차등록증 지참하시고 예약하신 시간에 뵙겠습니다.
필요 시 차량정비와 관련하여 고객님의게 연락드리겠습니다. 감사합니다.
ACDelco ○○○서비스센터
000-0000-0000

Step 2 방문전 준비

ACDelco 서비스를 경험하는 고객의 이해를 돕기 위한 사전준비 단계이다. 고객이 예약한 정보를 바탕으로 차량이력 등 정비에 필요한 제반정보사항 등을 체크하여 입고 1일 전 예약고객에 대한 Follow Up 문자 발송을 하며 고객이 불편을 느끼지 않도록 준비해야 한다.

KEY POINT 철저한 준비를 통해 방문 당일 고객 서비스 만족을 향상시킨다.



✓ 예약문자 확인

- ➔ 대표, 예약 담당자, 접수 담당자, 전담 매니저는 예약확인 문자를 수시로 체크한다.
- ➔ 콜센터 또는 웹에서 예약했는지 여부를 확인한다.

✓ 정비 시스템 내 예약화면 확인

- ➔ 정비 시스템 내의 예약사항을 확인한다.
- ➔ 이때 예약화면 상태를 확인한다.

✓ ACDelco 웹사이트 접속

- ➔ ACDelco 웹사이트 접속 시 문제가 없는지 확인한다.
- ➔ 고객정보 입력 화면을 연다.

✓ 고객정보 입력 및 부품 품번 확인

- ➔ 고객정보를 세부적으로 확인하며 서비스 신청한 부품 품번을 확인한다.
- ➔ 예약일정까지 부품이 입고되는지 여부를 확인한다.

! 부품 품번이 없는 경우

- ➔ 부품의 품번이 없는 경우는 접수 담당자 또는 ACDelco 매니저가 직접 예약 취소 전화를 한다.
- ➔ 만약 고객과 전화연결이 안되는 경우에는 문자발송으로 먼저 안내한 후 추후 오해가 발생하지 않도록 직접 통화해서 내용을 전달한다.

※ 고객 수리입고 전 정비내역 및 부품 보유여부 확인 필수

▼ 부품 재고 확인 및 정비 준비

- ▶ 해당 부품의 재고를 반드시 확인하여 혹시라도 고객이 예약한 일정까지 확보가 되는지 여부를 확인한다.
- ▶ 고객이 예약한 일정까지 부품이 입고 되지 않는 경우에는 반드시 고객에게 전화를 드려 상황을 안내한다.
- ▶ 전화로 먼저 양해를 구하고 예약 일정을 변경하거나 또는 고객의 일정이 여의치 않으면 취소할 수 있도록 도와준다.
- ▶ 예약한 고객의 정비 내역을 진행하기 위해 사전에 철저히 준비한다.
- ▶ 만약 해당 예약일정에 고객이 도착하지 않은 경우 따로 전화한다.

“VIP고객님 안녕하세요? ○○○서비스센터 ACDelco 매니저 ○○○입니다.
○월 ○일 ○시 (5대 서비스 항목)서비스를 예약해 주셔서 감사합니다.”

“고객님 죄송한 말씀드립니다. 당분간 (1~2주내로) 해당부품 입고가 어려워서 연락드렸습니다.”

“혹시 양해해 주신다면 ○월 ○일에 해당부품이 입고되는데 예약일정을 변경해 드려도 될까요?”

“혹시 괜찮으시다면 해당부품이 입고 되는대로 연락을 드리면 어떻겠습니까?”

“오늘 ○시 방문예약 하셨는데 아직 도착하지 않으셔서 확인 차 전화드렸습니다. 지금 오고 계십니까?”

“네 고객님 그럼 다른 날짜로 예약변경을 도와드릴까요?”

“네 고객님 잘 알겠습니다. 예약날짜를 즉시 확정하기 어려우시면 제가 내일 다시 연락드리겠습니다.”

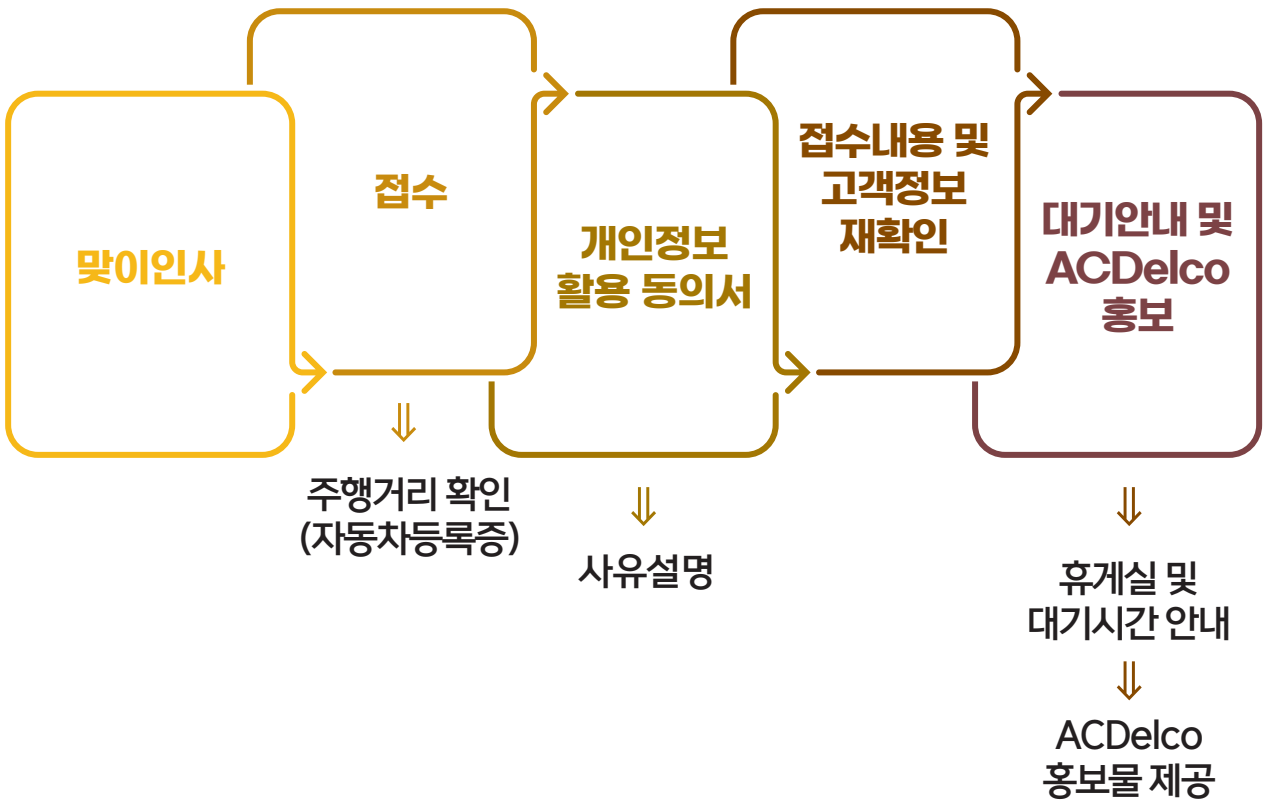
“네 고객님 잘 알겠습니다. 예약날짜를 즉시 확정하기 어려우시면 고객님께서 편하실 때 다시 연락 주시면 예약 도와드리겠습니다.”

