

การรับรถ (Reception)



1. การต้อนรับ

เตรียมพร้อมให้บริการ

จุดสำคัญ ตำรวจตัวเอง

- รอยยิ้ม
- ทรงผม
- หน้าตา
- ป้ายชื่อ
- เสื้อ , กางเกง
- รองเท้าکشูสีดำ
- ถุงเท้าสีดำ (สำหรับชาย)

บุคลิกดี

จุดสำคัญ ภาษากาย

- การเดิน
- การยืน
- การเชิญ
- กระน้ำกระเจง
- กระทือรือร้น
- คล่องแคล่วว่องไว

ทักทาย สร้างสัมพันธ์ที่ดี

จุดสำคัญ มารยาท และเสน่ห์การพูด

- ยิ้ม , ไหว้ กล่าว “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- แนะนำตัว (ผม/ดิฉัน...)
ผู้บริหารงานบริการ ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ
- เรียกชื่อลูกค้า (กรณีลูกค้านัดหมาย)
- สอบถามจุดประสงค์การมา
(กรณีลูกค้าไม่ได้นัดหมาย)
- ขอเชิญคุณ.... ที่เคาน์เตอร์ /
ห้องรับรองลูกค้า เชิญครับ/ค่ะ

2. การตรวจสอบสภาพรถ

การตรวจสอบสภาพรถรอบคันในระหว่างการต้อนรับ Walk Around Check During Reception

9. ยางล้อหลังขวา (Right Rear Tire)
ยาง แม็ค ฝาครอบล้อ, บล๊อคคอดล้อ เครื่องมือ,
กันชนหลัง, ไฟส่องสว่างด้านหลัง,

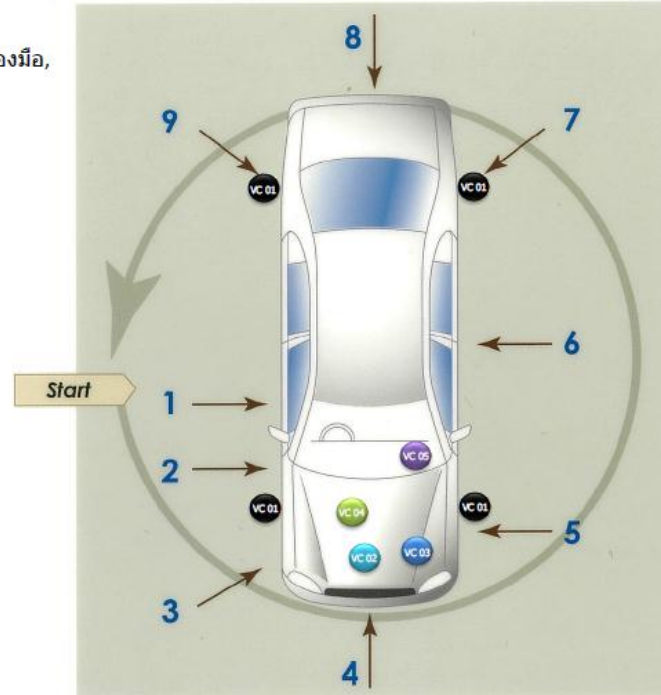
VC 01 ตรวจสอบวัดค่าของยาง
ความลึกของดอกยาง
สภาพของยาง
วันเดือนปีผลิต

1. เบาะคนขับ (Driver's Seat)
มาร์คตำแหน่งเบาะ, ตรวจแป้นเบรคเท้า,
เบรคมือ, พวงมาลัย, จดระยะทางODO,
ตรวจเช็คภายในห้องโดยสาร

2. ประตูด้านหน้าขวา (Driver's Door)
ชุดล็อคประตู, การเปิด-ปิดของประตู,
ยางและใบปิดน้ำฝน

3. ยางล้อหน้าขวา (Right front Tire)
ยาง แม็ค ฝาครอบล้อ, สีและตัวถัง
ด้านหน้าขวา

VC 01 ตรวจสอบวัดค่าของยาง
ความลึกของดอกยาง
สภาพของยาง
วันเดือนปีผลิต



4. ด้านหน้ารถ (Front Engine Area)
ไฟ, กันชน, ฝากระโปรง, กรอบป้าย
ทะเบียน, สภาพห้องเครื่องยนต์,
แบตเตอรี่, การรั่วซึมของน้ำมัน,สภาพ
และระดับน้ำมันเครื่อง,

VC 02

VC 03

VC 04

ตรวจสอบสภาพบริเวณ
หน้าห้องเครื่อง และแนะนำ
การดูแลรักษา

ตรวจสอบวัดค่าแบตเตอรี่
เพื่อดูสภาพการใช้งาน
ตรวจสอบสภาพน้ำมันเครื่อง
แนะนำผลิตภัณฑ์ซ้ขจัดคราบเขม่า

8. ด้านหลังรถ (Rear)
ยางอะไหล่, บล๊อคคอดล้อ เครื่องมือ, กัน
ชนหลัง, ไฟส่องสว่างด้านหลัง,

