

5 结算/交车

情景引入（下达任务）

结算/交车：一客户车辆第六次保养完成并由于右前方转向异响更换了右前球笼总成。

场景：维修接待员小李通知客户提车，要求每小组选两名成员进行角色扮演，按照结算/交车流程进行演绎，表演过程中行为要规范、语言要得体。

接待员要谨记：“交车是下一次预约”。

基本知识

结算/交车环节是服务流程中与顾客接触的环节，由维修接待员来完成。

一、结算/交车的内容

在顾客来接车之前，维修接待员应把结算单打印好。顾客到维修服务企业后，维修接待员接待顾客，向顾客解释车辆的维修情况和结算单内容。这么做是为了尊重顾客的知情权，消除顾客的疑虑，让顾客明白消费，提高顾客满意度。

内容一：维修过程解释

如果是常规维护，维修接待员应给顾客一份维护记录单，告诉顾客下次维护的时间或里程，以及需要更换的常规件和相应里程需作业的常规项目，同时在车辆维护手册上做好记录。

如果是故障维修，维修接待员应告诉顾客故障原因、维修过程及有关注意事项。

内容二：结算单内容解释

维修接待员应主动向顾客解释清楚结算单上的有关内容，特别是维修项目工时费用和配件材料费用，让顾客放心。如果实际费用与估算的费用有差异，需向顾客解释说明原因，得到顾客的认同。

给顾客说明完以后，引导顾客到收银台打印结算单，结算单是顾客结算修理费用的依据，结算单中包括：顾客信息、顾客车辆信息、维修企业信息、维修项目及费用信息、附加信息和顾客签字等。顾客签字意味着顾客认可维修项目及费用。

结算单一般一式两份，顾客联给顾客带走，另一联由维修服务企业的财务部门存。财务人员负责办理收款、开发票、开出门证等手续。结算应该准确高效，避免顾客等待时间过长。

交车是下次维修保养的开始，交付顾客一辆洁净的车辆非常重要。尤其是一些细节，如烟灰盒里的烟灰必须倒掉，时钟要调正确，座椅位置调正确，汽车外观的保养占用的时间很少，却能得到事半功倍的效果。“额外的举手之劳”常常会在很大程度上增加顾客的满意度。

体现物超所值的服务，是交车工作必须重视的。在完成车辆离开的相关手续后，维修接待员应亲自将顾客送出门外，并提醒顾客下次维护时间和车辆下次应该修理的内容。

二、结算/交车服务流程与实施规则

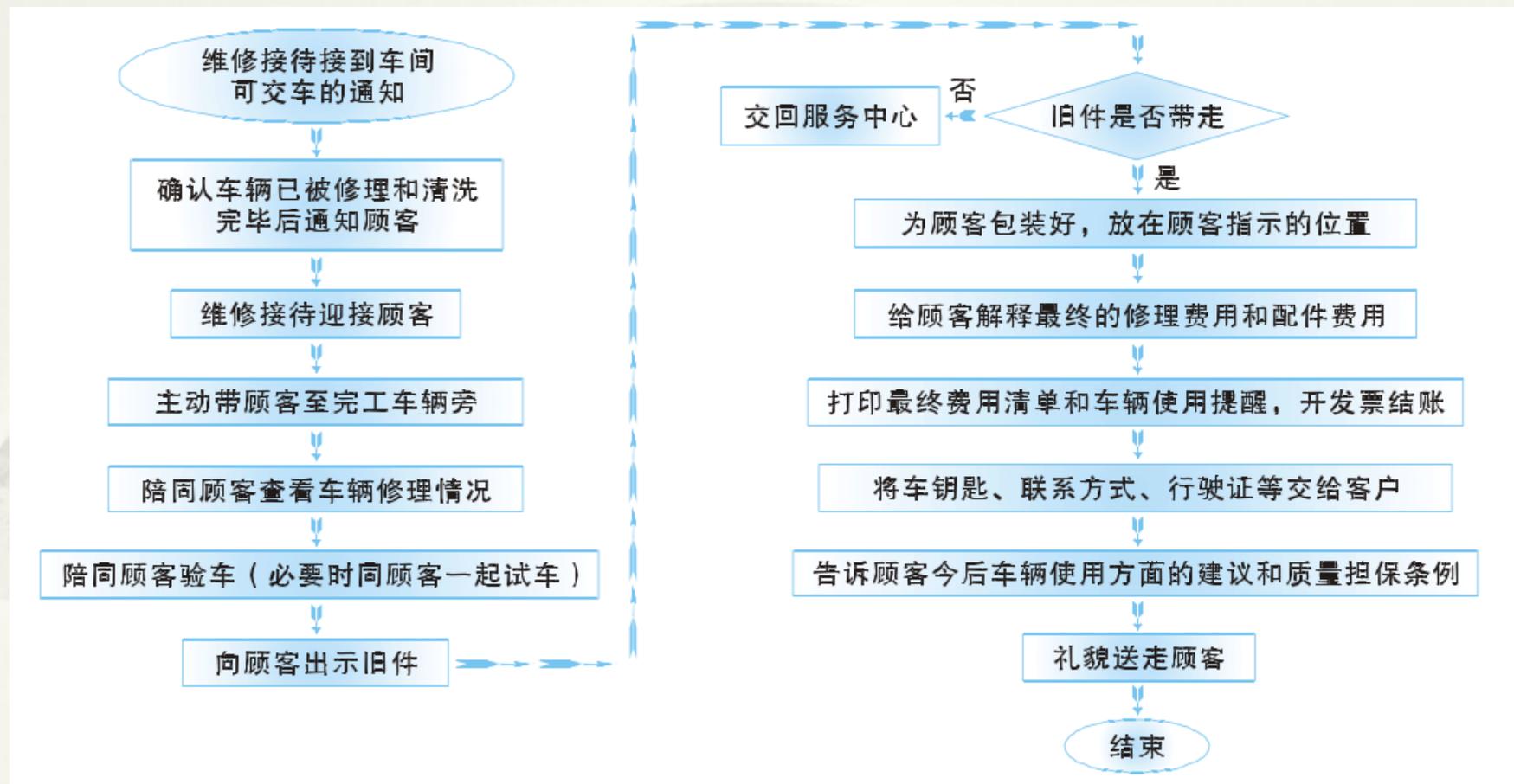
1. 结算/交车服务流程

结算/交车的作业流程如下图所示

2. 结算/交车服务实施规范

规范1 原负责接待的维修接待员在确认已完成维修内容以后，及时与顾客取得联系，确定最终的交车时间和付款事宜等。

结算/交车的作业流程图



规范2 维修接待员准备好维修合同、工单(对于保险修理的还办理委托书)、结算书、报价单、旧配件、车钥匙及行驶证等。

规范3 维修接待员打印好有关质保条例及今后顾客车辆保养方面的建议。

规范4 竣工车辆停放在竣工区，且车头朝向顾客离开方向。

2) 交车结账

规范5 维修接待员陪同顾客检验竣工车辆，并解释签收。

说明一:应先陪同顾客查看和核对车辆的修理情况，当着顾客的面取下座椅防尘套、方向盘防尘套和脚踏垫等保护设施。

说明二:属非索赔件的修理，应将旧零件当面给顾客查看并返还给顾客。如果顾客要带走旧件，为顾客包装好，并放在 顾客指示的位置(如行李舱)；如果不需要，维修接待员放指定的地方，由维修服务中心负责将它们进行处理；如果索赔件，则无需向顾客出示。

