

# 邀请与预约

《汽车维修接待实务》——学习情境二

# 邀请与预约

## 情景目标

- 1.能制定邀请预约计划，并有计划的进行客户邀请；
- 2.掌握电话预约的基本流程，并能进行电话预约招揽活动；
- 3.能够运用不同的邀请预约方式，有效的提升客户到店率；
- 4.锻炼自主学习分析能力、自我展示能力，并能培养团队合作精神和职业道德素养。

## 情景概述

邀请与预约流程是服务接待流程的起始流程，是从售前转入售后的第一个流程，良好的预约服务可以提升顾客满意度，并实现车间作业合理有序。

## 情景任务

- 任务1 预约准备
- 任务2 电话预约

## 情景准备

### 人员准备

#### 基本知识

- 1.汽车基本知识；
- 2.常规维护规范；
- 3.常用零件价格；
- 4.工时收费标准；
- 5.客户进店流量分析；
- 6.执行流程的标准话术。

#### 基础技能

- 1.积极倾听；
- 2.服务的热情和礼仪；
- 3.礼貌热情的电话沟通；
- 4.电话营销技巧A-I-D-A（注意-兴趣-渴望-行动）。

### 工具准备

- 1.笔、本；
- 2.预约登记表；
- 3.预约计划表；
- 4.附耳机的电话；
- 5.客户档案；
- 6.预约看板。

# 目录

## CONTENTS

1



预约准备

2



电话预约

# introduction



## 邀请与预约

预约服务是企业与客户提前约定在某一时间进行的服务，这是汽车维修服务发展的一大趋势，也是有效提高客户满意度的重要手段，它一方面能够合理地安排维修作业工作量，有效地将维修业务平均分配到各个营业时间段；另一方面又能提前做好工位、维修技师、服务顾问、配件准备等，以便提高工作效率，让客户过来后能够以最短的时间享受车辆维修保养服务，节省客户的维修等待时间，从而能够提高汽车维修服务企业的快速服务水平，使各个工作环节更加高效和顺畅，从而提高客户的满意度。



## 预约准备

1. 掌握接、打电话的礼仪。
2. 体会不同话术的作用，有效地解决致电客户的各种需求。
3. 培养良好的时间规划意识。
4. 理解预约工作的重要性，树立效率为重的理念。

客户通过预约所期望的主要是修车不排队，结算不等待，现场有条理，交车细致全面，接待过程清晰全面，来店第一时间有人接待，工位充足，维修时间短，希望同一时间一位服务顾问只接待一位客户。

对于汽车维修服务企业而言，有效地利用和推广客户的预约服务不但能够对企业起到削峰填谷的作用，还可以有效地提高车间利用率和客户满意度。



# 1

## 预约的目的

- (1) 提前准备
- (2) 节省时间
- (3) 提高效率
- (4) 提升客户满意度



### (1) 邀约内容准备

了解近期汽车维修服务企业活动内容和政策

### (2) 车辆信息准备

通过经销商运用管理系统熟悉客户车辆情况，如车辆牌照号、车辆型号、车辆识别代号、质量保证期、车身颜色、上次进店行驶里程数、服务项目、建议但没有进行的项目、客户投诉记录等信息。

### (3) 客户信息准备

通过经销商运用管理系统熟悉客户信息，如客户姓名、地址、联系方式等信息。

### (4) 车间产能准备

了解车间的维修生产情况和收费情况，相应的配件，相应维修项目的工时费和材料费，还应了解近期维修厂是否有优惠促销活动等

### (5) 恰当致电准备

### (6) 心态准备





### 3 制订预约计划

---

(1) 确定预约时间 根据信息记录表，确定客户下次维护的时间，在 1 个月内做好预约计划工作，至少提前 15 天进行预约询问。

(2) 确定维护项目 按照客户维护记录，确定本次来店维护项目，并确定所需配件供应情况、费用情况及维护所需时间等内容。

(3) 确定预约方式 根据客户相关信息，选择客户偏好的预约方式，并选好联系时间，确保客户愿意联系，以便取得较好的效果。

---



# 一、学习效果评价

1. 打电话过程中，可以同时做的事情是（ ）。

A. 喝水 B. 操作计算机 C. 吃东西 D. 抽烟

2. 打电话时，相对比较恰当的通话时间（ ）。

A. 越短越好 B. 越长越好 C. 控制在 3min 内 D. 随意

3. 打电话时，以下比较恰当的用语是（ ）。

A. “你好！我是某某某，请问方便接听电话吗”

B. “我要找某某某” C. “是某某某吗” D. “我有 ××× 事”

4. 接听电话后要结束电话交谈时，不恰当的方式是（ ）。

A. 客气地道别说完再见 B. 自己先挂断电话 C. 待对方挂机后才挂断电话 D. 询问对方对自己的服务是否满意

5. 接听电话时，如果对方要找的人不在，不礼貌的用语是（ ）。

A. “请问您愿意记录他的手机号吗” B. “不在” C. “您有什么事要我转告吗” D. “您方便稍后再打过来吗”

6. 接听电话时，拿起话筒的恰当时间是（ ）。

A. 响铃 3 声之内 B. 铃响 1 声 C. 铃响时 D. 忙完手头的工作

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/266215151114011003>