



CSI No.1 - Delightful Customer Care

CSI Newsletter

Volume 1-Oct. 2014
MBK Network Development

아이콘을 누르면 해당페이지로 이동합니다.

GREETING



CEO Greeting

REPORT



2014 CSI Report

NEWS



CSI News

PRACTICE



CSI Best Practice

CSI No.1 - Delightful Customer Care

Greetings from CEO of MB Korea



임직원 여러분께,

어느덧 더웠던 여름이 지나 단풍이 아름다운 가을이 왔습니다. 올해 메르세데스-벤츠의 성과는 놀랍습니다. 세일즈 및 애프터-세일즈에서 높은 판매율을 기록하고 있기에, 남은 한 해를 성공적으로 마무리하는 것은 더욱 중요하다고 볼 수 있습니다. 성과를 이룬 만큼 우리 향후 계획에 대해 한 발짝 먼저 나아가

가 준비해야 하며, 그것은 바로 고객 만족과 고객 유지입니다!

우리는 마케팅인사이트에서 실시한 ‘2014년 자동차 품질 및 고객만족 조사’에 참여한 결과, CSI 세일즈 및 애프터-세일즈에서 5년 연속 독일 프리미엄 브랜드 중 1위를 차지하였습니다. 이렇게 놀라운 결과는 여러분의 끊임없는 노력의 결과라 말할 수 있습니다. 우리는 순위에 만족해선 안되며, 고객의 니즈를 파악하여 개선된 서비스를 제공해야 합니다. 그랬을 때 비로소 고객은 만족을 넘어 감동을 받게 되며, 메르세데스-벤츠와 끝까지 머물게 될 것입니다.

우리가 이 뉴스레터를 제작하는 이유는 메르세데스-벤츠에서만 느낄 수 있는 고객만족을 제공하기 위해서입니다. 그렇기 때문에 이 뉴스레터는 각 전시장 및 서비스센터의 모범사례(best practice)를 조사하여 모든 임직원 분들께 전달할 것입니다. 이 안에는 CSI 리포트 및 분석, CSI 뉴스, 딜러사 임직원 분들의 인터뷰 등의 내용이 포함될 것입니다. CSI 뉴스레터에 대한 여러분의 많은 관심과 애정을 바라며, 남은 한 해 잘 마무리 하시길 기원합니다.

감사합니다.

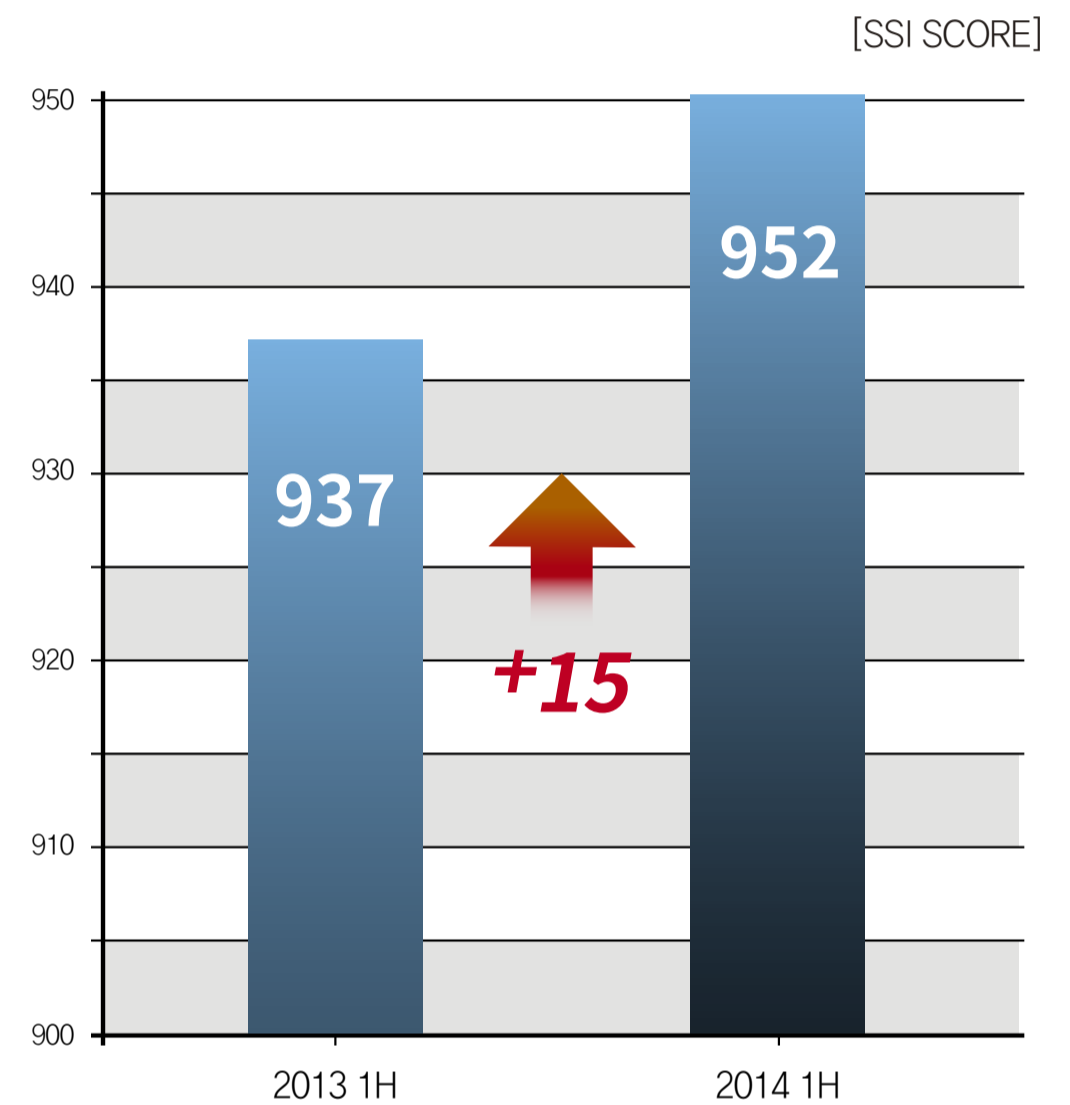
CSI Report

2014 CSI 상반기 리포트

Sales

01 2014년 상반기 SSI는 952점!