说明三:维修接待员应用通俗易懂的语言向顾客解释维修项目内容及顾客的询问。顾客满意后请顾客在工单上签字确认。

说明四:向顾客建议下次保养使用方面的注意事项。

说明五:向顾客确认电话回访的时间和形式，预约下次保养时间，并做好记录。

规范6 结账。

说明一:维修接待员陪顾客到收银台结账,同时将顾客车钥匙、行驶证交车辆调度员)

说明二:收银员必须站立,且面带微笑地为顾客服务。

说明三:出纳复核费用是否正确,并打印最终费用清单。

说明四:维修接待员依据最终费用清单向顾客解释各个维修项目及费用。

说明五:提醒顾客再次确认维修费用,并请顾客签字确认。

说明六:复查修理说明,确保字迹清楚、论述充分以便于顾客理解。

说明七：付款结账，须在工单上作“付讫”标记，将发票和提车联交给顾客，并提醒顾客点清和妥善保管

说明八：结账结束后收银员需向顾客表示感谢，并祝顾客平安。

说明九：维修接待员将打印好的有关质保条例及今后顾客车辆使用方面的建议交给顾客，并请顾客保存好。

3) 与顾客告别

规范7 维修接待员将电话号码留给顾客，便于顾客发现问题打电话反馈。

规范8 车辆调度人员将顾客车辆开至业务大厅门口，并将车钥匙、行驶证交给顾客。

规范9 维修接待员同顾客到其汽车边并送顾客到维修站门口。

与顾客道别，表示谢意，并欢迎下次光临。目送顾客，直至看不到顾客，方可转身离去。

规范10 交车服务(包括付费和取车时间)应控制在10分钟以内。

规范11 送走顾客后有关人员将该维修顾客车辆维修资料的变更部分输入电脑，完善顾客档案，并存档。

规范12 车间主管将工单索赔联交索赔员，维修联、存档联装入顾客档案袋。

三、结算/交车过程注意事项

努力做到

确保所有进行的工作和备件都列在结算单上。

确保结算和向顾客的报价一致。

6.5 结算/交车

使用公布的工时和备件价格进行结算。
确保所有顾客需要的资料都已准备好。
由原接待的维修接待员进行交付。
向顾客解释完成的工作和发票的内容。
陪同并引导顾客交款。
向顾客出示旧件并询问处理意见。
提示下次保养的时间里程和车辆使用的注意事项。
指出额外需要进行的工作，并咨询顾客意见。
需立即进行的工作，顾客如不修理，应在委托书上注明并请顾客签字。
告知顾客有些零件的剩余使用寿命(轮胎、刹车片)。

将所有单据交顾客一份副本。

取下保护用品，开出门证，送别顾客。

尽量避免

结算时项目不完整。

结算价格与报价不一致。

不按公开的价格规范进行结算。

不由原来的维修接待员进行交付。

不陪同顾客一起检查车辆。

没指出需额外进行的工作。

需立即进行修理的项目特别是涉及安全的项目，不做记录且不请顾客签字。

没有送别顾客。

案例

交车时可以增加一点额外的服务,按照顾客要求完成维修后,业务接待员就基本完成了工作。但是还可以多做一点点,使顾客对维修业务接待人员的关怀体贴产生深刻印象)这不会增加任何额外费用,但的确能够获得顾客的好感-在工作过程中,你可能注意到一些顾客尚未察觉的问题。你作为维修业务接待人员所提的一些专业建议,有可能防止一些故障重新发生。通常在交付维修车辆时,可以口头或以信息卡的形式提出这些建议(包括维修时已经处理过的,提醒顾客今后注意),
例如:

- (1) 发现离合器盘过早磨损，则建议顾客开车时不要将脚放在离合器踏板上。
 - (2) 消声器的螺栓松了，我们已帮您拧紧了
 - (3) 驻车制动器操纵杆行程太大，这可能导致驻车制动器失灵，我们已经调整了。
 - (4) 四个轮胎的胎压都太高，这会加速轮胎磨损，所以我们已将它调整至规范值。
 - (5) 换档杆防尘套已经破裂，车外噪音会由此传入，换上新的会安静得多。
 - (6) 千斤顶松了，在行李舱内晃动作响，我们已将其放入固定夹中。
- 以上类似的内容还可以列出很多。



Sino-German Automotive
Vocational Education



合作
中华人民共和国



德意志联邦共和国



跟踪回访是维修服务流程中的最后一道环节，属于与顾客的接触沟通和交流环节，一般通过电话访问的方式进行。较好的后续跟踪服务，一方面能够掌握售后服务中心维修业务存在的不足，另一方面又能够更好地了解顾客的期望和需求，接受顾客和社会监督，增强顾客信任度。后续跟踪服务是一项整体行为，高层管理人员应将其作为增强员工服务意识、改进工作作风、提高服务质量和水平的一项重要举措，要确保落实后续服务中所反映出来的问题的改进工作及事后改进的督促和检查，使其真正发挥后续跟踪服务的作用，促进服务和维修工作上一个新的台阶。

一、跟踪回访服务内容

维修服务企业应在交车之后3日内对顾客进行跟踪回访跟踪回

6.6 跟踪回访

访体现对顾客的关心，更重要的是了解对维修质量、顾客接待、收费情况和维修时效性等方面的反馈意见，以利于维修企业发现不足、改进工作

- * 回访人员应做好回访记录，作为质量分析和顾客满意度分析的依据，回访记录如表6-4所示。如果在回访中发现顾客有强烈抱怨和不满，应耐心地向顾客解释说明原因并及时向服务经理汇报，在一天内调查清楚情况，给顾客一个合理的答复，以平息顾客抱怨，使顾客满意，不可忽视。

* 二、跟踪回访服务流程与实施规范

- * 跟踪回访服务流程如图6-11所示。
- * 2.跟踪回访服务实施规范

- * **及时电话跟踪**
- * **规范1 维修保养后，质量跟踪员必须在顾客取车后3个工作日内对维修质量和服务质量进行电话跟踪回访，开展满意度调查，并记录于售后电话跟踪表中。其具体操作方法下。**
 - * **步骤一:于交车日起3日内，给顾客打电话询问车辆情况**
 - * **步骤二:首先，向顾客的来店表示谢意**
 - * **步骤三:询问结果是否称心如意。**
 - * **步骤四:确认费用，完工日期是否满意。**
 - * **步骤五:听取顾客感想，询问有无其他意见。**
 - * **步骤六:对于深感不满的顾客，必须耐心听取具体原因，**

6.6 跟踪回访

电话跟踪后及时向售后服务经理反映真实情况，共同研究改善对策。

- * **步骤七:电话跟踪访问结束时，须说：“感谢您接受我们的跟踪访问，再见！”**
- * **规范2 每天应将当天存在质量问题的电话跟踪导出到售后电话跟踪处理日报表中，并提交给顾客服务经理。**
- * **规范3 存在维修质量问题的处理。**
- * **说明一:应须向顾客致歉，安抚顾客的情绪，并承诺尽快将处理意见反馈给顾客。**
- * **说明二:顾客服务中心经理应和车间主管负责制定处理意见及内部改进措施，并详细记录于维修后电话跟踪处理日报表中。**