7. ยางล้อหลังซ้าย (Rear Tire)
ยาง แม็ค ฝาครอบล้อ, สีและตัวถัง
ด้านหลังซ้าย. ฝาถังน้ำมันเชื้อเพลิง

VC 01 ตรวจสอบวัดค่าของยาง
ความลึกของดอกยาง
สภาพของยาง
วันเดือนปีผลิต

6. ประตูหน้าซ้าย (Left Door)
ชุดล็อคประตู, การเปิด-ปิดของประตู,
ตรวจสอบกรองแอร์

VC 05 แนะนำการดูแลรักษา
ทำความสะอาดตู้แอร์

5. ยางล้อหน้าซ้าย (Left front tire)
ยาง แม็ค ฝาครอบล้อ, สีและตัวถัง
ด้านหน้าซ้าย

VC 01 ตรวจสอบวัดค่าของยาง
ความลึกของดอกยาง
สภาพของยาง
วันเดือนปีผลิต

การตรวจสอบที่เข้าข่ายเสนอขายผลิตภัณฑ์ Value Chain (VC)	
● VC01	การตรวจสอบสภาพยาง/ปียาง
● VC02	การตรวจสอบสภาพหน้าห้องเครื่อง
● VC03	การตรวจสอบวัดค่าแบตเตอรี่
● VC04	การตรวจสอบสภาพและระดับน้ำมันเครื่อง
● VC05	การแนะนำดูแลทำความสะอาดตู้แอร์

3. การเปิดใบสั่งซ่อม

1. ทบทวนชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
2. ตรวจสอบประวัติงานซ่อมครั้งล่าสุด
3. อธิบายรายการซ่อมทำ
4. สอบถามงานแจ้งซ่อมเพิ่มเติม และ ทบทวนรายการซ่อมทำทั้งหมด
5. อธิบายงานซ่อมโดยใช้ภาพประกอบ
(The Key / i-pad)
6. อธิบายค่าใช้จ่าย
7. แจ้งเรื่องของเวลาซ่อมทำ / เวลาเสร็จ
8. ทบทวนรายการตรวจสอบสภาพรถ
9. เซ็นต์อนุมัติงานซ่อม



5. ห้องรับรองลูกค้า

1. เชิญลูกค้าที่ห้องรับรองลูกค้า
2. สอบถาม พร้อมบริการขนม และเครื่องดื่ม
3. แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
ศูนย์บริการให้ลูกค้าทราบ เช่น Free Wifi
มุมอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ฯลฯ
4. แจ้งความคืบหน้าในงานซ่อมทำให้กับลูกค้า



การส่งมอบ (Delivery)



1. การตรวจสอบสภาพรถ ก่อนส่งมอบ (QC)

1. ตรวจสอบจุดเปลี่ยน จุดซ่อมทำ

ควรมีการตรวจสอบในสิ่งที่ลูกค้าแจ้งซ่อม หรือทางช่างได้มีการเปลี่ยน แก้ไข หรือตรวจเติม ตามรายการในใบสั่งซ่อม

2. ตรวจสอบความสะอาดภายในรถ และนอกรถ

ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะคราบ รอย หลังจากการล้างรถ ต้องมีการตรวจสอบทั้งภายนอก และภายในรถเพื่อความเรียบร้อยก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

3. เตรียมอะไหล่เก่า

ควรมีการเตรียมอะไหล่เก่า (ถ้ามี) ให้ลูกค้าได้เห็นและเปรียบเทียบก่อน หลัง ในการซ่อมทำ

2. การอธิบายงานซ่อมทำ และค่าใช้จ่าย

1. ขอเอกสารใบรับรอง
2. อธิบายงานแจ้งซ่อมเพิ่มเติม และงานเช็คระยะ
โดยใช้ The Key / i-pad ประกอบการอธิบาย
3. อธิบายรายละเอียด ใบตรวจสุขภาพรถในการตรวจเช็คความเรียบร้อย
4. แจ้งเรื่องงานรับประจํางานซ่อม การเช็คระยะครั้งต่อไป พร้อมแนะนำ
ให้ลูกค้าโทรนัดหมายล่วงหน้าในการเข้าเช็คระยะครั้งต่อไป
5. สอบถามเบอร์โทร เวลา ในการสะดวกโทรติดตามหลังการซ่อม
6. สรุปค่าใช้จ่าย ค่าแรง ค่าอะไหล่ และอธิบายผลของงานซ่อมทำ
7. แจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ในการเช็คระยะครั้งต่อไป
8. เชิญลูกค้าที่แคชเชียร์

3. ส่งมอบลูกค้ำ

1. อธิบายจุดเปลี่ยน จุดซ่อมทำ ตามรายการในใบเสร็จรับเงิน
2. แนะนำการบำรุงดูแลรักษารถยนต์
3. อธิบาย และโชว์อะไหล่เก่าให้ลูกค้ำได้เห็นและรับทราบ
4. สอบถามลูกค้ำว่ามีข้อสงสัย หรือมีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่
5. ให้ลูกค้ำเซ็นที่ยืนยันการรับรถ
6. ส่งมอบลูกค้ำอย่างประทับใจ





Thank you