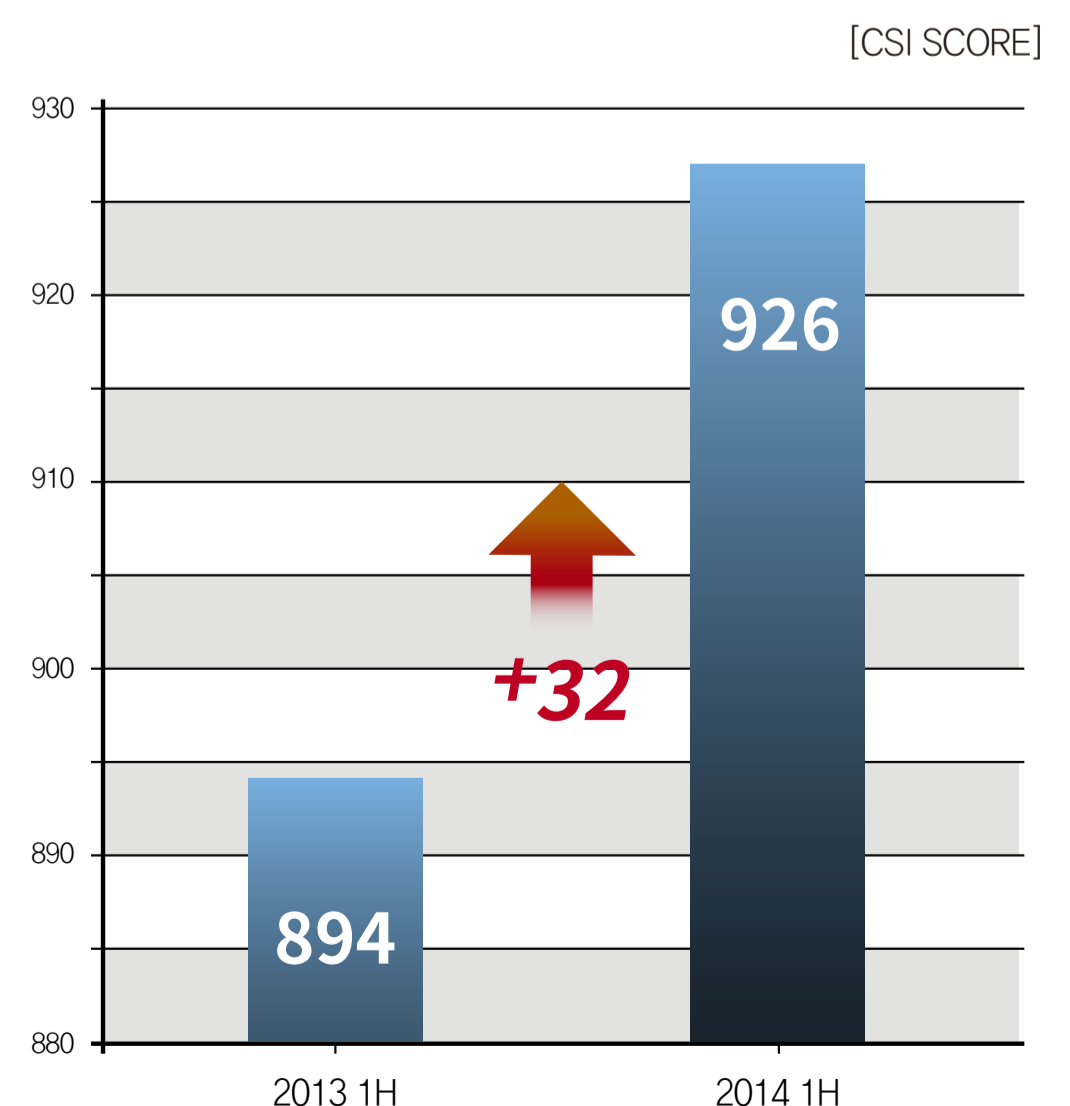
- | 2013년 상반기(937점) 대비 15점 상승
- | ‘영업사원’ 부문이 964점으로, 2012(910점), 2013(957점)년에 이어 가장 높은 평가
- | 모든 부문의 만족도가 2013년 상반기 대비 개선되었으며, 특히 ‘사후 고객 관리 및 서비스’는 5개 차원 중 가장 낮은 평가(933점)를 받았으나, 전년 대비 27점 개선



After-Sales

02 2014년 상반기 CSI는 926점!

- | 2013년 상반기(894점) 대비 32점 상승
- | 지난해에 이어 ‘서비스 어드바이저’ 차원은 943점 (13년 상반기 대비 24점 상승)으로 가장 높은 평가
- | ‘서비스 품질’은 평가 차원 내 가장 낮은 평가(909점)를 받았으나, 전년 대비 개선 폭이 36점으로 가장 큼