- * 说明三:服务跟踪必须在次日再次致歉顾客,并向顾客反馈处理意见。
- * 说明四:如果顾客对处理意见不满意,应再次讨论处理意见直至顾客满意为止。
- * 说明五:对于发生维修质量问题的顾客,应在返修后,再次进入维修后电话跟踪服务。
- * 规范4 存在配件方面问题的处理。
- * 说明一:顾客服务中心经理应和配件经理负责制定处理意见及内部改进措施,并详细录于维修后电话跟踪处理日报表中。
- * 说明二:如果是配件质量存在问题,承诺尽快将处理意见反馈给顾客,次日向顾客致歉并向顾客反馈处理意见。

6.6 跟踪回访

- * 说明三: 如果是配件价格或配件供货方面的问题, 须向顾客表示歉意, 并承诺会尽快处理。
- * 规范5 存在服务质量问题的处理。
- * 说明一: 服务质量跟踪员向顾客询问具体情况, 并应根据实际情况向顾客致歉。
- * 说明二: 顾客服务中心经理应和服务经理负责制定处理意见及内部改进措施, 并详细记录于维修后电话跟踪处理日报表中。
- * 说明三: 对于重大抱怨的顾客, 次日服务跟踪员须再次向顾客致歉, 并反馈处理意见给顾客。

- * **说明四:在顾客档案备注中标记为重点顾客。**
- * **规范6 在进行电话跟踪服务时, 应进行定期保养提醒及提示顾客可享受的预约服务。如果维修服务中心近期有什么维修服务方面的优惠活动, 应提示或推荐给顾客。**
- * **规范7 顾客服务中心经理应每周向站长提供维修后电话跟踪质量周报, 此报告对有质量问题的跟踪服务进行汇总。**
- * **规范8 定期由维修服务中心顾客服务经理带队, 选择一定比例的顾客进行上门拜访, 并详细记录, 总结经验, 反馈给站长。**

* **三、跟踪回访过程注意事项**

- * 注意一打电话时为避免顾客觉得他的车辆有问题，建议使用规范语言，发音要自然、友善。
- * 注意二 不要讲话太快，一方面可给没有准备的顾客时间和机会回忆细节，另一方面避免顾客觉得你很忙。
- * 注意三 不要打断顾客的讲话，记下顾客的评语(批评、表扬)。
- * 注意四 交车一周之内打电话询问顾客是否满意。
- * 注意五 打回访电话的人要懂基本维修常识、沟通技巧。
- * 注意六 打电话时间要避开顾客的休息时间、会议高峰、活动高峰(9:00—11:00和16:00—18:30比较合适)。
- * 注意七 如果顾客有抱怨，不要找借口搪塞，告诉顾客你已记下他的意见，并让顾客相信只要他愿意，有关人员会与他联系并解决问题。

6.6 跟踪回访

- * **注意八 及时将跟踪结果向维修经理汇报，维修经理再与顾客联系，如属服务质量问题则将车开回进行维修，属服务态度问题的向顾客表示歉意，直至顾客满意。这样从预约开始到跟踪结束，形成一个闭环。总之要对顾客不满的原因进行分析并采取改进措施。**
- * **注意九 对顾客的不合理要求进行恰当解释。**
- * **案例**
- * **维修后跟踪服务电话的范例。**
- * **步骤一:准备**
- * **确认你看过顾客的发票/维修工单，且将其置于你的面前。**
- * **步骤二:确认和你交谈的人是你要找的人**

6.6 跟踪回访

- * 维修接待员：“晚上好，我是顺风丰田的维修接待员，我能找一下郭军先生吗？”
- * 顾客：“我就是，你请讲。”
- * 步骤三:询问是否方便交谈
- * 维修接待员：“郭军先生，您好，我能耽误您几分钟时间了解一下您爱车制动器的修复情况吗？”
- * 顾客：“好，你说。”
- * 步骤四:解释致电的目的
- * 维修接待员：“我这次给您致电，是想确认您感觉车上的制动器工作是否一切如意。过去的一周内车辆的表现如何？”
- * 步骤五：请顾客给予评价

- * 顾客：““没问题，运行得非常好—必须承认，当发现制动时车辆向左跑偏时，我非常失望、但顺风丰田的确很及时地解决了问题”
- * 维修接待员：“我们的工长告诉我，故障的起因是制动钳活塞被卡住了得知制动器现在运行正常我就放心了。感谢您的时间。”
- * 步骤六:要感谢顾客的时间
- * 顾客：“谢谢你、我很感谢你即时致电。”
- * 维修接待员：“不客气、谢谢您晚安!”
- * 顾客：“晚安!

