

“
**대행수수료 인상 및
 기동출장비 현실화**
 ”

1. 배경

당사에서는 다양해진 소비자 구매 패턴의 변화에 따라 지정 서비스망에서 자신이 판매한 차량 뿐만 아니라 당사 전 차량에 대해서 서비스가 이루어질 수 있도록 대행수수료에 대한 현실화를 시행하였으며, 추후에도 지속적으로 서비스가 이루어질 수 있도록 제도 확립 및 보완을 할 계획입니다.

2. 시행 내용

① 대행수수료 인상 (2005년 2월 1일부터)

- 현 재 : 시간당 12,600원
- 변 경 : 시간당 16,000원 (3,400원 인상)

② 대행수수료 차등지급 (2005년 7월 1일부터)

- 대리점 및 리더점의 활동실적을 상반기에 평가하여 2005년 7월 부터 5단계로 차등지급

③ 기동출장비 현실화 (2005년 2월 1일부터)

[현 재]	[변 경]
• 누적 건수당 차등 지급	• 출장거리별 차등지급
- ~ 5건 : 10,000원	- ~ 10km : 10,000원
- 6~10건 : 11,000원	- ~ 20km : 12,000원
- 11~20건 : 12,000원	- ~ 30km : 13,000원
- 20건 ~ : 14,000원	- 10km ~ : 14,000원

※ 기동출장비는 해피 콜로 확인한 건 만 지급합니다.

3. 대행점의 서비스 기능 강화 필요성

고객 만족 실현을 위한 서비스 활동이 모든 업종에서 활발히 전개되고 있으며, 이륜차 시장은 그 어느 때보다 경쟁이 치열해질 것으로 예상되어지기 때문에 시장에서의 지속적인 경쟁 우위를 유지하기 위해서는 서비스기능을 강화하는 것이 필연적인 현실이 되었습니다. 특히, 이륜차의 경우에는 판매한 곳에서 서비스가 이루어지는 제품 특성이 있으므로, 판매점의 서비스 역할이 더욱 중요하다고 할 수 있습니다.

“
**이륜차 정비기술
 자격 시험 실시 안내**
 ”

1. 자격종목 및 등급

이륜차 정비 기술자격(서비스 엔지니어 2급)

2. 시험대상

서비스 대행점(대리점 및 리더점)의 점주 및 직원

3. 시험일정

- 원서접수 : 8/16~23
- 필기시험 : 9/11(일)
- 합격자(필기)발표 및 실기시험 공지 : 9/24
- 실기시험(예정) : 11/13(일)
- 최종합격자 발표 : 11/30
- ※ 회사 사정으로 일정이 다소 변경 될 수도 있습니다.

4. 평가과목 및 평가방법

- 평가과목
 - 필기시험 : 이륜차 일반기계(20%), 이륜차 정비(30%), 안전운전(10%), 고객관리요령(10%), 내연기관/바이크 엔진(30%)
 - 실기시험 : 이륜차 정비 실무
- 평가방법
 - 필기시험 : 객관식 4지선다형, 60점 합격(100점 만점)
 - 실기시험 : 작업형 및 서문형, 70점 합격(100점 만점)

5. 시험장소 및 시간

추후 공지 예정

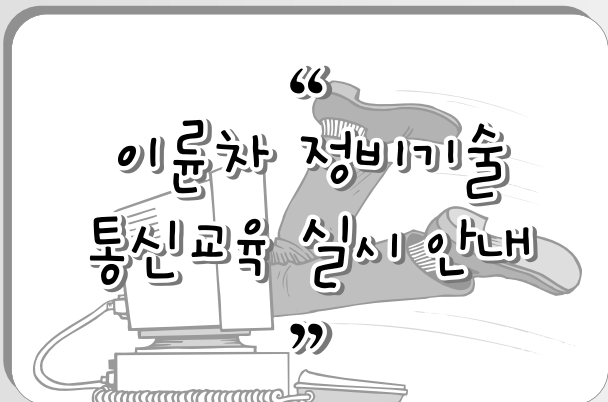
6. 원서교부 및 접수처

사업소 및 기술교육센터(TEL:239-7059,7182)

※ 원서접수 시 제출서류 : 원서 및 관할지역 사업소장 확인서를 첨부하여 접수(양식 추후배포)

7. 기타

- 부정행위 적발시 2년간 응시를 금지하며, 실기시험 응시기회는 필기시험에 합격한 당해 년도를 포함하여 2년으로 함.
- 시험 대상(서비스대행점; 대리점, 리더점)이 아닌자는 이륜차 정비기술자격에 응시 할 수 없음.
- 서비스 리더점은 2년 내에 이륜차 정비 기술자격을 필히 취득하여 구비하여야 함.



1.과정명

이륜차 정비기본과정 (I , II)

2.교육기간

2005년 3월~8월(6개월)

3.교육대상

대림자동차 서비스 대행점 (대리점 및 리더점)

4.교육방법

교육교재를 매월 우편으로 교육 신청자에게 발송하여 자율학습 실시

5.교육내용

- 교과과목
 - 이륜차 정비기본과정(I)
 - : 이륜차 일반기계, 이륜차 정비
 - 이륜차 정비기본과정(II)
 - : 안전운전, 고객관리요령, 내연기관

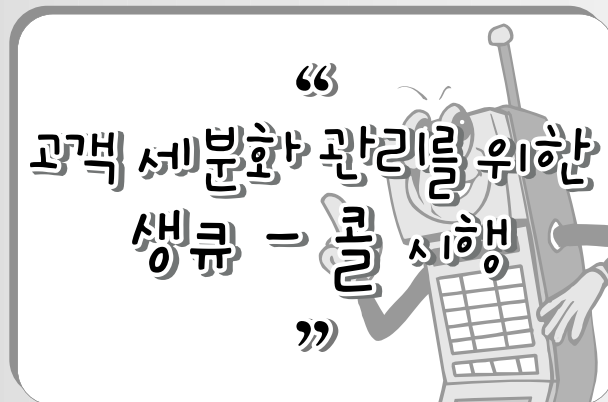
※교재편성 : 이륜차 일반기계 → 문제중심(해설)으로 편성
이륜차 정비, 내연기관, 안전운전, 고객관리
요령 → 이론정리 및 문제중심으로 편성

6.교재비

50,000원(인당)

7.신청방법

- ① 교육 참가신청서를 작성하여 당사 기술교육센터로 접수 및 교육비를 입금하여 주시기 바랍니다. (교육비 입금시는 신청서에 기재된 신청자 성명과 동일인 명의로 입금요망)
- ② 입금계좌번호 : 456-05-003978 [신한은행]
예금주: 대림자동차 공업(주)
교육참가신청서 접수처 : 기술교육센터
(TEL 055-239-7059, FAX 055-239-7182)
- ③ 접수 마감일 : **2005. 3. 7.**
(추후 재 실시 예정)



1.시행일자

2005년 3월 2일(수)~

2.실시처

국내마케팅 팀 콜 센터(080-999-2882)

3.대상 및 실시 방법

보증등록증 작성 고객에 대한 전화 질의 및 응답
(2005년 2월 21일 접수분 부터)

4.실시내용

- 고객감사
 - 제품 구입에 대한 감사 인사
 - 고객 가치 창출
- 이력 확인
 - 실 구매 고객 여부 확인
 - 고객 D/B 정확도 제고
- 고객정보 조사
 - 사용 용도, 구매 성향, 충성도 외
 - 고객 세분화 관리
- 고객상담
 - 고객 불만 사항, 건의 사항 접수
 - 제품, 서비스 제도 안내
 - 고객 만족