CSI News

마케팅인사이트 : 2014 자동차 품질 기획조사

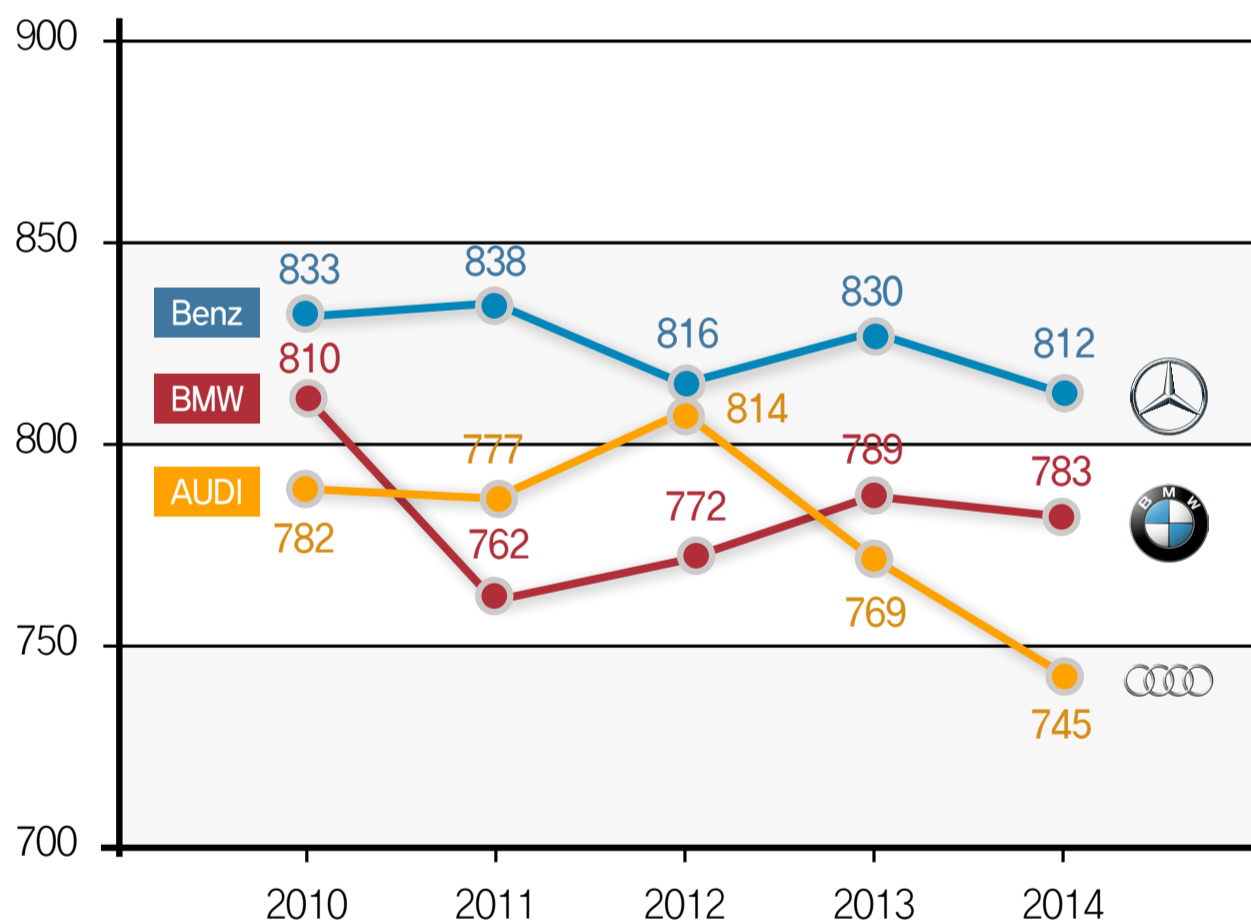
Marketing **Insight**

마케팅인사이트에서 실시한 2014 자동차 품질 및 고객만족 조사(Syndicated Study) 결과가 발표되었다. 이 조사를 이용하여 우린 메르세데스-벤츠 브랜드가 수입차 브랜드 대비 판매서비스 만족도 및 A/S 서비스 만족도가 어떠한지 알 수 있다.

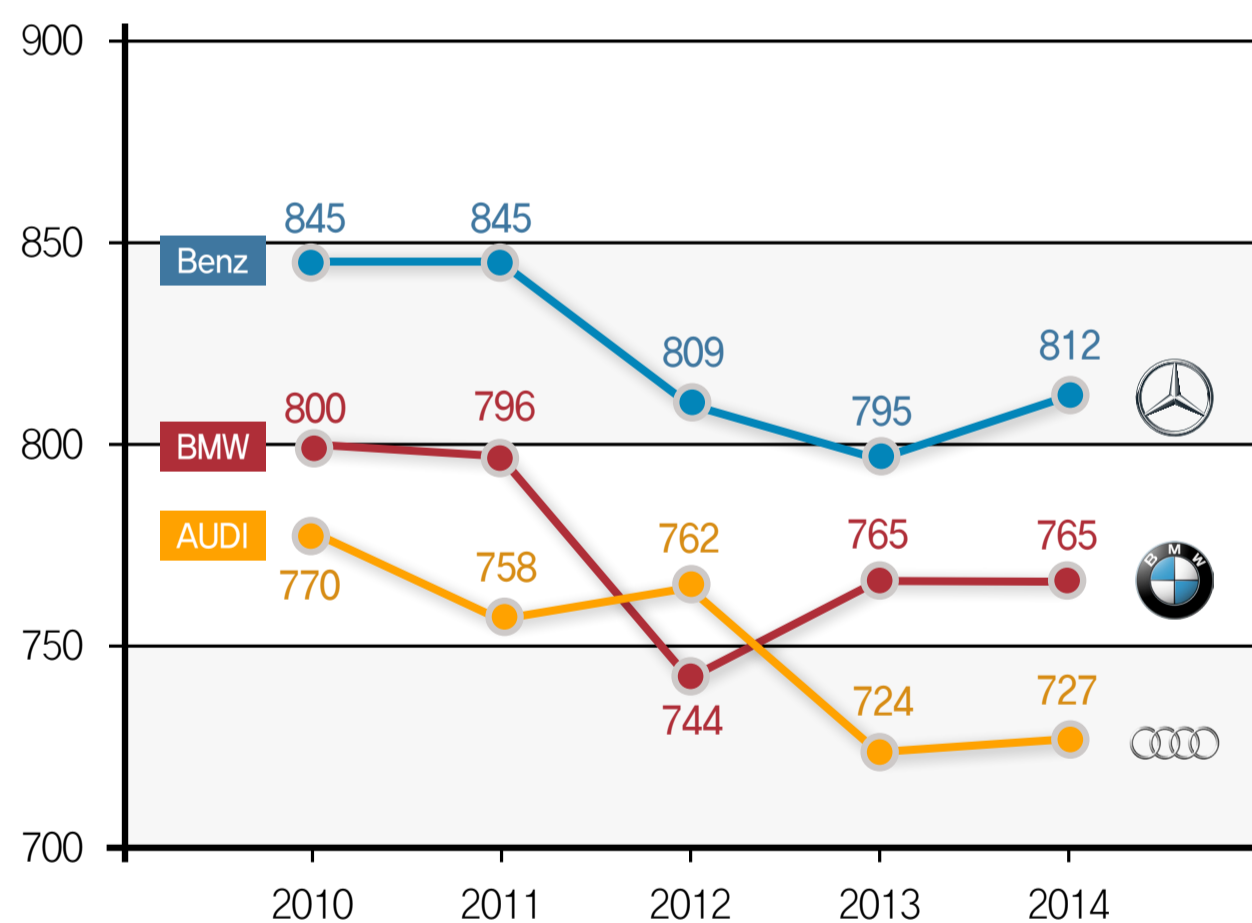
올해 메르세데스-벤츠 코리아는 5년 연속 독일 프리미엄 브랜드 중 판매서비스 만족도(SSi)와 A/S 서비스 만족도(CSI)에서 1위를 차지하였다. 구체적인 결과는 다음과 같다.