Step 3 방문 접수

고객을 처음 대면하는 단계로서 ACDelco 서비스의 긍정적인 이미지를 전달한다. 밝은 표정과 정중하고 친절한 응대로 고객에게 호감을 줄 수 있도록 최선의 노력을 다하며 특히 고객이 원하는 서비스를 원활하게 받을 수 있도록 안내한다.

KEY POINT

긍정적 이미지로 접수 및 개인정보활용동의서 등 원활한 서비스를 돕는다.



▼ 맞이인사

“안녕하십니까? / 무엇을 도와드릴까요? 고객님, 예약하셨습니까?”

“ACDelco 서비스 접수는 제가 도와드리겠습니다.”

“고객님 여기 앉으시겠습니까?”

- ➡ 맞이인사는 정면으로 기립하여 밝고 활기찬 목소리로 한다.
- ➡ 예약여부를 통해 ACDelco 서비스 고객인지 확인한다.
- ➡ 맞이인사 후 반드시 자리를 권한 후 접수를 시작한다.

! 예약없이 방문한 고객의 경우

“고객님 저희 ACDelco 서비스는 예약하신 고객님을 우선으로 진행하고 있습니다. 지금 예약 도와드릴까요?”

➡ 현장 예약도 가능하다는 안내와 함께 즉시 예약을 도와드린다.

▼ 접수

“고객님 화면을 보시면서 접수 의뢰서 내용을 확인하시고 체크해 주시겠습니까?”

“고객님 차량등록증 가지고 오셨습니까?”

“고객님 혹시 차량안에 귀중품이 있다면 따로 보관해 주시겠습니까?”

“감사합니다. 차량등록증 받았습니다.”

“고객님 차량 주행거리를 알고 계시면 적어 주시겠습니까?”

- ➡ 예약고객인 경우 작업 의뢰서를 미리 준비한다. (ACDelco 색지 확인)
- ➡ 접수의뢰서가 전산이 아닌 수기로 작성하는 경우에는 반드시 미리 양식을 준비해 둔다.
- ➡ 차량등록증은 반드시 확인되어야하므로 지참 후 접수할 수 있도록 안내한다.
- ➡ 고객에게 의뢰 내용을 확인 받을 때는 반드시 “감사합니다.”로 답례한다.
- ➡ 혹시 차량등록증을 차량에 두고 온 경우 두 번 걸음하지 않도록 차량안에 귀중품을 소지해야 한다는 것을 같이 안내한다.

개인정보활용동의서

“고객님, 개인정보활용동의서입니다. 읽어 보시고 체크와 서명 부탁드립니다.”

“ACDelco와 고객님의 첫 번째 서비스로 개인정보활용동의서를 별도로 받고 있습니다.”

“여기 3자 활용 동의란에도 체크해 주시겠습니까?”

“작성해 주셔서 감사합니다.”

“고객님 개인정보활용동의서로 동의해 주셔서 이제 ACDelco 서비스와 마케팅으로 도움을 드리겠습니다.”

- ▶ 개인정보활용동의서를 전산으로 받는 경우 화면을 보면서 체크하는 방법을 안내한다.
- ▶ 고객님 차량관리에 대한 다양한 정보제공을 위해 개인정보제공 동의가 필요하다는 의미가 전달되어야 한다.
- ▶ 수기로 작성하는 경우 체크할 곳을 미리 표시해서 전달한다.
- ▶ 특히 3자 활용동의란은 직접 읽어 주면서 체크하도록 안내한다.
- ▶ 동의서 작성이 완료되면 “감사합니다”로 인사한다.
- ▶ 개인정보활용동의서에 동의함으로써 ACDelco 서비스와 마케팅에 활용됨을 안내한다.

접수내용 및 고객정보 재확인

“고객님께서 예약하신 정보를 확인해 드리겠습니다.”

“(차량모델, 주행거리 확인) 오늘 예약은 (엔진오일 교환)을 신청하셨는데 맞으십니까?”

