



Sino-German Automotive
Vocational Education



汽车维修接待流程

情景引入（下达任务）

电话预约：一客户打电话预约车辆进行第六次保养，并检修下右前方转向异响问题。

要求：每小组选两名成员为单位进行角色扮演，着重涵盖接线员在预约工作所要问的所有内容。

基本知识

接待流程：预约

业务接待

维修作业

质检

结算/交车

跟踪回访

预约

- * 维修服务流程一般是从预约开始，经过维修接待、维修作业、质量检验、结账与交车，最后跟踪回访。
- * 预约服务是汽车维修服务发展的一大趋势。
- * 预约是汽车维修服务流程的首个环节，它是一个与顾客建立良好关系的机会。
- * 预约就是在接受用户预约时，根据维修服务中心本身的作业容量定出具体作业时间，以保证作业效率，并均化每日的作业量。
- * 除此以外，在顾客来店之前还需根据预约日期编排准备工序，汇编整理成为维修服务中心经营业绩基础资料。
- * 预约可分为主动预约和被动预约。

* 一、预约的好处

* 1.预约实现对顾客的好处

- * (1)顾客可以方便地根据自己的日程安排服务时间。
- * (2)缩短顾客等待时间。
- * (3)获得更多的个别关照。
- * (4)可以有更多的咨询时间。
- * (5)更充分的诊断时间从而得到质量更好的服务。

* 2.预约实现对经销商的好处

- * (1)可以合理安排维修工作量，节约时间，从而提高生产效率。
- * (2)确保接待时间，以免遗漏顾客要求。

- * (3)使顾客的车辆得到迅速、优质的维修，提高顾客满意度和忠诚度。
- * (4)避免顾客集中出现，可以从容应对，避免不必要的纠纷。
- * (5)可以实现计划工作和单车过程控制。
- * (6)可以事先准备配件，实行计划作业，节约配件准备和查询对工作效率的影响。
- * (7)可以预先安排工作协作，加强计划性。

* 二、接待员的工作内容、要求及准备

* 1.预约的工作内容

- * (1)询问顾客及车辆基础信息(核对用户数据, 登记新用户数据)。
- * (2)询问行驶里程。
- * (3)询问上次维修时间及是否为返修。
- * (4)确认顾客的需求及车辆故障问题。
- * (5)介绍特色服务项目及询问顾客是否需要这些项目。
- * (6)确定维修接待员的姓名。
- * (7)确定接车时间并暂定交车时间。
- * (8)提供价格信息。
- * (9)提醒顾客带相关资料(随车文件, 维修记录)。

- * 2.预约工作要求
- * (1)使用格式预约登记表或汽车维修管理系统进行预约。
- * (2)引导顾客预约，设立预约顾客欢迎板，展示预约流程图，对顾客进行预约宣传，采取优惠手段激励顾客预约。
- * 3.预约准备工作
- * (1)草拟派工单，包括目前为止已了解的内容，可以节约接车时间。
- * (2)检查是否是返修，如果是要填写《返修车处理记录表》以便特别关注。

- * (3)检查上次维修时发现但没有纠正的问题，记录在本次订单上，以便再次提醒用户。
- * (4)估计是否需要进一步工作。
- * (5)通知有关人员(车间、备件、接待、资料、工具)做准备。
- * (6)提前一天检查各方的准备情况(技师、备件、专用工具、技术资料)。

* 三、预约服务流程与实施规范

- * 通常，预约工作由维修业务接待员或信息员按照规范的 预约规范流程来完成，预约规范流程如[图6-2](#)所示

* 2.预约实施规范

- * 规范1 有关预约流程应在接待区醒目处张贴，作为宣传。
- * 规范2 预约欢迎板放置在接待室入口处，必须明确维修接待员，顾客姓氏，车牌号及预约时间。
- * 规范3 进行必要预约服务内容的广告宣传。宣传品上必须印有“预约服务电话号码”。
- * 规范4 维修企业应根据本服务站的业务量受理预约。
- * 规范5 维修企业由业务主管负责预约相关事宜。
- * 规范6 维修企业应设预约电话，并公开、公告。

- * 规范7 预约顾客数量，在考虑未预约顾客余量的前提下由各服务维修企业自行决定。
- * 规范8 预约电话铃响三声内，须有人接听电话。
- * 规范9 接受电话预约时，应仔细倾听预约顾客的要求，并记录于预约电话登记表上。
- * 规范10 接受电话预约时，如果无法回答顾客的问题或顾虑时，应亲自联络其他人员协助。如果一时不能解答顾客的问题，应向顾客承诺 何时能够给予答复。

- * **规范11** 在预约结束前向顾客再次确认顾客的要求，如顾客的预约维修时间、故障描述及顾客的要求等，同时根据顾客需求，做出对维修费用的大致估价，并向顾客说明。
- * **规范12 守约。**告诉顾客工位“预留时间”，预留时间指超过预约时间的工位再等待时间。预留时间因地域不同而不同，可由维修企业自己确定。如：“预留时间为10分钟”意思是：超过10分钟意味着用户自动放弃预约，预留工位将另行安排。告诉用户你将“提前一个小时确认”，即给用户打电话确认用户是否准时赴约。