판매서비스 만족도 (SSi)



A/S서비스 만족도 (CSI)



판매서비스 만족도는 812점으로, 수입차 브랜드 중 800점 이상을 받은 유일한 브랜드였다. 수입차 브랜드 평균 점수는 766점이었으며 BMW는 783점, Audi는 745점을 기록하였다.

A/S 서비스 만족도는 812점으로, 작년 대비 17점 상승하였다. BMW와 Audi는 765점, 727점을 각각 기록하였다. 메르세데스-벤츠만 작년 대비 크게 점수가 상승하였고, 그 결과로 경쟁사와의 격차를 벌일 수 있었다.

내년도 마찬가지로 메르세데스-벤츠는 최고의 고객만족을 목표로 판매서비스 및 A/S 서비스에서 1위를 차지할 것을 기대하고 있다.



벤츠, 2년 연속 미국 내 ‘고객만족도 1위’

2014년도 차량 소비자 만족지수

순위	제조사	2013	2014	증감
1	벤츠	88	86	-2%
2	스바루	86	85	-1%
3	렉서스	87	84	-3%
4	폭스바겐	84	84	0%
5	도요타	86	83	-3%
6	혼다	86	83	-3%
7	뷰익	82	83	1%
8	GMC	85	82	-4%
9	기아	82	82	-0%
10	쉐보레	79	82	4%
11	포드	83	81	-2%
11	닛산	83	81	-2%
11	크라이슬러	83	81	-2%
11	현대	82	81	-1%
15	캐딜락	85	80	-6%
15	BMW	82	80	-2%
15	Mazda	82	80	-2%

메르세데스-벤츠가 지난해에 이어 2년 연속으로 미국 내 최고 고객만족도 평가를 받았다.

26일 미국 소비자 만족지수(ACSI)가 발표한 ‘2014년도 차량 소비자 만족도 조사’ 결과에 따르면 메르세데스-벤츠가 지난해보다 2점 내려간 86점으로 1위를 기록했다.

순위별로 살펴보면 스바루가 85점으로 벤츠를 뒤이었으며 렉서스와 폭스바겐이 각각 84점으로 공동 3위에 이름을 올렸다. 혼다는 도요타, 뷰익 등과 함께 공동 5위를 기록했다.

기아차는 지난해와 동일한 82점을 기록해 GMC, 쉐보레 등과 함께 공동 8위에 올랐으며 현대는 이보다 1점 낮은 81점으로 포드, 닛산, 크라이슬러와 함께 공동 11위를 기록했다.

한편 올해 조사에서 상위 15위에 이름을 올린 총 17개 자동차 제조업체들 가운데 지난해보다 만족도가 오른 곳은 뷰익(1%)과 쉐보레(4%)뿐이었으며 이들 두 업체와 기아차(0%)를 제외한 모든 곳의 소비자 만족도가 일제히 하락하는 모습을 보였다.

CSI News

자동차 소비자의 만족도 분석 : 국산-수입 종합적 비교

수입·국산차 최근 구입자(2013년 7월 이후)의 고객만족부문 평가 (만족률 : %*)

영역	제조사	수입	국산	차이 (국산-수입)
서비스	판매서비스 ¹⁾	57%	49%	+8
	애프터서비스 ²⁾	64	66	-2
상품	제품 신뢰성 ³⁾	76	56	+20
	제품력 ⁴⁾	67	44	+23
종합	품질스트레스 ⁵⁾	70	57	+13
	브랜드 평가 ⁶⁾	55	38	+17

*10점 만점에 8점 이상을 준 비율

- 1) 그 차()를 구입하는 과정에서 방문한 영업소와 만난 영업사원, 차량, 인도과정, 판매 후 고객관리 등 그 회사의 전반적인 영업 활동을 종합해 볼 때, 10점 만점에 몇 점을 주시겠습니까?
- 2) 그 정비사업소 및 지난 1년간 경험한 그 회사()의 서비스에 대해서 10점 만점에 몇 점을 주시겠습니까?
- 3) 지금까지 경험한 그 차()의 고장과 문제점을 종합적으로 고려할 때 그 차의 품질에 대해 10점 만점에 몇 점을 주시겠습니까?
- 4) 기능, 성능, 디자인 등을 모두 종합적으로 고려할 때, 그 차()가 얼마나 마음에 드시는지 10점 만점으로 평가해 주십시오.
- 5) 현재까지 그 차() 때문에 받은 스트레스를 모두 종합하면 어느 정도 입니까? 10점 만점으로 평가해 주십시오.
- 6) 앞의 모든 것(영업/서비스/품질)을 종합해 볼 때 그 회사() 전반에 대해 어떻게 생각하시나요? 10점 만점으로 평가해 주십시오.

수입차의 강세가 이어지고 있는 이유는 자동차의 품질과 서비스 측면에서 수입차가 국산차보다 한 수 위라고 소비자들이 평가하고 있기 때문이다.

서비스 측면을 제외한 제품 품질 및 브랜드에 대한 종합적 평가는 수입차의 일방적인 우세로 나타났다.

수입차는 6개 부문 모두에서 50% 이상의 만족률을 보인 반면, 국산차는 3개 부문에서 50% 이하였고, 브랜드 평가에서는 유일한 30%대(38%)를 기록

했다.

고객만족 측면에서 수입차의 우세는 확고하고, 그 핵심은 제품에 있다. 수입차의 제품 신뢰성이 월등하고 상품으로서의 매력이 탁월하다는 점이 경쟁력 우위로 이끌고 있다. 이에 더해 브랜드(회사)에 대한 만족도 역시 크게 앞서있다.

CSI Best Practice

Best Sales Consultant 01



정근 대구 전시장

꾸준함이라는 단어는 쉽게 사용되
되, 실천하기 어려운 것이라 표현
된다. 2014년 최고의 CSI 점수를
최장 기간 동안 보유하고 있는
영업사원을 만나기 위해 우린
대구 전시장을 방문해 보았다.