- ▶ 시스템의 고객정보(기존 정비이력, 예약 등)를 검토 후 간단히 고객에게 안내한다.
- ▶ 고객정보를 확인할 때는 반드시 고객과 시선을 맞추면서 대화한다.

▼ 대기안내 및 ACDelco 홍보

“고객님 고객 휴게실에서 잠시 기다려 주시면 ACDelco 전담 매니저가 곧 방문할 겁니다.”

“고객님 죄송합니다만 이전 고객님 응대로 조금 늦어지고 있는데 ○분정도 기다려 주시겠습니까?”

“고객님 혹시 차량안에 귀중품이 있다면 직접 소지해 주시면 감사하겠습니다.”

“고객 휴게실은 ○층에 있습니다.”

“ACDelco 홍보자료와 차 한잔 하실 수 있는 공간이니 편하게 잠시 기다려 주시겠습니까?”

- ➡ 고객 휴게실에서 대기할 수 있도록 안내한다.
- ➡ ACDelco 매니저가 고객 휴게실로 직접 방문한다는 것을 안내한다.
- ➡ 이전 고객을 인해 시간이 지연되는 경우 반드시 예상 대기시간도 같이 안내한다.
- ➡ 귀중품은 고객이 직접 소지할 수 있도록 안내한다.
(접수 시 차량으로 이동해야 하는 경우 귀중품 보관 안내를 하거나, 대기안내 시 필히 안내한다.)
- ➡ 접수에서는 작업 의뢰서(ACDelco 색지 양식)를 출력해서 전담 매니저에게 전달한다.

! 고객 휴게실 준비사항

- ➡ ACDelco 포스터가 훼손되지 않고 깨끗하게 부착되어 있는지 확인한다.
- ➡ ACDelco 홍보물이 별도로 비치되어 있어야 하며 정리정돈 상태를 확인한다.
- ➡ 고객을 위한 커피, 음료 등이 충분히 준비되어 있는지 확인한다.

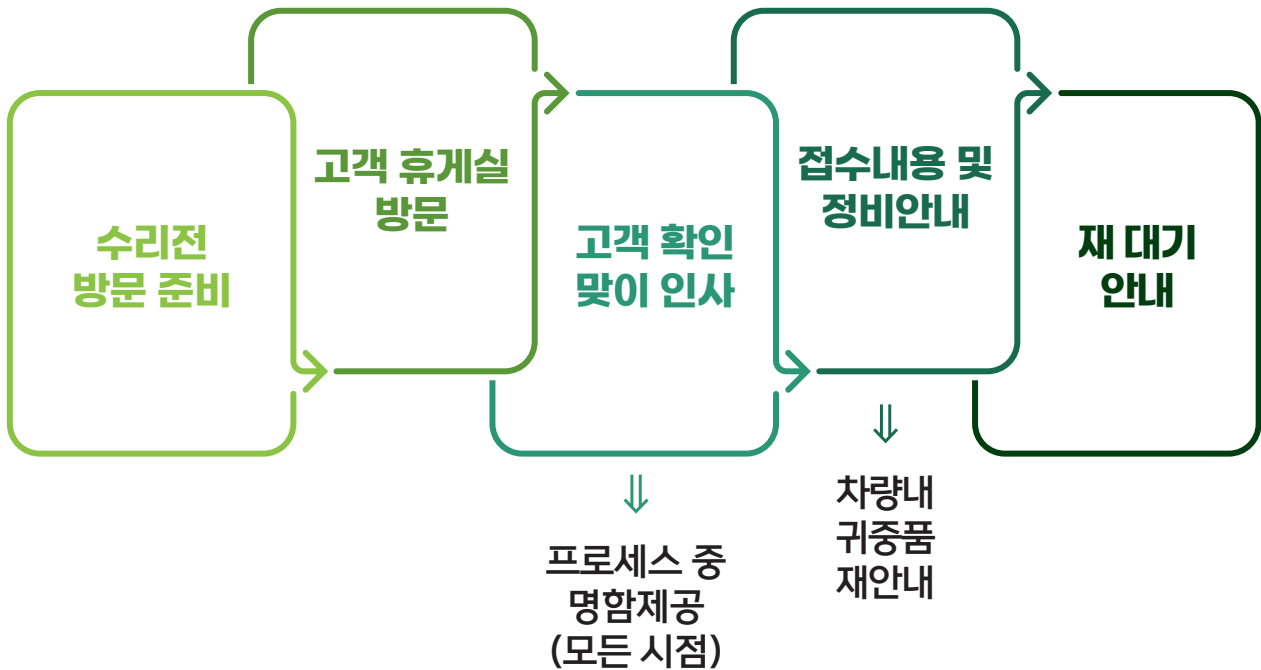


Step 4 수리전 상담

ACDelco 매니저는 품격있는 매너로 정비전 설명을 한다. 정확한 점검을 통해 한 번에 정확하게 정비하며 접수내용, 정비방법, 대기시간, 예상비용, 귀중품 소지 등의 안내를 한다. 정비중에도 고객의 차량을 소중히 다뤄야 하며 폐부품 등의 사진을 남긴다.

KEY POINT

접수된 내용을 기준으로 정비 안내를 품격있는 매너로 설명한다.



수리전 방문 준비

- ➡ ACDelco 매니저는 접수 담당자에게 작업 의뢰서를 건네 받으면 고객정보 및 접수내용을 확인한다.
- ➡ 고객과 만나기 전 작업 의뢰서, 명함을 별도로 준비한다.
- ➡ 용모와 복장은 흐트러지지 않았는지? 명찰은 정위치에 패용했는지? 확인한다.
- ➡ 혹시 별도의 작업용 앞치마가 있는 경우 청결하게 유지되어 있으면 착용하지만 이물질이 묻어 있는 경우에는 고객 앞에 갈 때는 착용하지 않는다.