- * **顺风丰田给顾客留下了服务非常专业的印象，并且顾客认为顺风丰田非常注重其维修后的结果，能积极跟踪确认顾客是否完全满意它所提供的服务。**



图1 维修服务流程

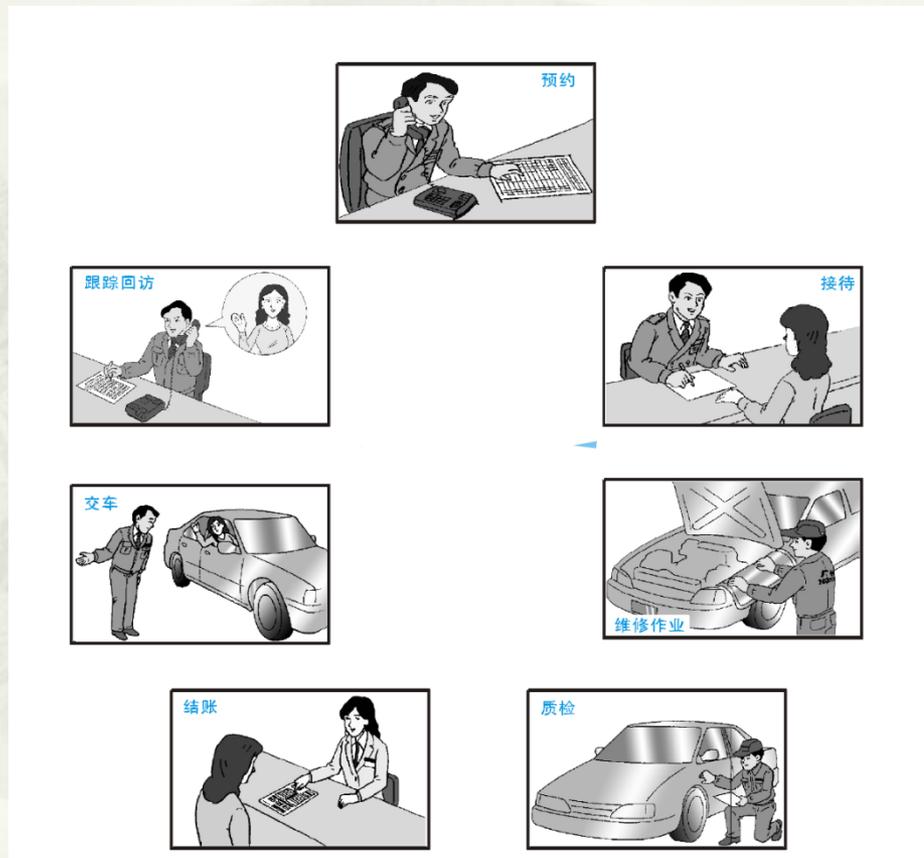


图2 预约的标准规范流程图

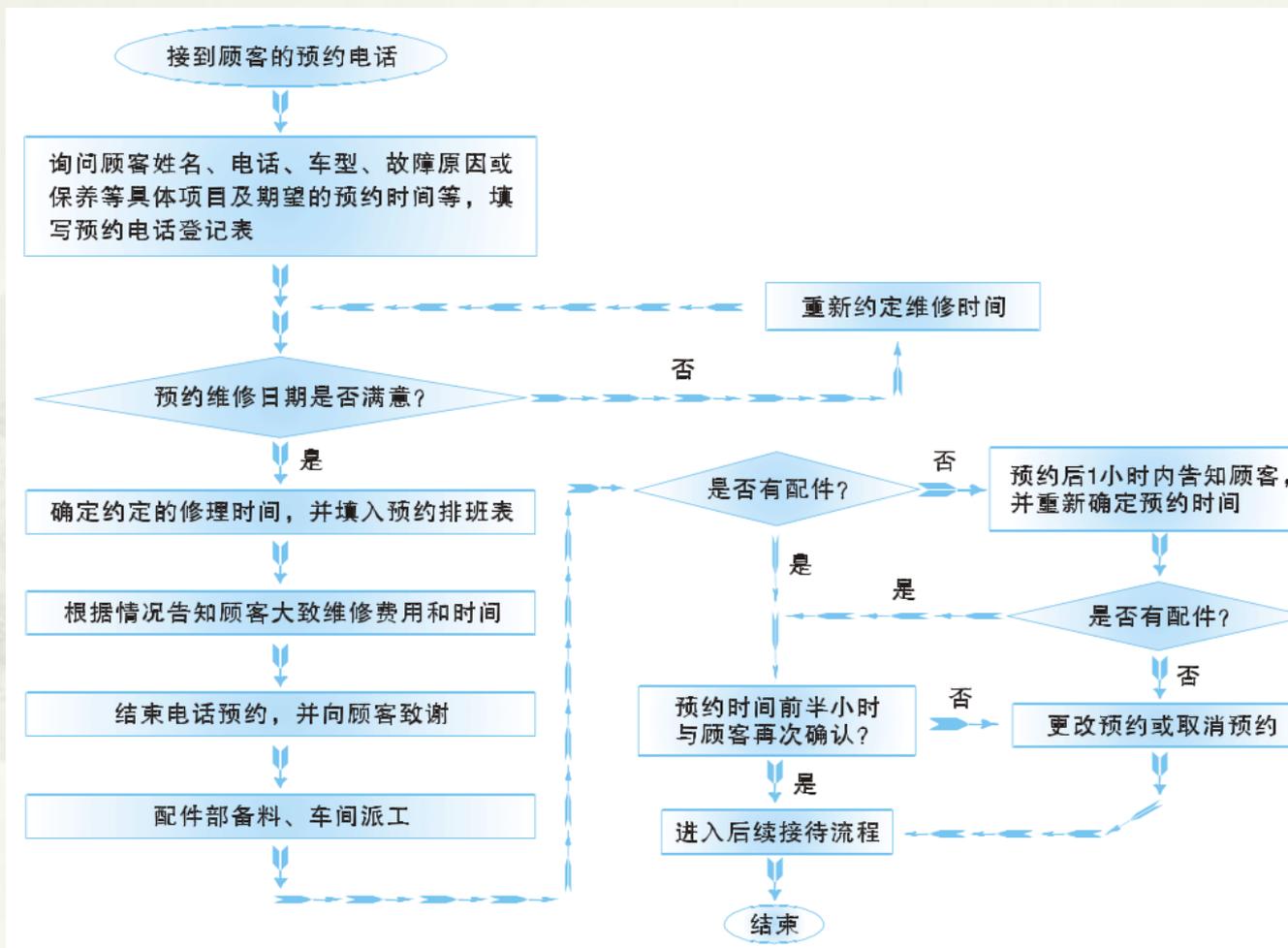


图3 问诊表的使用流程

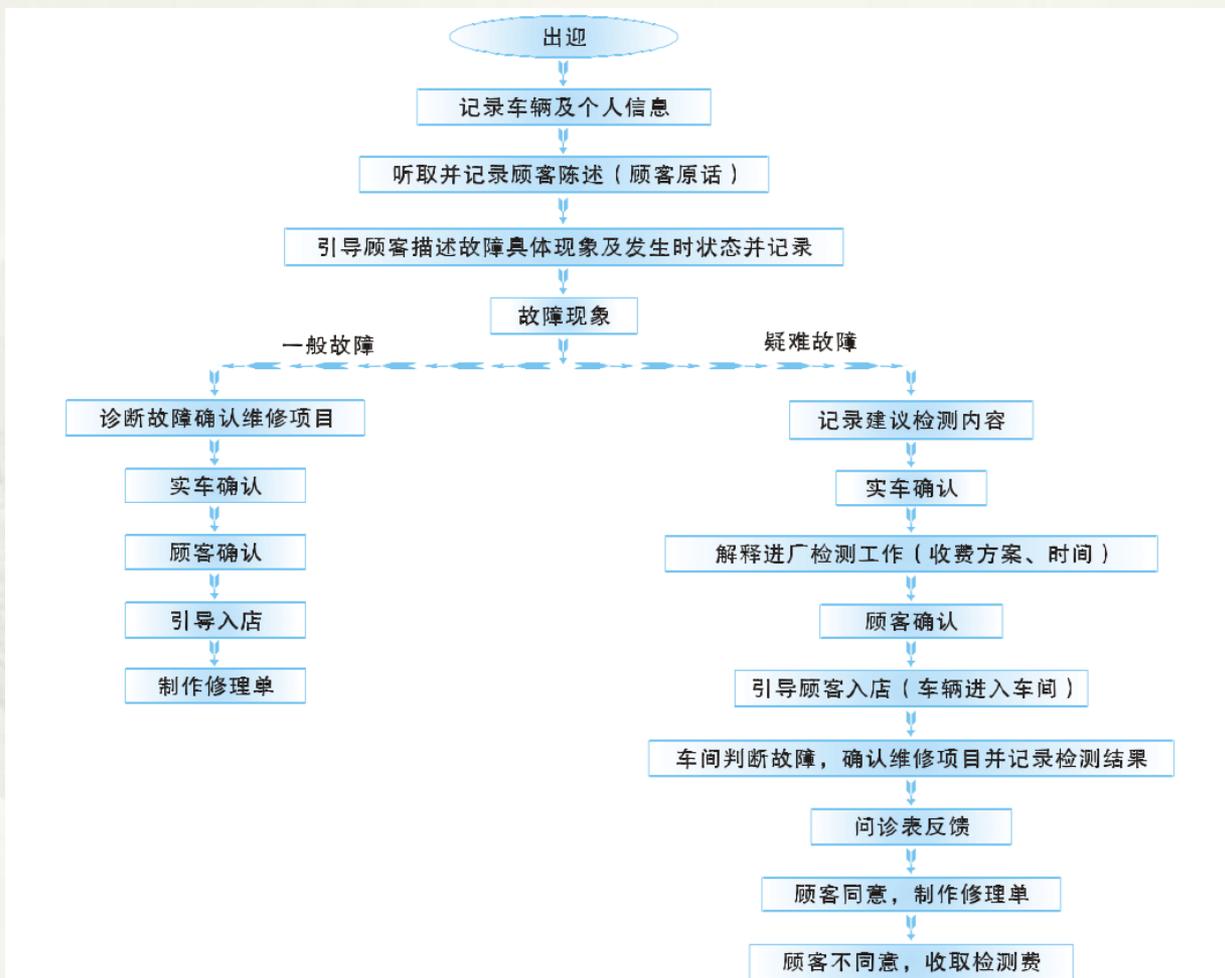


图4 接待服务流程图

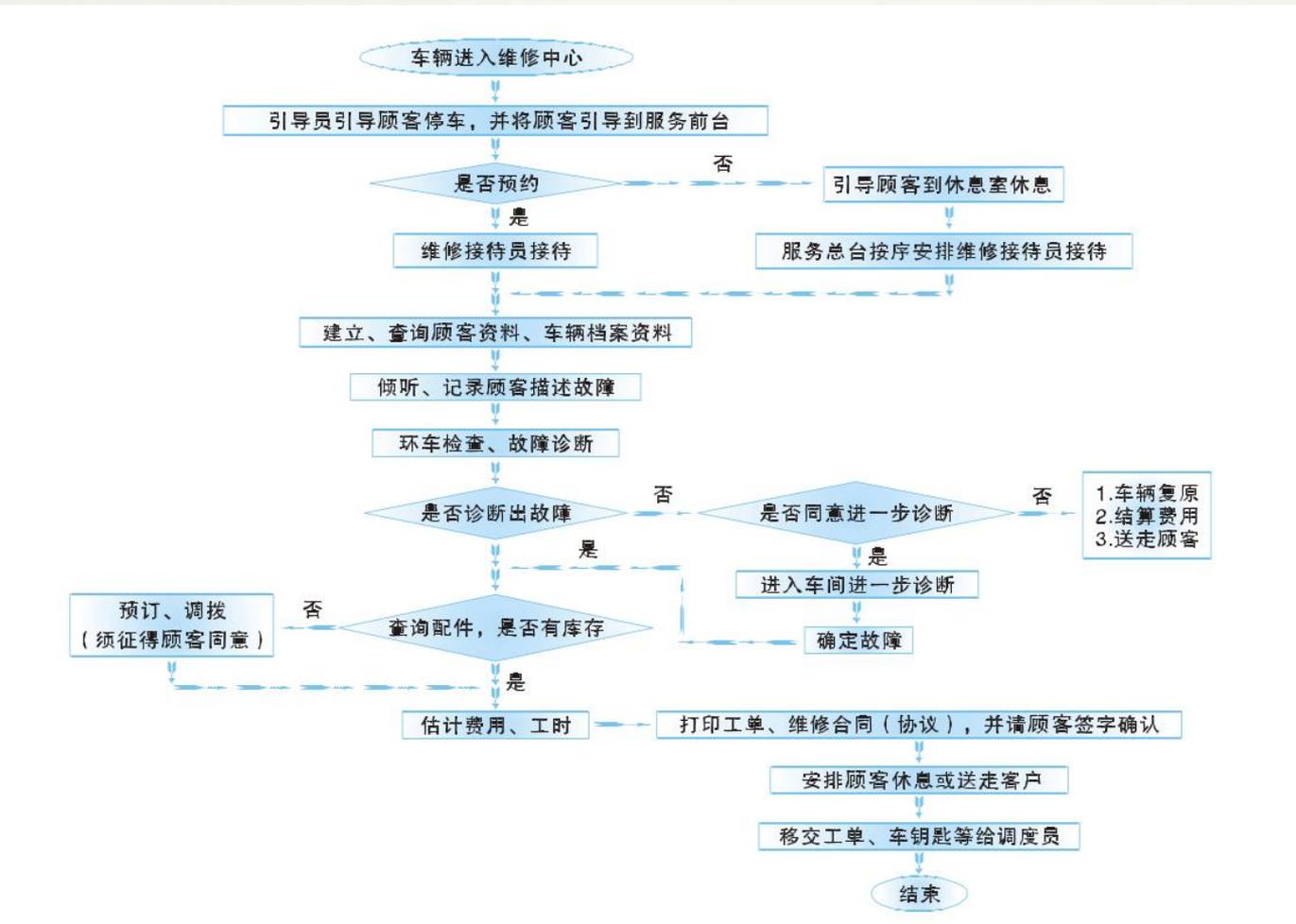


图5 安装三件套



图6 换车检查的位置和内容

1. 垫着抹布拉开车门。
2. 请顾客提供保修手册。
3. 在得到顾客允许后打开手套箱。

1. 将座椅套、脚垫、方向盘套等物品放置在车内。
2. 找到保修手册，核实发动机号，底盘号和以前的维修记录。
3. 核实里程数，记录燃油量。
4. 检查仪表板和电气元件的工作状况（如果时间允许的话）。
5. 检查前排座椅、仪表台上等处是否有顾客遗留的贵重物品。
6. 在从车里出来之前，释放发动机盖拉锁和所有门锁。

1. 垫着抹布关上驾驶员门。