Q 자기 소개를 부탁드립니다.

저는 중앙모터스 대구 전시장에 2010년 5월에 입사하여 영업4팀에서 근무하고 있는 정근 대리
입니다. 팀에서는 믿음직스러운 후배, 든직한 선배 역할을 하고 있습니다.

Q 본인을 메르세데스-벤츠 모델과 비교한다면?

도심과 오프로드, 모든 곳을 소화해내는 GLK모델과 가장 비슷한 것 같습니다. 제가 추구하는
all-round 같은 느낌이어서 좋습니다. 어떤 포지션에서도 최선의 능력을 발휘하고자 하는 저의
삶의 방식, 일을 대하는 태도와 비슷하다고 생각합니다.

Q 고객에게 좋은 첫 인상을 남겨주기 위해 가장 많이 신경쓰는 것이 있다면 무엇입니까?

‘첫인상 5초의 법칙’이라는 말이 있듯이, 첫인상이 영업에 있어서 가장 중요하다고 생각합니다.
그렇기 때문에 항상 단정하고 정돈된 모습을 보여드리려고 노력하고 있습니다.

Q 올해 (2014년 9월기준) 대구 전시장의 CSI 점수가 979점이나 됩니다. 고객만족을 위한 대구 전시장 만의 특별한 노하우 라도 있나요?

오랜 시간 중앙모터스에 근무하며 배워온 고객을 진심으로 대하는 마음이 아닐까 생각합니다.

또한 찾아가는 ‘모바일 서비스’ 를 이용하여 출고 후 엔지니어와 함께 고객을 직접 찾아다니며 요구사항을 파악하고 신속 정확히 해결 해드리는 것이 고객만족도를 높이는 가장 좋은 방법인 것 같습니다. 아마 중앙모터스에 근무하시는 모든 직원분들이 이런 고객 관리프로그램을 생활화 하고 있을 것이라 생각합니다.

Q 사례수가 10건이 넘음에도 불구하고 개인 CSI 점수가 999.7점이나 됩니다. 그 중 영업사원 카테고리에서 만점을 받았는데 다음 중 어떤 항목이 본인의 가장 큰 장점이라 생각합니까

- A.복장 및 용모
- B.고객의 요구사항 파악
- C.차량에 대한 전문 지식 혹은 설명 능력

B. ‘고객의 요구사항 파악’
이 부분이 저의 가장 큰 장점이라 생각합니다. 저는 항상 고객의 입장에서 생각하려고 합니다. 고객을 먼저 알아야 그에 맞는 서비스를 제공할 수 있습니다. ‘어떤 점이 가장 불편할까? 어떤 서비스를 필요로 할까?’를 고민하고 고객이 요청하기 전 먼저 실천하려고 노력합니다.

Q 차량 출고 후, 자기만의 고객 관리 노하우가 있습니까?

출고 후 꼭 차량작동법을 설명하러 3개월 안으로 찾아웁니다. 그러면서 자연스럽게 고객분들과 친분이 두터워지는 듯 합니다. 고객이 불편해하시는 AS 부분에서 픽업 & 딜리버리 등 불편을 최소화 하려고 노력합니다.

Q 나에게 영업사원이란

어려운 고비도 이겨낼 수 있는 강한 인내심을 주었고, 그 누구보다 짜릿한 성취감도 맛볼 수 있는 제 2의 인생이라 생각합니다.

Q 인터뷰에 응해 주어서 고맙습니다. 마지막으로 같이 일하고 있는 동료 임직원 분들께 한 한마디 부탁드립니다

중앙모터스 가족여러분 항상 따뜻한 마음으로 서로를 챙겨주셔서 항상 감사드립니다. 앞으로도 열심히 더 노력하겠습니다~ 사랑합니다.



CSI Best Practice

Best Sales Consultant 02



박상훈

안양 평촌 전시장

안양 평촌 전시장은 임시 전시장으로 시작되었다. 작은 규모에 비해 높은 성과를 이루고 있는 이 전시장은 매월 수도권내 높은 CSI 점수를 기록하고 있다. 안양평촌 전시장의 성공비결이 궁금하여 우린 박상훈 영업 팀장을 만나 보았다.

Q 자기 소개를 부탁드립니다.

더클래스 효성 안양 평촌지점 영업1팀 박상훈 팀장입니다. '벤츠를 벤츠답게'라는 말에 걸맞은 서비스로 고객을 모시고 있습니다.

Q 본인을 메르세데스-벤츠 모델과 비교한다면?

부족합니다만, G바겐(G-Class)처럼 똑같은 디자인으로 한결같이 30년을 넘게 사랑을 받아온 명차처럼, 저도 고객에게 한결 같은 세일즈맨으로 최고의 서비스로 다가가고 싶습니다.

Q 본인 앞으로 질문에 응한 고객의 수가 10 건이 넘는 데도 불구하고 CSI 점수가 998점이나 됩니다. 고객 만족을 위해 본인이 가장 많이 노력하는 것은 무엇입니까?

고객이 가장 기쁜 날은 출고 당일 날일 것입니다. 출고 당일에 2시간이상 차량에 대한 사용설명부터 MB멤버십 카드 가입까지 고객과 많은 시간을 보내면서 성심성의껏 안내드립니다. 또한 출고날짜 기준으로 3달 후까지 규칙적으로 전화를 해서 불편한 것은 없는지 차량에 대해 모르는 것은 없는지 여쭙습니다.

Q 영업사원으로 일을 하면서 본인이 겪은 가장 힘들었던 사례에 대해 설명해 주십시오. 어떻게 대처하였고 얻은 결과는 무엇입니까?

기존에 타고 계시는 차량(중고차)에 대한 가격문제로



연락이 끊긴 고객님이 있습니다. 실 차량을 보지 않고 중고차 거래업체에서 제시해준 가격을 제시하였는데, 중고 거래업체에서 말을 바꿔서 제시하는 바람에 가격이 달라져 고객이 믿음이 가지 않는다고 하여 계약이 취소 되었습니다. 고객님께 정중히 사과 드리고 마음을 변경할 수 있도록 노력하였지만 마음을 되돌리지 못했습니다. 그 후로 중고차 가격을 실차를 보지 않을 때는 얼마이며 실차를 보고 난 후 가격이 변경될 수 있음을 꼭 안내 드리게 되었습니다.