고객 휴게실 방문

- ➡ 고객 휴게실로 고객을 방문할 때는 어느 공간에서 고객을 만날 수 있기 때문에 바른 자세로 걷도록 한다.
- ➡ 뛰지 않으며 급한 업무가 있을 경우에는 빠른 걸음으로 걷는다.
- ➡ 동료와 큰소리로 대화하지 않으며 고객 휴게실 앞에서 가벼운 목례를 한 후 들어간다.

고객확인 및 맞이인사

“ACDelco (차명, 차량번호4자리) 고객님 계십니까?”

“고객님 기다려 주셔서 감사합니다.”

“안녕하십니까? 고객님 차량 담당 ACDelco 매니저 ○○○입니다.”

“고객님 앉으시면 잠시 설명해 드리겠습니다.”

- ➡ 고객 휴게실에 한 걸음 들어오면 “ACDelco + 차명 + 차량번호 고객님”으로 호명한다.
- ➡ “~고객님 계십니까?”로 어미까지 전달하여 정중함을 더한다.
- ➡ 접수 후 고객 휴게실로 이동하시고 기다린데 대한 감사를 먼저 표현한다.

- ➡ 명함은 모든 프로세스 중에 어느 시점이든 마무리 전까지 드리면 되지만 가능하다면 첫인사 시 명함을 드리는 것이 신뢰도 측면에서 효과적이다.
- ➡ 명함을 건넬 때는 “인사말 + 고객님의 차량담당 + 소속 직함 + 성명” 순으로 한다.
- ➡ 고객이 자리에서 일어나는 경우 착석을 유도한 후 작업 의뢰서를 보여드리며 접수내용 등을 안내한다.

✓ 접수내용 및 정비안내

“고객님 정확한 작업을 위해 작업 전 몇 가지 확인하겠습니다.”

“오늘 (차명, 차량번호4자리)차량은 ACDelco (서비스명)을 신청하셨습니다.”

“네~ 작업시간은 ○○분정도 소요되며, 비용은 ○○○원 예상됩니다.”

“고객님 작업진행 해드려도 될까요?”

“네 감사합니다.”

“고객님 혹시 차량안에 귀중품이 있다면 따로 보관해 주시겠습니까?”

- ➡ 접수내용 확인 시 정확한 작업을 위해 몇 가지 사항을 확인하겠다는 의사를 표현한다.
- ➡ 먼저, 차명과 차량번호 그리고 진행할 서비스명을 확인한다.
- ➡ 예상되는 작업시간, 비용을 안내한다.
- ➡ 작업에 대한 동의를 확인하고 반드시 감사 인사를 한다.
- ➡ 차량내 귀중품이 있는지 다시 한 번 확인하고 고객이 직접 소지할 수 있도록 안내한다.

☑ 재 대기 안내

“고객님 기다리시는 동안 편하게 차나 음료 한 잔 하시겠습니까?”

“고객님 ACDelco 홍보 자료입니다. 보시면 많은 도움이 되실 겁니다.”

“편히 쉬고 계시면 작업완료 후 다시 찾아 뵙겠습니다.”

- ➡ 기다리시는 동안 차나 음료를 하시도록 권한다.
- ➡ 비치되어 있는 ACDelco 홍보물을 직접 건네거나 보실 수 있도록 안내한다.
- ➡ 바르게 선 자세에서 목례를 한 후 자리를 이동한다.

! 수리 중 주의사항

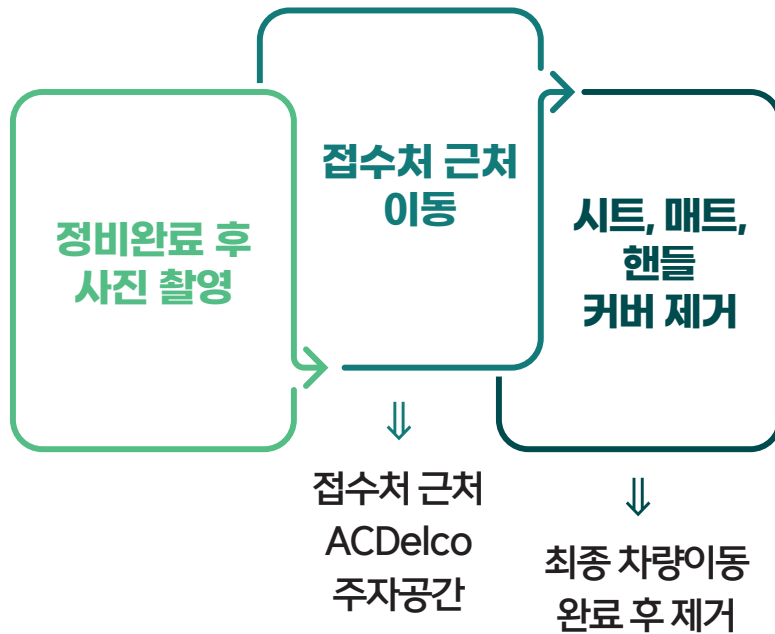
- ➡ 작업 전 시트, 매트, 핸들커버를 준비하여 반드시 사용해야 하며 특히 고객의 차량에 이물질이 묻지 않도록 주의한다.
- ➡ 작업 전 차량내 귀중품이 발견되었다면 즉시 고객에게 연락드려 그대로 뒤도 되는지 여부를 확인한다.
- ➡ 특히 고객의 소지품은 아주 사소한 것일지라도 절대로 만지거나 이동시키지 않으며 작업 전 차량의 상태를 그대로 유지시키는 것이 중요하다.
- ➡ 필요 시에는 수리 전 차량 및 폐부품 등을 사진으로 촬영하여 고객에게 설명할 때 활용한다.

