

业务接待

情景引入（下达任务）

在4S店，维修接待客户，询问车主信息
填写接车检查单和维修工单。

要求：每小组选两名成员为单位进行角
色扮演，着重突出维修接待的语言组织能
力和概括能力。

- * 一个顾客如约来到维修服务企业保养或修理车辆，发现一切工作准备就绪，维修接待员正在欢迎他的光临，这会让顾客愉快。这恰恰也是顾客又一次对维修企业建立良好信任的开端。因此，维修接待员应当具有良好的形象和礼仪，并善于与顾客进行有效的沟通，体现出对顾客的关注与尊重，体现出高水平的业务素质。

* 一、接待员的工作内容

- * 在接待过程中，维修接待员有两项重要的工作，即填写接车问诊表(接车检查单)和签订维修施工单(任务委托书或维修委托任务书或维修合同)。

* 1.填写接车问诊表

- * 为避免在顾客提车时产生不必要的误会或纠纷、维修接待员在车辆进入维修车间前必须与顾客一起对车辆进行环车检查。环车检查的主要内容有车辆外观是否有漆面损伤、车辆玻璃是否完好、内饰是否有脏污、仪表盘表面是否有损坏、随车工具附件是否齐全、车内和行李舱是否有贵重物品等。检验完成后，填写接车问诊表并经顾客签字确认。接车问诊表一般是一式两份，一份交由顾客保管，一份由企业保管。

- * **2.维修施工单**
- * **维修施工单(任务委托书或维修委托任务书)是顾客委托维修服务企业进行车辆维修的合同文本。**
- * **维修施工单的主要内容包括:顾客信息、车辆信息、维修服务企业信息、维修作业任务信息、附力信息及顾客签字。**
- * **内容1 顾客信息**
- * **包括车主名称和联系方式等。**
- * **内容2 车辆信息**
- * **包括车牌号、车型、颜色、底盘号、发动机号、上牌日期、行驶里程等。**

- * **内容3 维修服务 企业信息**

包括企业名称、客服电话和业务接待员姓名等，以便顾客联系方便。

- * **内容4 维修作业 任务信息**

- * 包括进厂时间、预计完工时间、维修项目、工时费和预计配件材料费等。

- * **内容5 附加信息**

包括顾客是否自带配件(某些品牌的专营店不准自带配件)、顾客是否委托企业处理换下的旧件等，上述内容都需要同顾客做一个准确的约定，

并得到顾客的确认顾客签字意味着对维修项目、有关费用和时间认可。

- * 维修施工单一式三份，其中一联交付顾客，作为顾客提车时的凭证，以证明顾客曾经将该车交付维修企业维修，顾客结算提车时收回或盖章(“已提车”字样)企业自用的两份，一份用于维修车间派工及维修人员领料使用，另一份留底保存，以便查对。
- * 根据车辆维修项目的不同，填写维修施工单的流程也略有不同。车辆如果进行一级维护，可以直接同顾客签订维修施工单。车辆如果要进行故障修理，维修接待员应对顾客车辆进

- * 行技术性检查和初步故障诊断，验证故障现象是否同预约中描述的一致，必要时需请技术人员和顾客一起试车检验或用仪器检测。根据检测诊断结果，拟订维修方案，初步估算修理工时费、材料费及其他费用，预计完工时间，打印好任务委托书，并请顾客签字确认。
- * 维修接待员同顾客签订维修施工单时需同顾客解释清楚维修施工单的内容，重点解释说明维修项目、估算修理工时费、材料费、其他费用和预计完工时间等。

* 二、接待服务流程与实施规范

* 1.接待服务流程

* 2.接待服务实施规范

* 1)迎接顾客

* 规范1 维修服务中心的门卫应始终保持立正的站立姿势，衣着干净整洁、精神饱满。

* 规范2 顾客车辆进入维修服务中心入口处时，门卫要主动为顾客打开维修服务中心大门，并向顾客敬礼或行注目礼表示欢迎，应引导顾客到指定的停车区。

当维修服务中心入口处有交通堵塞或交通不便时，门卫应主动进行交通疏导，让顾客车辆方便进入。

- * 规范3 当顾客要通过时，工作人员应主动侧身给顾客让道，并向顾客说声：“您好！”**
- * 规范4 1分钟内接待顾客。顾客到达维修服务中心后的1分钟内，须有人迎接，并按预约车辆、非预约车辆两 种类型将顾客引导至相应类别业务的接待台前。**
- * 规范5 如果是预约顾客，将预约顾客引导至预约车辆业务接待前台，并在车顶放置预约车辆标识牌；如果是非预约车辆，则将顾客引导至非预约车辆接待前台，前台工作人员按顺序通知维修接待员进行接待。**

- * **规范6 维修接待员应礼貌、热情、得体、规范地招呼顾客，迎接顾客时均应保持站立姿势，身体略向前倾，眼睛应注视着顾客的眼睛，时刻面带微笑，并向顾客传递这样的言语：“您好，欢迎光临，很荣幸为您服务。”**
- * **规范7 维修接待员应主动向顾客递交名片和维修服务中心的有关服务信息资料。**
- * **规范8 寒暄，积极问话。**
- * **规范9 确认来意，问明是何种业务(定期保养、保修、维修)，是否有特殊要求，是否有过返修。**