Q 나의 드림카는?

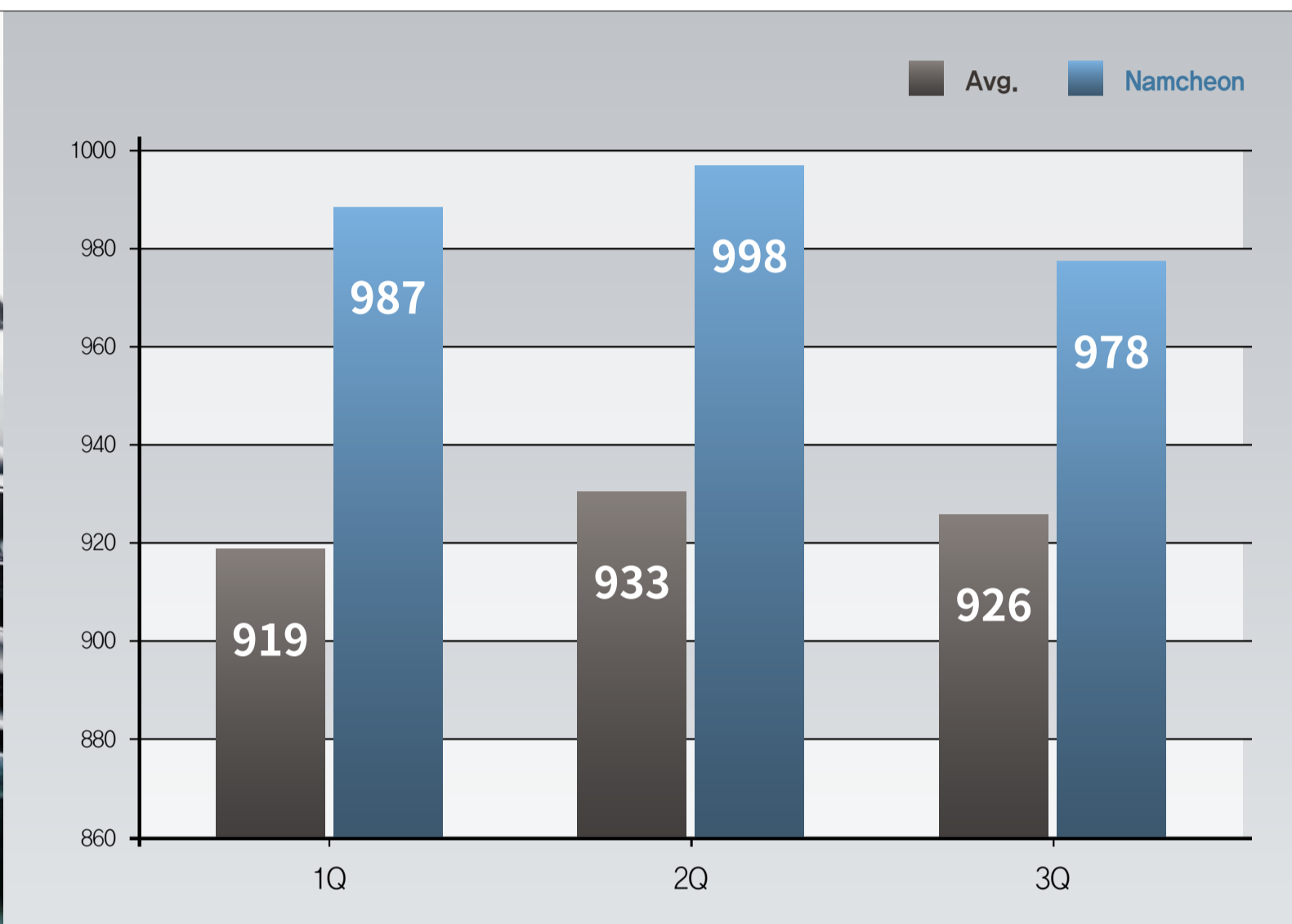
돈을 많이 벌어서 꼭 G바겐을 타고 싶습니다.

Q 인터뷰에 응해 주어서 감사합니다. 마지막으로 같이 일하고 있는 동료 임직원 분들께 한마디 부탁드립니다.

좋은 결과를 낼 수 있었던 것은 가족 같은 저희 안양 평촌지점의 변상현 지점장님 이하 직원 분들이라 생각되며, 특히 보이지 않는 곳에서 힘쓰고 있는 영업관리의 박재민, 허실지 사원에게 이 자리를 빌어 감사의 말씀을 전합니다.

CSI Best Practice

Best Service Advisor 01



황병주

남천 서비스센터

우측의 그래프는 남천 서비스센터와 전체 서비스센터의 CSI 점수를 비교한 그래프다. 딱 보아도 큰 차이가 있어 보이지 않는가? 그렇지 않다면 가까운 안과의사와 상담을 해보기를 진심으로 권유한다. 아무튼 우리는 남천 서비스센터가 어떻게 높은 점수를 유지하는지 알고 싶어 남천 서비스센터의 황병주 서비스 어드바이저를 만나 보았다.

Q 자기 소개를 부탁드립니다.

안녕하세요. 부산 한성모터스 남천 서비스센터 서비스 어드바이저 황병주 대리입니다. 나이는 35살, 경력은 12년차이며 CSA 2기 입니다. 저는 “I believe I can fly”라는 신념을 가지고 항상 생각하고 행동하려고 노력합니다.

Q 본인을 메르세데스-벤츠 모델과 비교한다면?

고효율과 합리적인 가격으로 베스트 셀러카로 선정된 E250 4MATIC 에 비유하고 싶습니다. 고객을 응대함에 있어 합리적이고 부드럽게 고객 케어를 한다고 생각되며 안정적인 장점을 가진 4MATIC 처럼 고객이 안심하고 메르세데스 벤츠의 차를 마음껏 누릴 수 있도록 가이드 역할을 하기 때문에 E250 4MATIC이 떠오릅니다.

Q 고객의 편의를 위해 접수 절차 시 가장 많이 노력하는 부분이 있다면 무엇입니까?