- * 规范13 接线员须提醒顾客带随车文件和随车工具，如行驶证、保养手册等。
- * 规范14 预约结束时须向顾客表达感谢，欢迎顾客光临本服务维修企业。
- * 规范15 对预约成功顾客，可传递以下言语：“谢谢您的预约，我们恭候您的光临！”
- * 规范16 对于未预约成功的顾客，可传递以下言语：“非常抱歉，这次未能满足您的需求。如果您今后有需要，欢迎再次预约。”

* 四、预约过程注意事项

- * 努力做到
- * 电话随时有人接听(预约电话铃声响三声内, 有人接电话
- * 记录所有需要的信息和顾客对故障的描述。
- * 进行诊断, 必要时向维修技术员或技术专家求助。
- * 告知顾客诊断结果和解决方法以及所需费用和时间。
- * 根据顾客要求和车间能力约定时间。
- * 告知顾客将由哪位维修接待员进行接待。
- * 及时告知维修接待员和备件预约情况。
- * 备件部门设立专用货架存放预约的备件。

- * 维修接待员负责监督预约的准备工作(委托书、备件、专家、技师和工位、设备/工具、资料)。
- * 如果不能履行预约时，及时通知顾客并另约时间。
- * 前一天和一小时确认各项准备工作和顾客履约情况。
- * 预约顾客来时，维修接待员在场，并进行接待。
- * 尽量避免电话铃响三声之后无人接听或长时间占线。
- * 顾客和车辆信息或故障描述记录不全。
- * 不对故障进行诊断。
- * 不按车间维修能力安排预约。

- * 顾客不知道谁会接待他。
- * 预约情况不及时通知有关部门和人员。
- * 备件部门没有为预约顾客预留备件。
- * 准备工作不充分。
- * 顾客已经前来才通知不能履约。
- * 不提前确认准备工作和顾客履约情况。
- * 顾客前来时，负责接待的维修接待员不在场。

- * 案例

- * 预约范例

- * 步骤一：应答并自我介绍

- * 维修接待员：“早上好，这里是顺风丰田服务部，我是胡凡。”

- * 顾客：“我想给车做个保养，顺便修一下排气系统。”

- * 步骤二：询问顾客的姓名和车辆详细情况

- * 维修接待员：“当然可以了，能告诉我您的姓名以及车型吗？”

- * 顾客：“李京，车是我丈夫的，车型是佳美

- * 维修接待员：“没错，我想起来了，白色的佳美，2004年的车型。”

- * 顾客：“对，就是它已经驾驶了80000公里最近我丈夫发现排气系统开始出现噪音，他认为需要换个后消音器您能安排明天吗？星期五？”
- * 步骤三:为顾客提供若干选条时间:星期几，几号
- * 维修接待员：“非常抱歉，李太太，明天的预约已经满了做保养和维修排气系统至少需要3个小时我们可以将预约妥排在下周二、周三或周四的任意时间，您方便哪天来？”
- * 顾客:“排气噪音太恼人了，我想越快解决越好。您能周二上维修，然后中午交车吗？”

- * 维修接待员: “好的。我们可以周二上午8:30开始工作、即使要更换整个排气系统, 不单是消音器, 到12:00时我们也可以将车辆备好”
- * 步骤四:如果可能的话, 提供报价, 保养, 基本维修
- * 顾客:“太好了那就定在下周二上午吧。顺便问一下, 价格是多少?”
- * 维修接待员: “80000公里保养需250元(含零件、润滑油和工时费), 更换后消音器需99元。如果需要更换整个排气系统需花费160元(含工时费), 检查车辆后我将给您一个明确的报价”

- * 顾客：“但愿只更换后消音器就可解决问题好吧，那就将预约定在星期二吧。但是请您确认能准时交车我两点有个约会，需要用车。”
- * 步骤五:确认和顾客达成的协议，重复星期几，几号，时间和顾客的要求
- * 步骤六:确认是否需要为顾客提供交通工具
- * 维修接待员:“我们确定能准时交车那么，李太太，我们将预约定在下周二、即8月31日上午8:30，为您做80000公里保养并解决排气噪声问题一车辆维修将于中午12:00前完成。顺便问一下，需要为您提供交通工具吗？”

- * 顾客：“不用了，胡凡，我的朋友会来接我。”
- * 步骤七:感谢顾客
- * 维修接待员：“感谢您致电咱们下周二上午8:30见。”
- * 顾客：“谢谢你，胡凡。再见。”
- * 小贴士 总是要让顾客先结束通话(挂电话)、礼貌职业化。

- * 顾客：“不用了，胡凡，我的朋友会来接我。”
- * 步骤七:感谢顾客
- * 维修接待员：“感谢您致电咱们下周二上午8:30见。”
- * 顾客：“谢谢你，胡凡。再见。”
- * 小贴士 总是要让顾客先结束通话(挂电话)、礼貌职业化。