2. 走到位置3，记录左前车门、翼子板、发动机盖、后视镜等处的划痕、凹痕或漆伤。
3. 检查风挡玻璃上的划痕。
4. 检查左侧雨刷片是否硬化或有裂纹。
5. 检查左前轮胎是否有不均匀磨损、裂纹等问题。

1. 检查发动机箱里的部件（检查风扇皮带的张紧度、所有油液的存量和质量，是否有机油或水泄漏，电瓶液高度等）。
2. 如果是第一次光临的顾客，再次检查发动机号、底盘号、车型编号。
3. 如果有必要进行故障诊断或路试，请技术员或车间主任来完成。

1. 检查左侧的车身和油漆损伤。
2. 检查是否有贵重物品遗留在车后座上。
3. 检查左后轮胎是否有不均匀磨损或裂纹。

1. 检查后门是否有车身和油漆损伤。
2. 掀起行李舱盖，检查行李舱内是否有遗留的贵重物品。
3. 检查后风挡的雨刷片是否有硬化或裂纹。
4. 确认所有随车工具齐全，确认千斤顶妥善固定在原位（如果时间允许的话）。

1. 检查右侧车身和油漆的损伤情况。
2. 检查是否有贵重物品遗忘在车后座上。
3. 检查右后轮胎是否有不均匀磨损或裂纹。

1. 检查右侧翼子板、右前门、右侧后视镜等处的车身和油漆损伤。
2. 检查右侧雨刷片是否硬化或有裂纹。
3. 检查右前轮胎是否有不均匀磨损和裂纹。
4. 确认轮饰盖是否完好。