사전 예약 고객에 대한 고객님의 정보 및 차량 정비

history 검색 후 정비반장과 의논을 충분히 하여 입고 시 차량 시운전이나 고객 케어가 바로 될 수 있도록 사전에 업무조율을 진행하는 것입니다.

사전 점검 시 꼼꼼히 체크하여 고객님의 물어보기 전 차량에 대해 상태를 상세히 설명합니다. 그리고 다음 정비 스케줄까지 안내해드립니다. 이것은 바로 고객님의 재질문과 재방문 횟수를 줄이는 취지입니다.

Q 올해(2014년 9월 기준) 남천 서비스센터는 CSI 조사에 990점을 기록했습니다. 독보적으로 1위의 기록을 가지고 있는데, 고객만족을 위한 남천 서비스센터만의 특별한 노하우 라도 있습니까?

저희 남천A/S는 차량 입고 시 빠른 진단과 재 수리를 줄이기 위해 어드바이저와 현장 작업자들이 고객님의 말에 귀를 기울이고 회의 시간을 통해 의견을 조율하고 정비 후 어드바이저가 해피콜을 통해 고객님에 대한 관심 및 정비품질을 재차 확인합니다.

Q 사례수가 10 건이 넘는데도 불구하고 개인 CSI 점수가 997점이나 됩니다. 구체적으로 서비스 어드바이저 항목에서 점수가 뛰어난데, 다음 중 어떤 항목이 본인의 가장 큰 장점이라 생각합니까?

- A.공손함 및 태도
- B.고객의 요청사항에 대한 대응
- C.상세한 설명

3가지 모두 만족이 되어야 고객 만족이라는 타이틀에 가까워지기 마련이지만 굳이 뽑자고 하면 공손함 및 태도라고 생각합니다. 사람과 사람의 만남에 있어서는 그 사람의 자세와 예의를 중요시 생각하며 항상 머릿속에 되새깁니다. 어느 고객님이든 공손한 태도와 부드러운 일 처리를 상기시켜드려서 다음 정비 시에도 다시 저희 센터를 찾게 만들고 편안함과 신뢰감을 느끼게 해드린다는 것이 저의 장점인 것 같습니다.

Q 서비스 어드바이저로 일을 하면서 본인이 겪은 가장 힘들었던 사례에 대해 설명해 주십시오. 어떻게 대처하였고 얻은 결과는 무엇입니까?

고객 분들이 문제를 제기 할 때는 그만한 이유가 있다고 생각합니다. 그러나 최근에 고객 분들 중에는 활발한 인터넷 동호회 활동을 하면서 회사와 직원들을 평가하시고 무엇인가 요구하시는 분들이 있습니다. 또한 이를 바탕으로 많은 동호회 소속 회원들이 그 내용을 맹신하여 저희 말을 믿지 않으실 때에는 답답함과 회의감이 들기도 합니다. 그러나, 이러한 고객 분들도 제가 이해를 구하고 설득을 해서 지금은 친해진 고객 분들이 많습니다.

Q 고객을 다섯자로 표현한다면?

“성장의 리더”라고 표현하고 싶습니다.

고객이란 제가 현재에 안주하지 않고 성장과 발전을 하기 위한 리더의 역할을 해주는 존재입니다.

Q 나의 드림카는?

S 63 AMG 4MATIC입니다. 고객님의 차량 시운전 중 가속력과 중후함, 고급스러움에 매료되었습니다. 또한 벤츠의 모델 중 하이클래스 등급으로 편안하고 안전하며 가속시에는 시원하게 드라이빙 할 수 있어 좋았습니다.무엇보다도 저의 두 아이인 쌍둥이가 큰 차와 넓은 차를 정말 좋아합니다.

Q 인터뷰에 응해 주어서 감사합니다. 마지막으로 같이 일하고 있는 동료 임직원 분들에게 한 마디 부탁드립니다.

아직 부족한 점이 많은 저에게 항상 격려와 도움을 주시는 모든 임직원 분들에게 감사드립니다.

특히, 현장에서 묵묵히 일하시는 직원들에게 감사하다는 말씀드리고 싶습니다. 앞으로 더욱더 발전된 모습으로 보답하도록 노력하겠습니다.

CSI Best Practice

Best Service Advisor 02



조중현

도곡 서비스센터

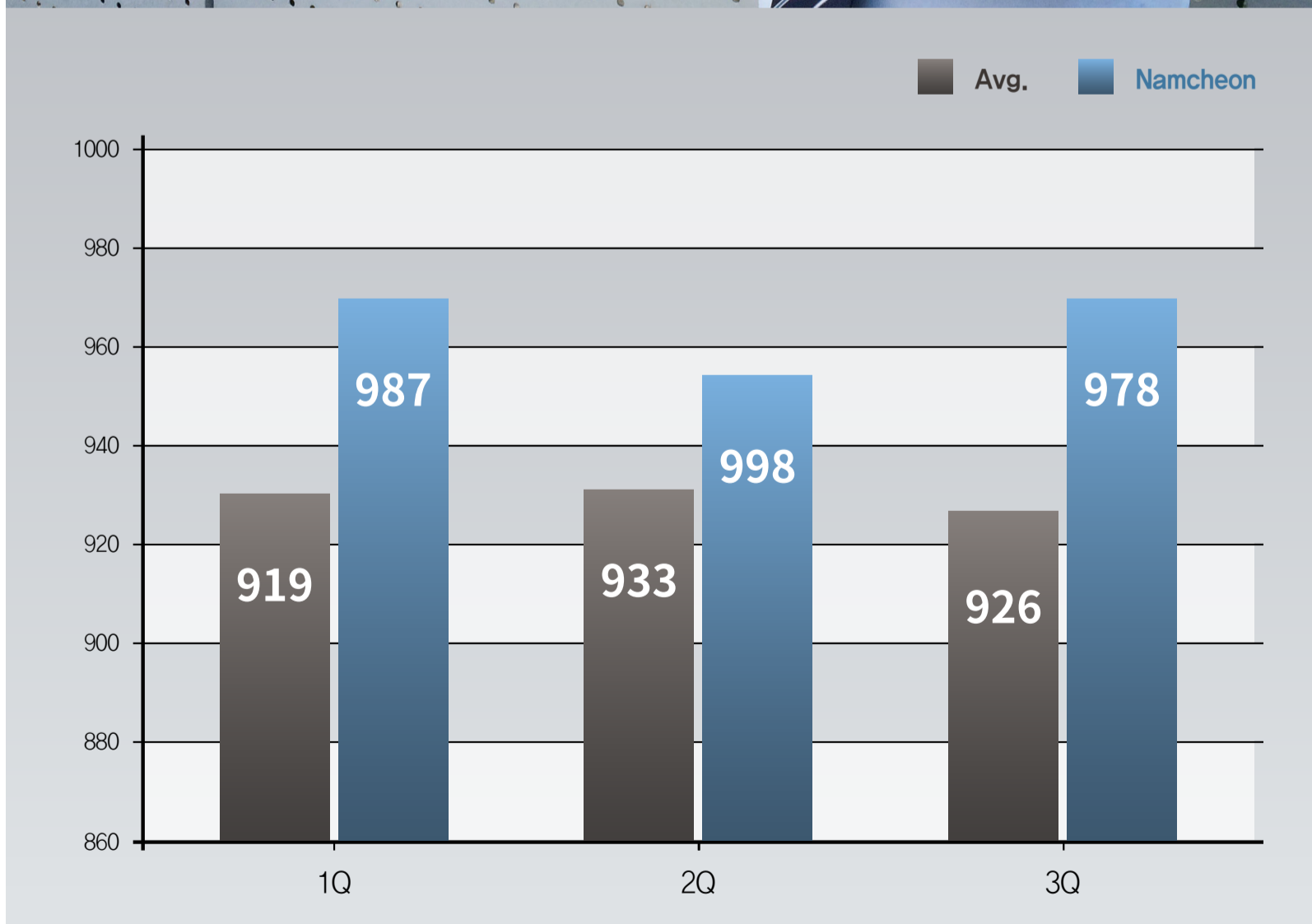
아래의 그래프는 도곡 서비스센터와 서울에 위치한 서비스센터의 CSI 평균 점수를 비교한 그래프다.

