

# ZADBAJ O OBSŁUGĘ KLIENTA



## 01 – MIŁE PRZYWITANIE

Przyjazny personel oraz wygodna i uporządkowana poczekalnia sprawią, że oczekujący klienci poczują się bardziej komfortowo. Zainwestuj w dodatkowe wyposażenie warsztatu: telewizor, możliwość skorzystania z ciepłych napojów i wody czy dostęp do Wi-Fi.



## 02 – PRZEPROWADŹ SZCZEGÓŁOWĄ ROZMOWĘ

Zdobądź jak najwięcej informacji od klienta. Poproś o podanie danych kontaktowych, przedstawienie historii pojazdu, informacji o gwarancji czy ubezpieczeniu. Dowiedz się, dlaczego klient zdecydował się na wizytę w warsztacie, jakie są objawy usterki. Po zdiagnozowaniu problemu, wyjaśnij, co należy naprawić i podaj czas potrzebny na wykonanie naprawy. Pozwoli Ci to na:

- sprawniejszy kontakt z klientem;
- łatwiejsze zdiagnozowanie usterki;
- szybszą naprawę.



## 03 – ZAPROONUJ DODATKOWE USŁUGI

Dodatkowa, bezpłatna usługa z pewnością ucieszy każdego klienta. Zaproponuj podstawowy przegląd pojazdu przy każdej naprawie. Dzięki temu klient będzie spokojniejszy i bardziej świadomy stanu samochodu oraz ewentualnych usterek.