Step 5 인도 준비

정비작업 완료 후 작업 의뢰서와 비교하여 서비스가 제대로 이루어졌는지 확인하고 미완료 부분이 있는지 다시 한 번 점검한다. 또한 차량을 고객에게 인도하기 위해 완벽하게 준비하여 차량을 접수처 근처로 이동시켜 고객의 동선을 최소화 한다.

KEY POINT

작업 의뢰서와 작업내용의 일치 여부 및 철저한 차량인도 준비를 한다.



✓ 정비완료 후 사진 촬영

- ➡ ACDelco 매니저는 정비 후 작업한 내용을 안내해야 하므로 시각적으로 이해도가 빠른 사진 촬영을 준비한다.
- ➡ 고객 설명용으로 준비하는 것이니 고객이 이해하기 쉽도록 작업 전과 후를 비교하여 촬영한다. 사진폴더는 찾기 쉽도록 ○○월 ○○일 + 차량명 + 차량번호4자리으로 한다.

✓ 접수처 근처 이동

- ➡ 작업이 완료되면 접수처 근처 주차공간으로 차량을 이동한다.
(센터내 주차공간이 여유가 된다면 접수처 앞 'ACDelco 서비스 전용 주차장'을 확보해 두는 것도 효과적이다.)
- ➡ 최대한 고객의 동선이 짧게 이동할 수 있도록 배려하는 것이 중요하다.

✓ 시트, 매트, 핸들커버 제거

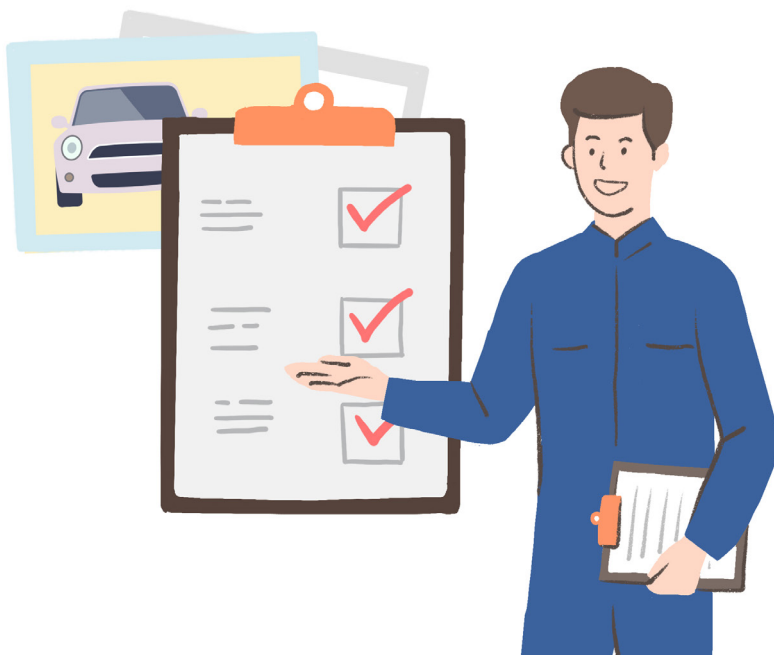
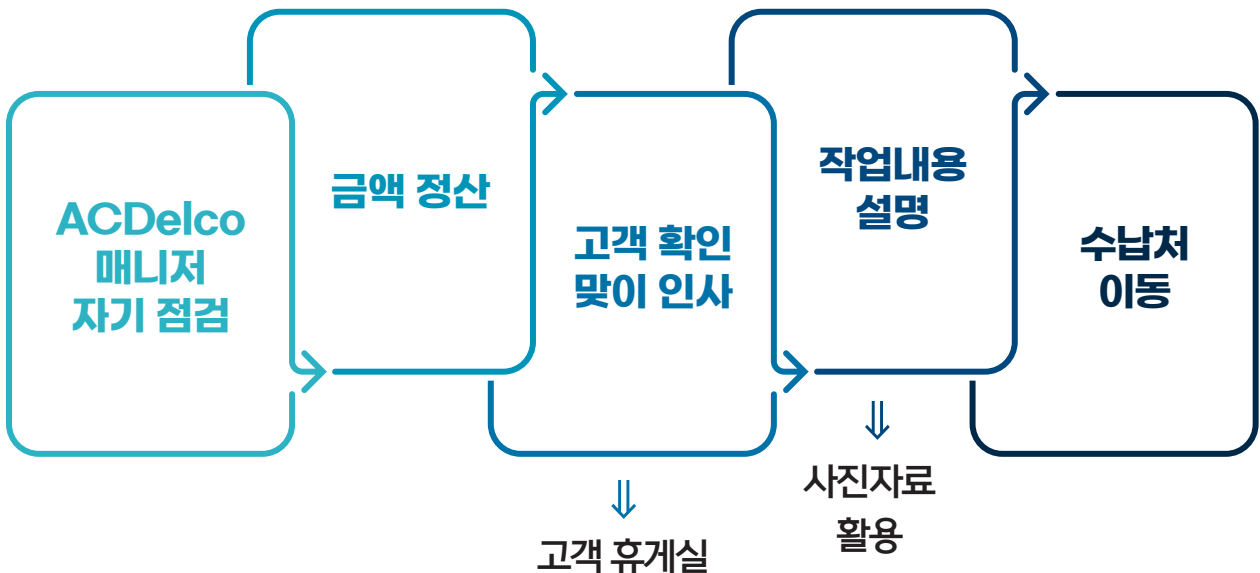
- ➡ 최종적으로 차량이동 완료 후에 시트, 매트 핸들 커버를 제거하도록 한다.
- ➡ 만약 고객이 미리 나와 계시다면 고객이 보는 앞에서 제거하는 것도 좋다.
- ➡ 커버를 제거할 때도 너무 세게 뜯어 먼지가 날리지 않도록 주의한다.

