

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，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，会导致驻车制动器失灵，我们已经调整。

(4)四个轮胎胎压太高，这会加速轮胎磨损，我们已将它调整至规范值。

(5)您的备胎气压只有 60 kPa，我们已增加至 200 kPa，以确保随时能用。

(6)保险丝盒里已经没有备用保险丝了，建议买几条备用。

(7)加速/制动/离合器踏板橡皮已经磨光了，建议更换。

(8)换档杆防尘套已破裂，车外噪声会由此传入，换上新的会安静得多。

(9)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。

(10)发动机盖不能平顺开关，我们已给发动机盖铰链加了润滑油。

(11)车窗喷洗液喷嘴被车蜡堵住了，喷洗液喷不出来，我们已将车蜡清除了，但是以后打蜡时要注意。

以上类似的内容还可以列出很多。