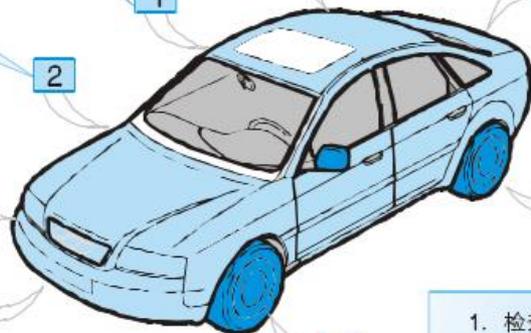


图7 看板管理

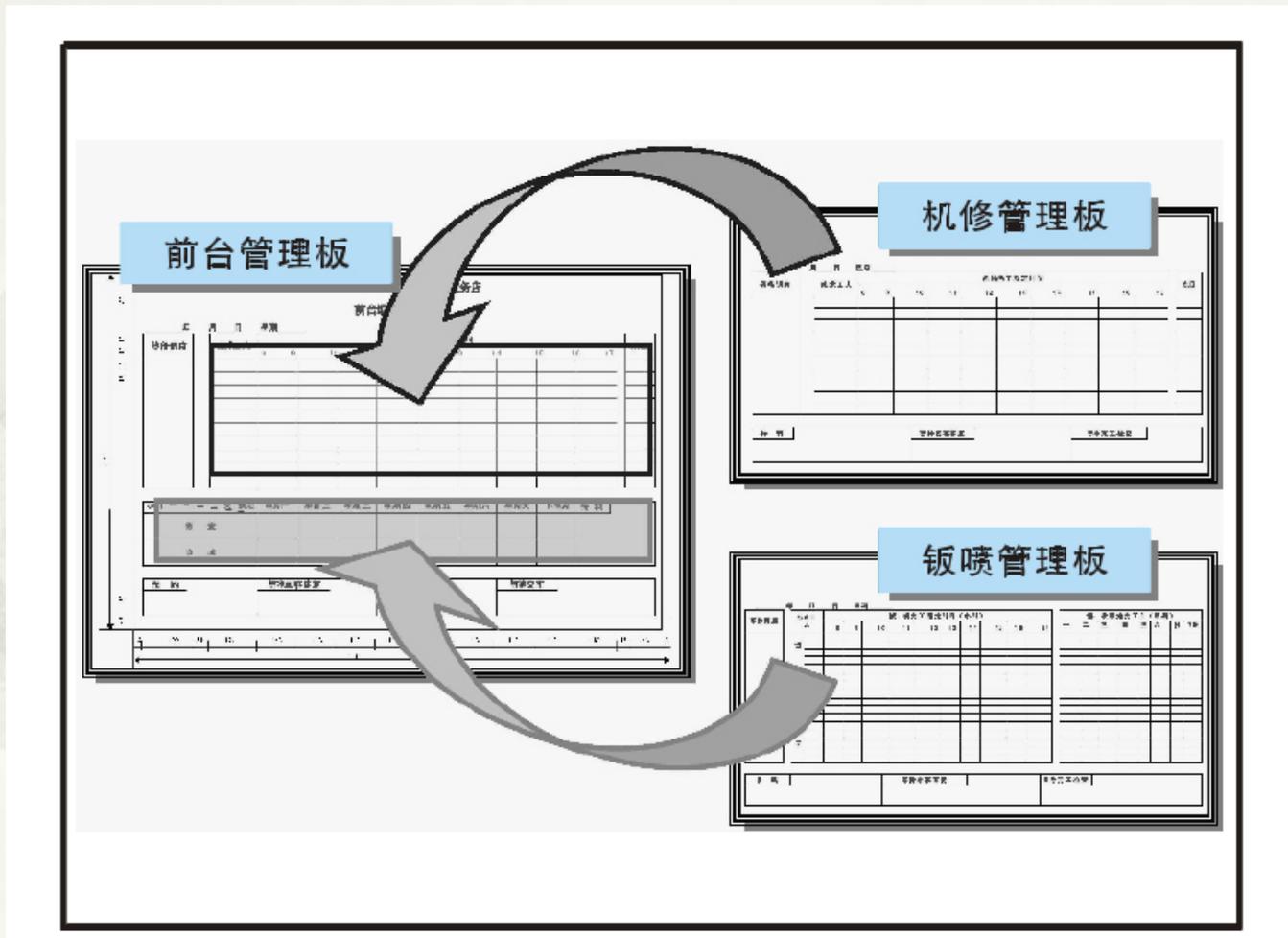


图8 维修作业流程图

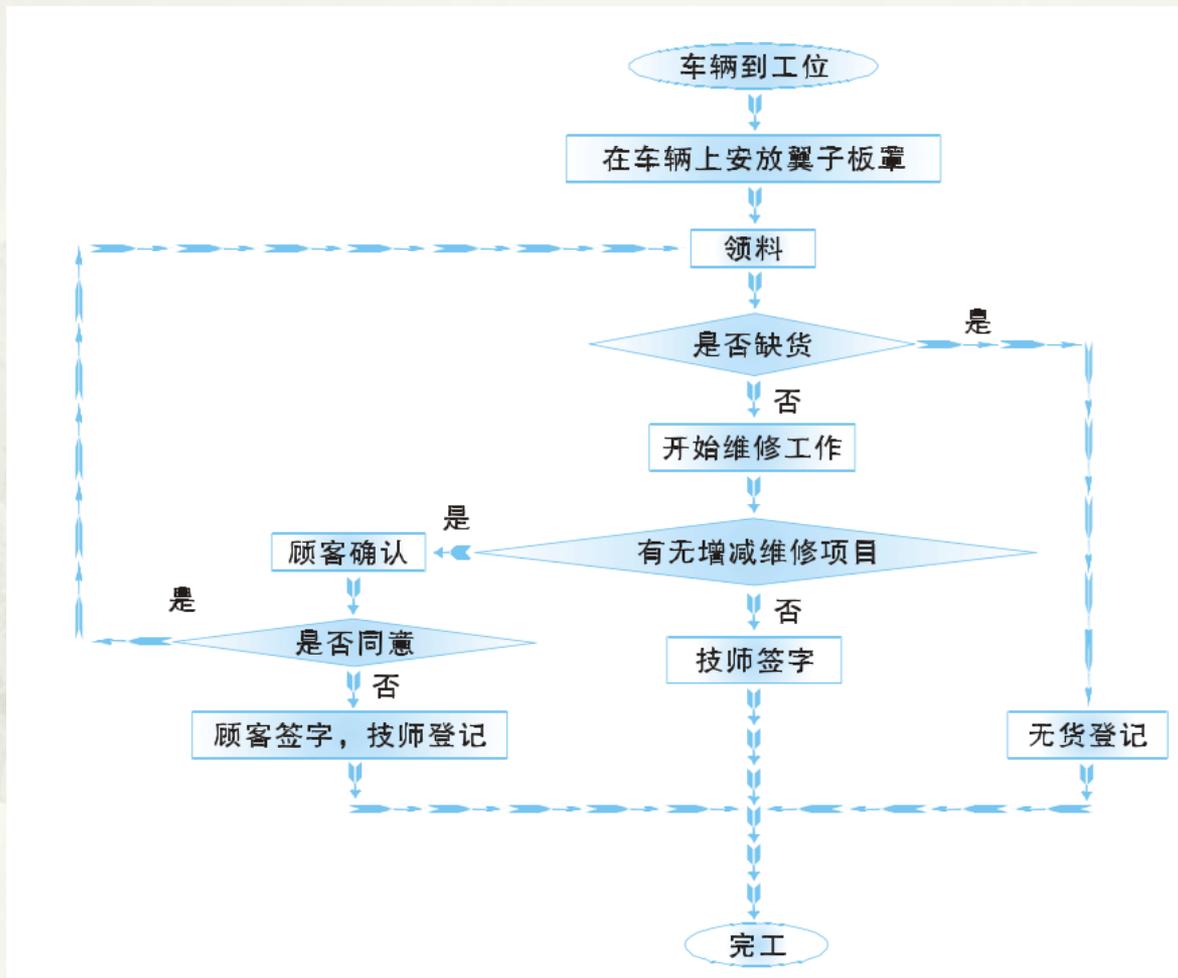


图9 质检作业流程图

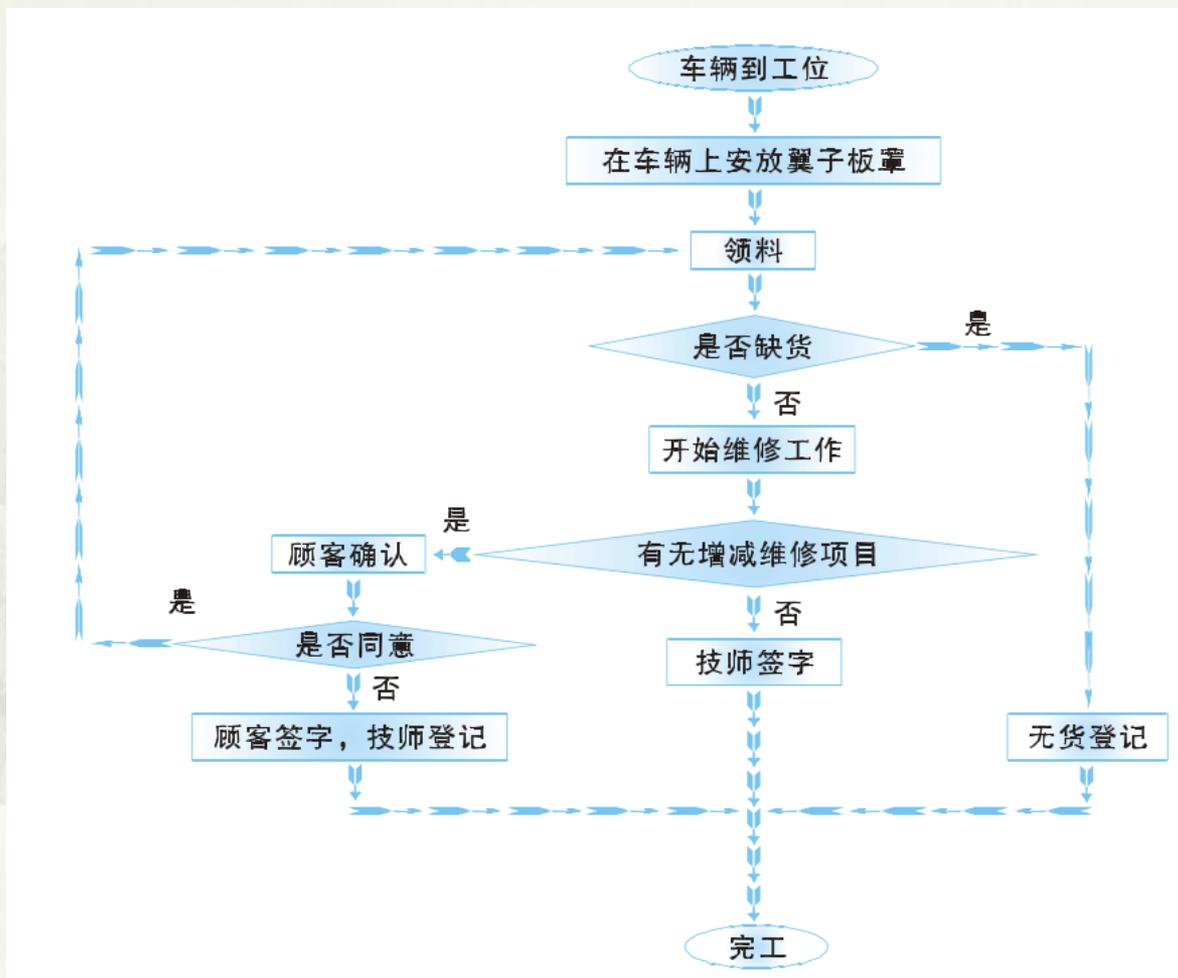


图10 结算/交车的作业流程图

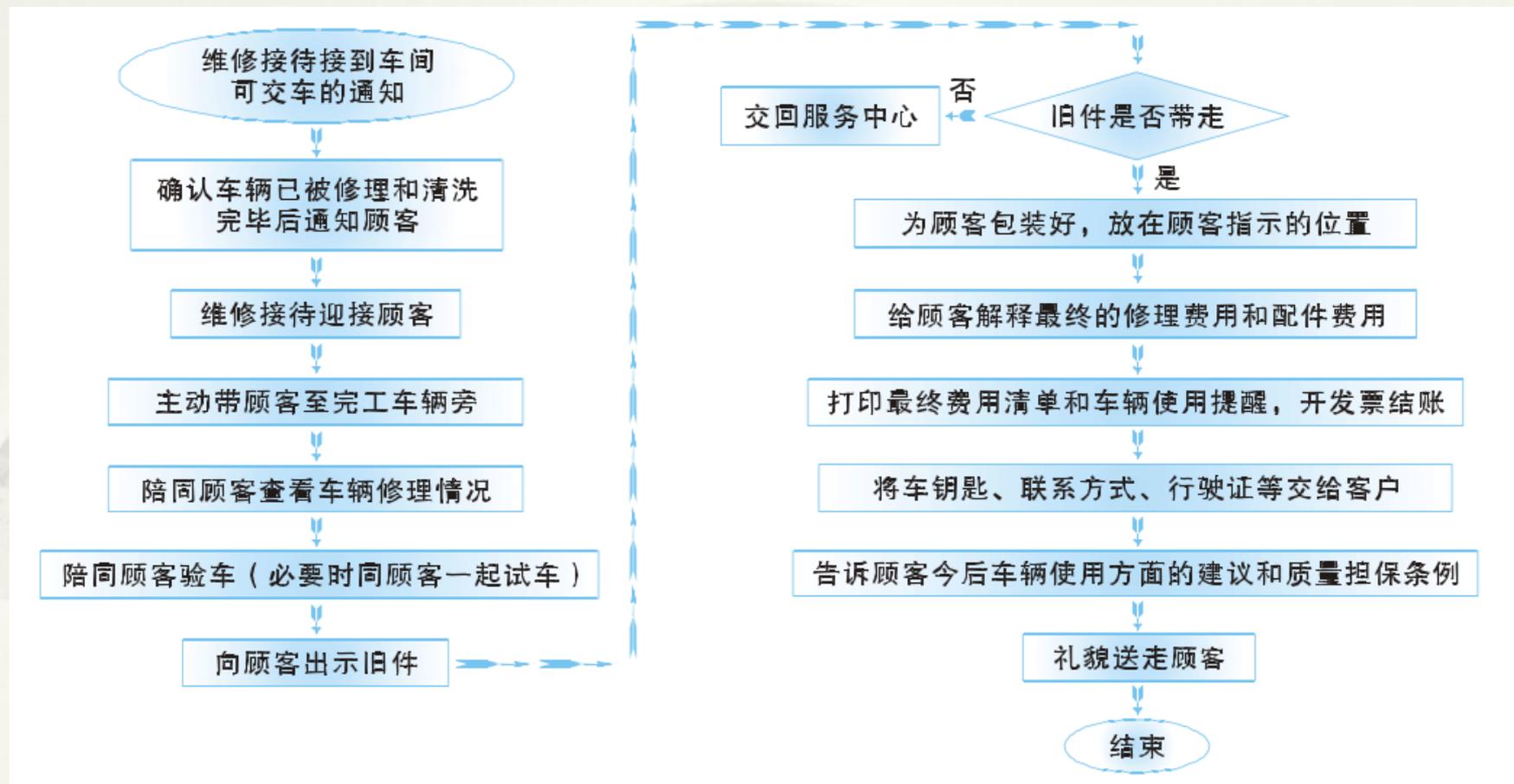


图11 跟踪回访服务流程图

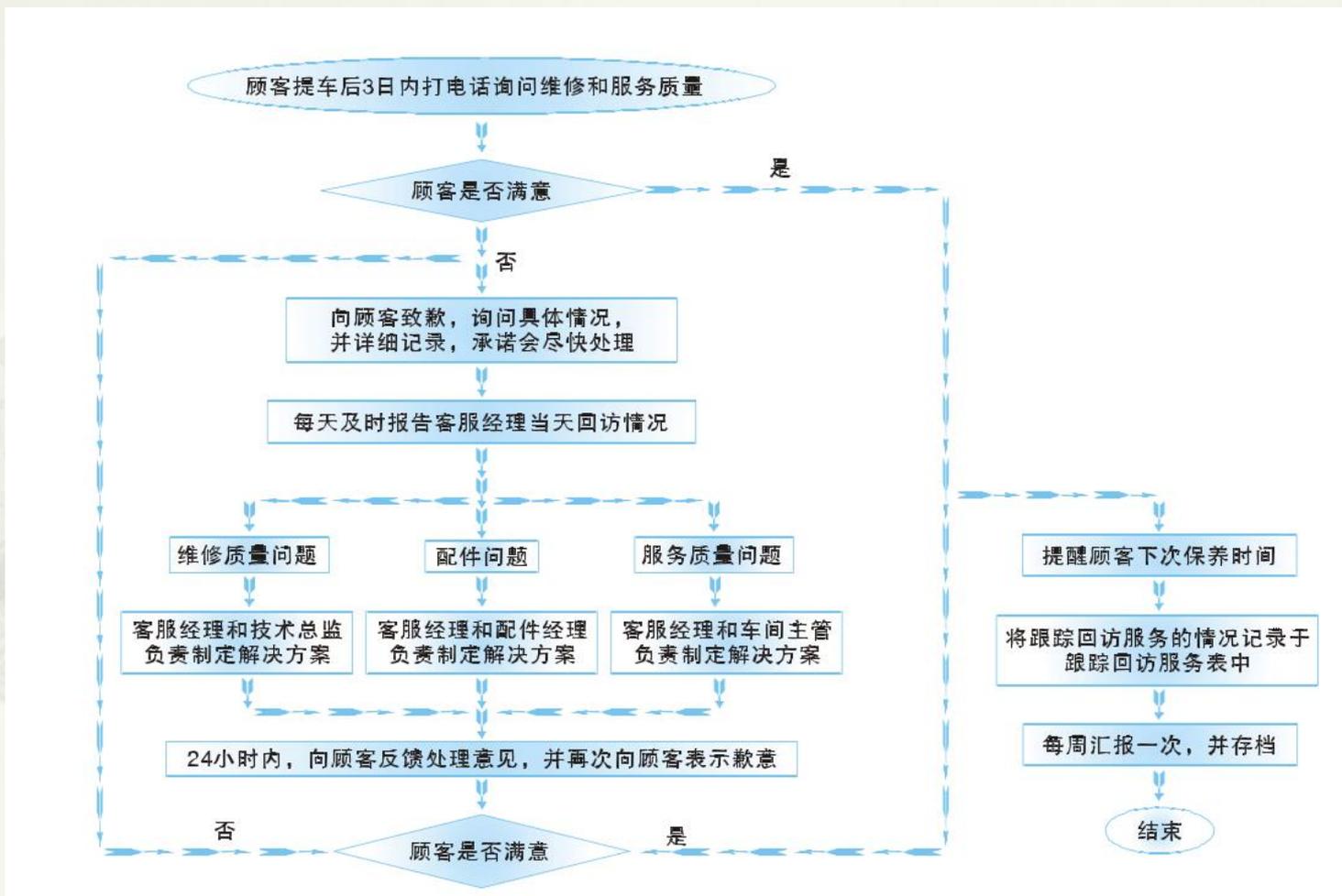


表1

车牌号：_____	行驶里程：_____ (km)	车架号：_____
顾客姓名：_____	电话：_____	来店时间：_____
顾客陈述及故障发生时的状况：		
故障发生状况提示：行驶速度、发动机状态、发生频度、发生时间、部位、大气、路面状况、声音描述		
接车员检测确认建议：		
