

案例

维修后跟踪服务电话范例

步骤一：准备

确认你看过客户的发票/维修工单，且将其置于你的面前。

步骤二：确认和你交谈的人是你要找的人

维修接待员：“晚上好，我是和兴丰田的维修接待员，我能找一下王晟先生吗？”

客户：“我就是，你请讲。”

步骤三：询问是否方便交谈

维修接待员：“王晟先生，您好，我能耽误您几分钟时间，了解一下您爱车制动器的修复情况吗？”

客户：“好，你说。”

步骤四：解释致电的目的

维修接待员：“我这次给您致电，是想确认您感觉车上的制动器工作是否一切如意。过去的一周内车辆的表现如何？”

步骤五：请客户给予评价

客户：“没问题，运行得非常好，必须承认，当发现制动时车辆向左跑偏时，我非常失望，但和兴丰田的确很及时地解决了问题。”

维修接待员：“我们工长告诉我，故障的起因是制动钳活塞被卡住了，得知制动器现在运行正常我就放心了。谢谢您的时间。”

步骤六：要感谢客户的时间

客户：“谢谢你，我很感谢你即时致电。”

维修接待员：“不客气，谢谢您。晚安！”

客户：“晚安！”