도곡 서비스센터는 매월 서울의 평균 점수보다 높은 점수를 기록하고 있다. 높은 점수 유지비결이 궁금하여 우린 도곡 서비스센터를 찾아가 조중현 서비스 어드바이저를 만나 보았다.



Q 자기 소개를 부탁드립니다.

더클래스 효성 도곡 서비스센터 서비스 어드바이저 조중현입니다. 벤츠와 인연을 맺고 서비스 어드바이저로서 근무한 지 올해로 어느덧 10년 되었습니다. 20대 중반부터 30대 중반까지 벤츠 서비스 어드바이저로서 나름 청춘을 바치며 바쁘고 고단한 회사 생활과, 서비스업에서 발생하는 과한 스트레스 등등 많은 일들이 있었지만, 퀄리티 높은 차량과 수준 높고 여유 있는 고객을 접하면서 평범하던 저의 일상의 눈높이를 높여주고, 많은 것을 배우며, 한 단계 높은 수준으로 도약할 수 있는 계기가 되어준 것에 대해 고맙게 생각합니다.



Q 본인을 메르세데스-벤츠 모델과 비교한다면?
비교자체가 부담입니다...

Q 고객의 편의를 위해 접수 절차 시 가장 많이 노력하는 부분이 있다면 무엇입니까?

고객의 대기 시간을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 바쁘신 분들에게 시간은 특히나 중요하기 때문에, 차량이 입고가 되면 대기시간을 줄이고 신속하게 접수가 이루어져 차량이 빠르게 작업 진행될 수 있도록 엔지니어에게 인계합니다. 현장에서 이에 맞춰 불필요한 시간 소모를 줄이고 신속하고 정확하게 작업이 진행될 수 있도록 노력합니다.

서비스센터에 자주 방문하는 게 좋은 것만은 아니라고 생각하기에, 최대한 고객들의 소중한 시간을 보장해 드리기 위해 노력합니다.

Q 도곡 서비스센터의 제일 큰 매력은 무엇이라 생각합니까?

모든 직원들이 책임감이 강하다는 것입니다. 어드바이저와 리셉션 직원들은 고객 만족과 지속적인 고객유치를 위해 노력하고, 엔지니어들은 최고의 정비품질을 위해 힘쓰며, 부품/보증 담당자들도 원활한 서비스 관리를 위해 열심히 업무에 임하고 있습니다. 이로 인해 업무량이 많이 늘어나 힘든 것도 사실이지만, 밝은 분위기에서 모든 직원들이 최고의 서비스 센터를 만들기 위한 하나의 목표를 가지고 즐겁게 생활하고 있습니다.

Q 사례수가 10 건이 넘는데도 불구하고 개인 CSI 점수가 994점이나 됩니다. 구체적으로 서비스 어드바이저 항목에서 점수가 뛰어난데, 다음 중 어떤 게 본인의 가장 큰 장점이라 생각합니까?

A.공손함 및 태도

B.고객의 요청사항에 대한 대응

C.상세한 설명

고객 만족이란 게 어드바이저 혼자 잘해서 이루어지는 것이 절대 아닙니다. 위에 했던 말처럼 많은 직원들이 자기 분야에서 최선을 다하기 때문에 좋은 결과로 이어지는 것 같습니다. 굳이 한 가지를 꼽자면, 최대한 고객의 입장에서 생각한다는 것입니다. 고객의 입장에서 소통하며 ‘나의 소중한 차, 나의 소중한 시간’ 등이 잘 관리받아지고 있는지 불안한 마음이 들지 않도록 하고 있습니다.

Q 고객을 다섯자로 표현한다면?

‘배움의척도’

다양하고 능력있는 고객들과 접하면서 항상 많은 걸 배우고 느낍니다.

Q 나의 드림카는?

‘E-CLASS Cabriolet’

4인승 오픈카로 디자인 추천

Q 인터뷰에 응해 주어서 감사합니다. 마지막으로 같이 일하고 있는 동료 임직원 분들께 한 마디 부탁드립니다.

서비스 매니저이신 윤성준 팀장님을 비롯하여 많은 분들께 본인의 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 업무 환경을 조성해 주시는 것에 감사드립니다.

바쁜 업무에도 모든 직원들이 의지를 가지고 본인들 분야에서 최선을 다해 주어서 항상 고맙습니다. 저도 선임으로서 모범을 보이고 활기찬 회사 생활을 할 수 있도록 노력하겠습니다.