检测确认结果及主要故障零部件：		

表2 维修施工单

顾客签字	业务接待员签字

工单NO:

业务接待员:

车牌号		VIN NO				
顾客ID		顾客姓名				
邮政编码		地址				
电话1		电话2				
车型		SFX	外观色		内饰色	
入厂履历						
上次行驶公里		入厂预定		卡号		

表2 维修施工单

入厂日	维修内容	入厂日	维修内容
此次入厂情况		交车预定时间	
此次行驶公里		下次入厂预定	
委托事项	维修内容	必要的零件	
开始时间	完成时间	主修签字	主任签字
			检验员签字

注意事项：

1. 本施工单经双方确认后具有合同效力，可作为维修预检交接单使用，任务书为概算费用，结算时凭维修结算清单、按实际发生金额结算，结算方式及期限：_____。
2. 承修方在维修过程中增加维修项目或费用及延长维修期限时，承修方应及时通知托修方，并以书面等形式确认。使用的正副厂配件及质量担保期由双方约定，必要时，附材料清单作为任务书的附件，托修方自带配件，承修方应查验登记，由此产生的质量问题，承修方不负责任。
3. 承修方应妥善保管托修车辆。托修方随车贵重物品随身带走，如有遗失，承修方不承担责任。
4. 维修质量保证期：从竣工出厂之日起_____日或行驶里程_____公里，以先达到指标为准。

表3 结算单

工号NO.: _____ 顾客: _____ 车型: _____ 车牌号: _____

维修类别	班组	工时费	材料费	管理费	税费	总额

序号	材料名称	单位	数量	单价	金额	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
总额	万 千 百 拾 元					¥

日期: _____ 制表: _____ 财务: _____ 复核: _____

表4 回访记录表

日期：_____

序号	顾客姓名	车牌号	联系电话	维修单号	出厂时间	车辆使用情况	工作人员态度	工作人员效率	工作人员业务水平	满意度	意见与建议
1											
2											
3											
4											
5											
6											