

案例

维修接待员沟通的重要性

小莫是某汽车维修企业的维修接待员，有比较丰富的工作经验。一天下午她接待了一辆事故车维修，该车是客户因追尾造成前保险杠损坏前来报修的。由于该客户购买了保险，而此事故判定属于保险索赔范围，因此小莫与公司的保险索赔专员小陈共同接待了客户。当客户问什么时间能取车时，小陈想当然地说：“明天上午。”而作为经常负责车辆维修跟进的维修接待员，小莫根据自己的经验判断，交车时间乐观估计至少也要到后天上午。于是小莫马上对客户说：“不行，这种维修至少到后天上午。”“那我后天上午10点一定要取车”。这时客户心里就对小莫感到不满，感觉是她对自己不热心，服务不好。这为后续的沟通埋下了隐患。

这辆车进厂维修的保险理赔手续由保险索赔专员小陈办理，而车辆维修具体事宜由维修接待员小莫办理。该车需要对前保险杠进行钣金修理及喷漆。办理完接车手续后，该车便进入车间维修。第二天中午，当小莫到车间巡查车辆维修进度时，发现该车完成了钣金修理后便被停放在一边，于是就与喷漆师傅联系，告知该车已经答应客户第三天上午取车。喷漆师傅说：“我保证明天上午交车。”

第三天早上刚上班，小莫到车间一看，车还放在那里，喷漆工序还未开始，小莫心里非常着急，同时也感到非常气愤，便找来自己的主管反映车间维修进度无法保证的事情。于是维修接待主管便与车间主管一起来到车旁，向喷漆师傅要求其马上进行，而喷漆师傅反映前台接待的车辆要求赶进度的太多，每个人接的车辆都赶到一起，承诺客户时根本没有考虑喷漆车间的工作负荷，他也是没有办法，只能尽力而为。看在主管的面子上，只能马上将其他车辆的喷漆作业停下来，给这台车做前保险杠喷漆，但上午交车是肯定不行了。

于是，小莫便准备与客户联系，但客户以为上午10点就能取车，所以已经提前到来。当他得知上午取不到车时，本来就对小莫有成见的他便火冒三丈，在接待大厅便吵了起来。最后是小莫又答应客户帮他把其他部位也修补一下，客户才安静下来。这辆车是在第三天的下午4点交车的。

这个案例存在的问题是小莫与小陈没有及时满足客户的要求，在解答过程中与客户的沟通不畅通，同时与车间维修师傅没有及时沟通联系，形成了车辆不能及时交给客户的不良后果。