- * **规范10** 维修接待员应建立每一位来维修中心顾客的档案及顾客车辆的档案。
- * **规范11** 对于老顾客，应查询顾客以往的维修档案，了解车辆以往的维修情况，以便于对车辆有比较全面的把握，为提出可行的维修建议提供有效依据。对于新顾客，要新建顾客档案及顾客车辆档案，并存档。
- * **规范12** 仔细倾听顾客对车辆故障的描述，并在工单上做好记录。询问顾客有关的详情〔利用SW/1H手法〕,必要时请技术专家协助诊断。

项 目	意 义
What (何事)	问题的性质或客户需求?
Who (何人)	谁发现这个问题?
When (何时)	何时发生或多久发生一次?
Where (何处)	在哪里发生?
Why (为何)	为什么这样做?
How (如何)	客户如何处理?

- * 规范13 除快速保养外，倾听顾客需求的时间应在6分钟以上。
- * 规范14 顾客在描述故障过程中，应帮助顾客尽量将故障描述清楚，对于不清楚的地方，应在顾客叙述完后问清楚，而不能随意打断顾客说话。

- * 规范15 中断顾客讲话时，应向顾客说明理由。
- * 规范16 维修工单应记录顾客描述症状和维修需求的原话，
以便于技师准确诊断维修。
- * 规范17 对重复维修及零件失效的返修应填写新的工单，并
在工单上进行标识。
- * 2)预检
- * 为了确认顾客所需的维修项目是否还有遗漏并确认车辆入厂时的状态，维修接待员应建议顾客一起进行预检，这样不仅可以拉近顾客与维修企业的距离，体现维修企业的热忱和细心，而且可以根据环车检查的结果向顾客建议必要的维修或保养，促进维修业务的展开，增加收益。

- * **规范18** 接待手续办妥后，应陪同顾客一起进行预检，并参考该车过去的维修记录，对车辆进行初步的检查及诊断，以便正确掌握情况，并填入预检表。
- * **规范19** 为保护顾客车辆及车内清洁，当着顾客的面使用座椅防尘套，方向盘防尘套和脚踏垫等保护措施。
- * **规范20** 确认这些事项:公里数、车型、车外观损伤情况、咨询事项、内饰及其他肯定车辆原始状况的事项。
- * **规范21** 环车检查时，向顾客确认有无贵重物品或遗留物。如有，应当交还顾客。

- * 环车检查的位置及其内容如所示
- * 小贴士
- * 环车检查注意事项:
 - * ①手套箱是顾客的私密空间，在打开之前一定要先征求顾客的同意。
 - * ②检查过程中如果发现部位损伤，立即向顾客指出损伤部位，并估算一下修补费用。
 - * 规范22 如果发现部位损伤须向顾客指出损伤部位，并建议修复损伤部位，估算费用。征得顾客同意后，请顾客签字确认。

- * 规范23 某些需较长诊断时间的车辆，应先向顾客解释清楚，并开暂时收车单，安排顾客休息，同时督促尽快完成对车辆故障的诊断。
- * 规范24 如该车故障较难判断，维修接待员应向顾客说明情况，引导顾客到休息区休息，并立即通知车间主管，对该车进行进一步详细的诊断。
- * 规范25 碰到疑难杂症，有条件维修服务中心应向上一级服务部申请技术援助或向有关技术专家求助。
- * 规范26 应尽量做到一次就将顾客车辆故障诊断清楚，可利用顾客以往修车档案来帮助进行故障诊断。

- * 规范27 如有必要，车间主管应陪同维修业务接待员、顾客一同进行预检。
- * 规范28 应将车辆环车检查的结果填入工单，并请顾客认，同时对不良的部位建议顾客进行修理。

* 三、接待过程注意事项

- * 努力做到
- * 确保预约准备工作符合要求。
- * 准时等候预约的顾客到来。
- * 用礼貌的语言欢迎顾客并自我介绍。
- * 仔细倾听顾客关于车辆故障的描述。
- * 使用车辆资料信息系统查询客户车辆的相关资料。

- * 进行故障判断，并指出顾客未发现的故障，必要时使用预检工位和向技术专家求助。
- * 记录车辆外观和车上设备、物品、油量等情况。
- * 整理顾客要求并根据故障原因制定维修项目。
- * 仔细、认真、完整地填写任务委托书。
- * 向顾客解释维修任务委托书的内容和所需的工作。
- * 向顾客提供维修的报价和约定交车时间。
- * 请顾客在委托书上签字确认，维修接待员签字后给顾客一份副本。
- * 当着顾客的面使用保护装置。
- * 妥善保管车辆钥匙、相关资料。

- * 安排顾客离开或休息等候。
- * 尽量避免
- * 预约准备不充分。
- * 预约顾客到来时不在场。
- * 没有仔细倾听顾客的陈述。
- * 没有系统地检查顾客车辆。
- * 没有进行故障诊断，简单记录故障，把诊断任务交给车间。
- * 任务委托书填写不全、字迹潦草。
- * 不向顾客解释委托书内容。
- * 不提供报价或报价不准。
- * 不约定交车时间。