Step 6 수리후 설명

ACDelco 매니저는 작업이 완료되면 정비 내용에 대해 고객님이 쉽게 이해할 수 있도록 작업 전과 후를 사진으로 비교하며 설명한다. 특히 고객이 비용을 낼 만한 가치를 느낄 수 있도록 정중하고 성의있는 태도로 최선을 다해 안내한다.

KEY POINT

금액정산 자료, 작업 전과 후 사진자료를 고객에게 성의껏 안내한다.



▼ ACDelco 매니저 자기 점검

- ➡ ACDelco 매니저는 고객과 만나기 전 용모와 복장은 흐트러지지 않았는지? 명찰은 정위치에 패용했는지? 확인한다.
- ➡ 기존에 명함을 드리지 못했다면 별도로 명함을 준비한다. (명함은 모든 프로세스 중에 어느 시점이든 마무리 전까지 드린다. Setp 4 참조)
- ➡ 혹시 별도의 작업용 앞치마가 있는 경우 청결하게 유지되어 있으면 착용하지만 이물질이 묻어 있는 경우에는 고객 앞에 갈 때는 착용하지 않는다.

▼ 금액 정산

- ➡ ACDelco 매니저는 수납처 직원에게 작업이 완료되었음을 알리고 작업 내용에 맞는 금액을 사전에 확인한다.
- ➡ 작업 내용과 금액을 고객에게 안내해야 하므로 정확하게 확인한다.
- ➡ 수납처 직원에게 곧 고객과 함께 올 것을 미리 안내한다.

▼ 고객확인 및 맞이인사

“ACDelco (차명, 차량번호4자리) 고객님의 기다려 주셔서 감사합니다.”
“편하게 쉬셨습니까?”

- ➡ 고객 휴게실 앞에서 가벼운 목례를 한 후 들어간다.
- ➡ 정비 전 설명 시에 고객을 이미 만났기 때문에 별도로 큰 소리로 호명하지 않고 고객이 계신 자리로 직접 찾아가 기다린데 대한 감사로 정중하게 인사한다.

▼ 작업내용 설명

“고객님 오늘 ACDelco (서비스명)이 완료되어 설명해 드리겠습니다.”

“사진을 보시면 쉽게 이해 되실 겁니다. 오른쪽 사진이 작업 전 상태이고 왼쪽 사진은 작업 후 상태입니다. (바뀐 사항)이 확인 되실 겁니다.”

“별도로 공기압과 얼라이먼트는 서비스로 작업해 드렸습니다.”

“고객님 더 궁금한(필요한, 도움 드릴)사항 있으십니까?”

“네 감사합니다. 혹시 궁금한 사항은 제가 드린 명함으로 연락주시면 설명드리겠습니다.”

- ➡ 정비가 완료됨을 알린 후 자세하게 설명한다.
- ➡ 특히 사전에 촬영한 사진을 작업 전과 후를 비교해 가며 무엇이 변화되었는지 안내한다.
- ➡ 별도로 추가적인 제공해 드린 서비스에 대해서도 안내한다.
- ➡ 반드시 공필도 서비스를 확인해야 하며 추후 궁금한 사항은 드린 명함으로 연락 주실 것을 안내한다.

▼ 접수내용 및 정비안내

“결제를 위해 수납처로 안내해 드리겠습니다.”

“고객님 저와 함께 수납처로 이동 하시겠습니까?”

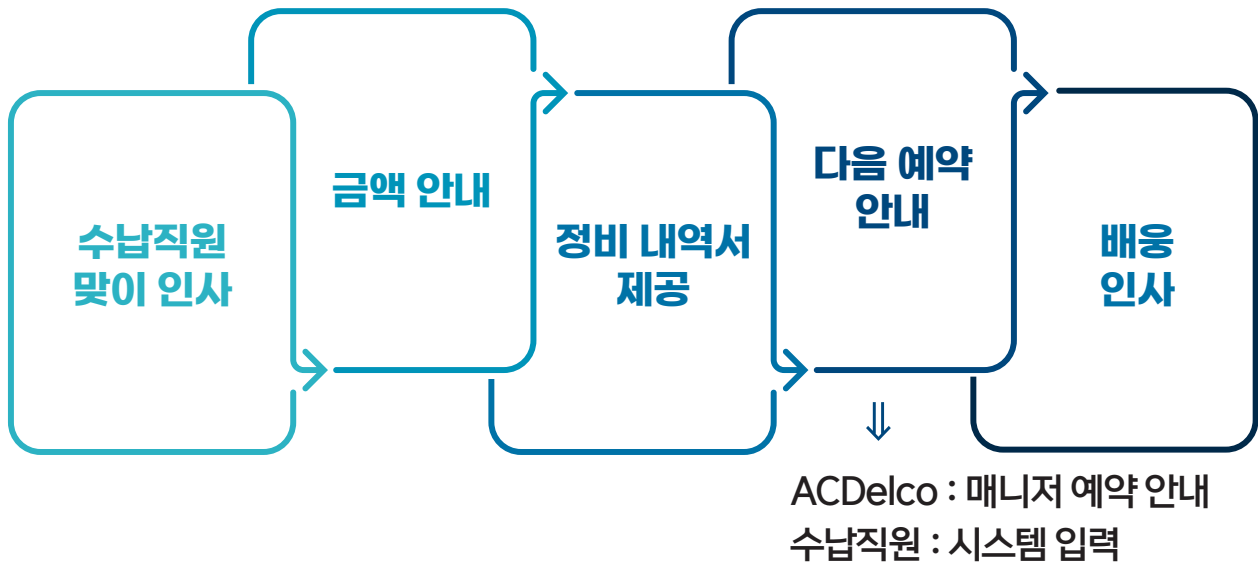
- ➡ 고객을 수납처로 안내할 때 손동작으로 방향을 함께 안내하며 정중하게 표현한다.
- ➡ 고객보다 먼저 2~3보 앞서서 고객의 보폭에 맞춰 걷는다.
- ➡ 계단이나 코너를 돌 때 고객이 잘 따라오는지 중간중간 확인한다.

Step 7 수납 및 배웅

대면서비스의 마지막 단계로써 정비가 완료된 고객 차량에 대한 비용 수납을 돕고 고객에게 안전하게 인도한다. 고객에게 끝까지 좋은 이미지로 신뢰를 줄 수 있도록 차후에 필요한 점검사항을 예약하고 고객을 배웅한다.

KEY POINT

완벽한 정비의 수납을 돕고 ACDelco의 만족과 신뢰를 느끼도록 한다.



수납직원 맞이 인사

ACDelco 매니저 → 수납직원에게 먼저 요청

“(직원직함) ○○○님, (차명, 차량번호4자리) 고객님의 수납 부탁드립니다.”

“네, 고객님의 정비는 잘 받아 보셨습니까?”

- ➔ ACDelco 매니저가 앞장서서 고객님을 수납처로 안내한다.
- ➔ ACDelco 매니저는 수납직원에게 고객님의 차명과 차량번호 4자리를 안내한다. 이때 수납직원은 기립하여 고객을 맞이한다.
- ➔ 수납직원은 고객님에게 정비를 잘 받아 보았는지 확인한다.

금액 안내

“고객님 저희 ACDelco 매니저에게 안내받으셨겠지만 다시 한 번 말씀드리겠습니다.”

“오늘 정비 받으신 (5대 서비스 항목)은 총 ○○원 부품대 ○○원, 공임비 ○○원입니다.”

“네 고객님 감사합니다. 결제 도와드리겠습니다.”

“현재 ○○, ○○카드는 3개월 무이자 할부 조건입니다. 결제 도와드릴까요?”

“(카드, 현금) 받았습니다. 3개월 무이자 할부 해 드릴까요?”

“서명 부탁드립니다. 혹시 영수증 필요 하신가요?”

“감사합니다. 결제 완료되었습니다.”

- ➔ ACDelco 매니저에게 이미 안내 받았다 하더라도 다시 한 번 안내한다.
- ➔ 정비내역은 총 금액, 항목별 금액 순으로 안내한다.
- ➔ 감사인사와 함께 결제를 도와드리고 카드 무이자 할부 등을 안내한다.
- ➔ 최종 결제가 완료되었음을 안내한다.

✓ 정비 내역서 제공

“고객님 정비 내역서 확인해 보시겠습니까?”

“혹시 다른 궁금한(필요한, 도와드릴) 사항 있으십니까?”

- ▶ 고객이 바로 볼 수 있도록 양손으로 건네며 정비 내역 확인을 요청한다.
- ▶ 궁금도 질문을 통해 다른 궁금한, 필요한, 도움드릴 사항을 확인한다.
- ▶ 만약 지금까지 명함을 제공하지 않았다면 정비 내역서와 함께 명함을 제공해 드리는 것도 고객이 기억할 수 있는 방법이 된다.

✓ 다음예약 안내

“고객님 차량상태를 보니 관리를 잘하시는 것 같습니다. 고객님의 다음 예약은 언제로 예약 해드릴까요?”

“지금 주행거리를 보면 00km정도에 한 번 방문하시면 좋을 것 같습니다.”

“고객님 예약을 도와드릴까요?”

“물론 예약 후 변경도 가능하니 먼저 예약해 두시는 것이 어떨까요?”

“네 고객님 ○월 ○일 ○○시로 예약 도와드리겠습니다.”

“고객님 시스템에 예약해 드렸습니다. 예약일 3일 전 문자로 안내해드릴 예정입니다.”

- ▶ ACDelco 매니저는 고객이 다음 예약을 할 수 있도록 도와준다.
- ▶ 만약 고객이 날짜 확정에 주저하면 예약변경이 가능하다는 것을 다시 안내한다.
- ▶ 수납직원은 예약일을 시스템에 입력한다.

✓ 배웅 인사

“고객님 다음 점검일에 뵙겠습니다.”

“감사합니다. 좋은 하루 되세요.” “감사합니다. 안전운전 하세요.”

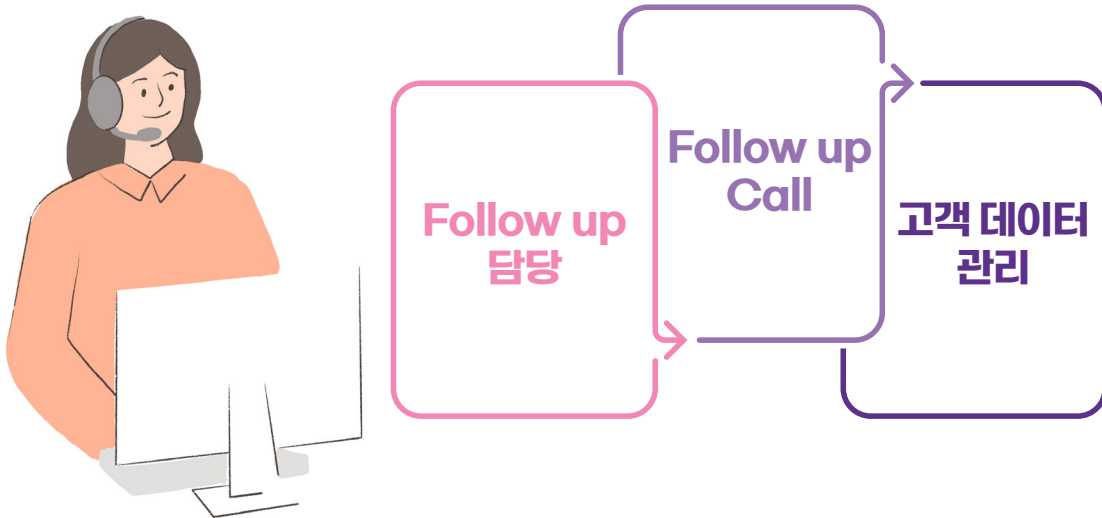
- ▶ 수납직원은 자리에서 기립하여 밝고 활기찬 목소리로 배웅인사를 한다.
- ▶ 수납직원과 배웅인사 후 ACDelco 매니저는 고객을 끝까지 배웅한다. (주차공간까지 고객을 배웅하며 고객이 시동을 걸고 나가는 것까지 확인한다.)

Step 8 사후 관리

ACDelco 서비스를 제공받은 고객을 대상으로 정비후 48시간 이내 고객에 대한 관심을 표현하고 서비스 만족도 체크를 통해 서비스 개선의 기회를 갖고 향후 보다 더 친절하고 신뢰받는 ACDelco 서비스를 고객에게 제공할 수 있는 기회를 갖는 중요한 단계이다.

KEY POINT

고객에 대한 관심표현 및 서비스에 대한 체크와 개선의 기회를 갖는다.



✓ Follow up 담당

- ➔ 네트워크 내 대표, 접수 관리자, 고객 관리자, ACDelco 매니저 중 1인이 담당한다.
- ➔ 네트워크 내 담당을 지정하여 관리하는 것이 지속적인 관리가 된다.
- ➔ ACDelco 서비스를 받은 모든 고객에게 정비 후 48시간 이내 차량의 상태를 확인하는 Thanks Call을 실시한다.

Follow up Call

“안녕하십니까? VIP 고객님, 저는 ACDelco 매니저 ○○○입니다.”

“○○○고객님 이십니까? 혹시 지금 통화 가능하십니까?”

“○월 ○일 저희 ACDelco 서비스로 정비하신 ○○○부분이 잘 운행되는지 전화드렸습니다.”

“네 고객님 감사합니다. 정비 후 문제가 없다니 다행입니다.”

“혹시 이후라도 정비한 부분에 궁금한(필요한, 도움드릴)사항 있으시면 연락 주세요.”

“고객님 차량정비와 저희 ACDelco 서비스에 불편하시거나 개선해야 할 사항이 있으면 말씀해 주시겠습니까?”

“바쁘신데 시간 내주셔서 감사합니다.”

“늘 안전운전 하시고 다음 점검일에 뵙겠습니다.”

- ▶ ACDelco 서비스를 받은 모든 고객에게 정비 후 48시간 이내 차량의 상태를 확인할 수 있도록 Follow up Call을 실시한다.
- ▶ 담당자는 Follow up Call을 위해 연락해야 할 고객 정보와 연락처를 확인한다.
- ▶ 고객에게 연락을 취할 이유 등을 확인하고 필요시 정비 내역을 확인한다.
- ▶ 전화로 실시되는 만큼 밝고 활기찬 목소리로 인사한다.
- ▶ 정비 후 차량 운행 시 문제점이 없는지 확인한다.
- ▶ 네트워크 관련 별도 의견이나 불편 사항 등을 확인한다.

고객 데이터 관리

- ▶ 전화통화한 내역과 모든 고객정보는 데이터에 입력한다.
- ▶ 다음 번 고객 정보를 확인할 때 활용할 수 있도록 오류없이 입력한다.

Step 표준 실천 10대 용어

Step 1 예약

“고객님 실례지만 방문 가능하신 날짜와 시간을 말씀해 주시면 예약 도와드리겠습니다.”

Step 2 방문전 준비

“양해해주신다면 ○월 ○일에 해당부품이 입고되는데 예약일정을 변경해 드려도 될까요?”

Step 3 방문 접수

“안녕하십니까? (무엇을 도와드릴까요?)
고객님, 혹시 예약하셨습니까?”
“고객님 차량등록증 가지고 오셨습니까?”
“고객님, 개인정보활용동의서입니다.
읽어 보시고 체크와 서명 부탁드립니다.”

Step 4 수리전 상담

“네~ 작업시간은 ○○분정도 소요되며,
비용은 ○○○원 예상됩니다.”

Step 5 인도 준비

ACDelco 매니저는 고객이 이해하기 쉽도록
작업 전과 후를 비교하여 촬영한다.

Step 6 수리후 설명

“고객님 더 궁금한(필요한, 도움드릴)
사항 있으십니까?”

Step 7 수납 및 배웅

“고객님 다음 예약은 언제로 해드릴까요?”
“감사합니다. 즐거운 하루 보내세요.
(안전운전 하세요.)”

Step 8 사후 관리

“혹시 이후라도 정비한 부분에
궁금한(필요한, 도움드릴)사항
있으시면 연락주세요.”

품격으로 다가가는
서비스 표준
실천매뉴얼

ACDelco