

수입차 구입을 고려하는 고객에게 브랜드와 더불어 공식 딜러사의 신뢰도는 중요한 기준이 될 수밖에 없다. 브랜드를 선택하는 순간부터 고객이 만나는 모든 서비스의 질, 즉 브랜드 만족도와 밀접한 연관이 있기 때문이다. 이는 유카로오토모빌이 지난 20여 년 동안 고객 서비스를 위한 끊임없는 혁신을 추구해온 이유이기도 하다.

2001년 아우디 부산·경남 공식 딜러로 본격적인 출발을 알린 이후 고객 만족을 목표로 다양한 시도를 이어온 유카로오토모빌은 부산 내 전시장과 서비스센터를 중심으로 지역 네트워크를 구축했으며 작년 2월에는 중고차 사업부를 신설, 아우디의 인증 프로그램을 거친 중고차를 선보이고 있다. 특히 부산 남천·해운대, 창원, 울산, 진주, 제주를 포함한 6개 전시장과 부산 남천·민락·사상, 창원, 울산, 진주, 제주를 비롯한 7개 서비스센터는 20여 년간 쌓아온 유카로오토모빌의 기술력과

노하우를 만날 수 있는 곳으로 딜러사의 공신력을 중요하게 생각하는 고객이 크게 만족하는 부분. 그중 창원 전시장은 유카로오토모빌이 경남 지역에 선보인 최초의 아우디 전시장이자 경남 서비스 네트워크의 중심점으로 자리한다. 지상 4층, 연면적 약 1749m² 규모의 공간은 전시장과 서비스센터를 갖춘 3S(Showroom, Service, Spare parts) 전시장으로 1층 전시장과 서비스 리셉션, 2층 고객 라운지와 야외 휴게실, 3층 서비스센터 정비 공간, 4층 사무 공간으로 나뉘며 워크숍 매니저, 테크니션, 어드바이저를 포함한 총 10명의 전문 인력이 상주하는 서비스센터는 4개의 워크베이와 접수 차량을 바로 점검할 수 있는 다이렉트 리셉션을 갖췄다. 함안, 거제, 통영, 고성, 김해에 이르는 다양한 지역의 고객을 위한 공간인 만큼 창원 서비스센터를 이용하는 고객은 유카로오토모빌 서비스센터 이용 고객 중 약 20%에 달한다. 창원 서비스센터의 권영섭 워크숍 매니저는 서비스 처리야말로 창원 서비스센터에서 가장 주력하는 분야라고 강조한다. 창원 서비스센터 이용 고객 대부분이 타 지역에서 1~2시간 정도 차를 타고 방문하기 때문에 신속하고 정확한 서비스 처리를 가장 우선시할 수밖에 없다는 것이 그의 전언. “유카로오토모빌은 고객 만족을 위해 온·오프라인상에서 다양한 서비스를 선보이고 있

습니다. 많은 고객이 이용하는 창원 서비스센터의 경우 고객이 오프라인 서비스센터에 방문하기 전 1차적으로 문의하는 유카로 서비스 고객 센터의 역할이 중요할 수밖에 없는 구조입니다. 최근 선보인 온라인 정비 예약 애플리케이션과 유카로 서비스 고객 센터는 기존 고객에게 큰 호응을 얻고 있는 서비스로, 유카로 서비스 고객 센터의 경우 유카로오토모빌 자체적으로 운영하며 고객에게 대기 시간이 눈에 띄게 줄었다는 긍정적 평가를 받고 있습니다.” 한편 창원 전시장과 함께 유카로오토모빌 경남 서비스 네트워크의 한 축을 담당하는 곳은 진주 전시장이다. 창원 전시장까지 방문하는 데 어려움을 겪는 고객을 위해 지난 2013년에 오픈한 진주 전시장은 연면적 577m², 지상 3층, 최대 8대의 아우디 차량을 전시할 수 있는 규모로 진주 남강을 마주한 남강대로 변에 위치한다. “진주는 도시의 규모에 비해 매년 수입차 시장의 규모가 커지고 있는 지역입니다. 타 지역에 비해 고객의 연령층이 높고, 보수적 성향의 고객이 많기 때문에 진주 전시장의 경우 고객이 전시장을 편하게 드나들며 세일즈 어드바이저와 유대감을 쌓을 수 있도록 노력하고 있습니다. 일례로 진주 강변이 내려다보이는 2층의 대기 공간은 유카로오토모빌 고객이 카페처럼 편하게 드나들 수 있도록 편의 시설을 마

련했으며 필요에 따라 고객의 개인적 모임 공간으로 제공하기도 합니다.” 진주 전시장의 손성배 지점장은 최근 아우디에서 마련한 WCC 캠페인을 통해 고객과 더욱 밀접한 소통을 할 수 있었다고 덧붙였다. 2016년 12월 31일까지 국내에 등록된 모든 아우디 차량을 대상으로 진행되는 WCC 캠페인은 차종·연식·보증기간에 관계없이 100만 원 상당의 서비스 바우처를 제공해 고객은 아우디 액세서리 구매, 차량 수리 등 다양한 서비스를 누릴 수 있다. 특히 유카로오토모빌 아우디 진주는 사천, 하동, 남해를 비롯해 증가하는 경남 서부권 고객의 편의를 위해 지난해에 서비스센터를 오픈하며 고객 서비스를 강화했다. 서비스센터는 다이렉트 리셉션을 비롯해 총 4개의 워크베이를 갖추었으며 대기 고객을 위해 라운지와 편의 시설을 구비한 2층 대기 공간을 마련, WCC 캠페인 이후 기존 고객의 방문율은 더욱 증가했다고. “WCC 캠페인을 선보인 후 7개월 정도 흘렀습니다. 개인적으로 WCC 캠페인은 딜러사와 고객이 모두 만족할 수 있는 서비스라고 생각합니다. 그동안 고객에게 받은 사랑을 회사 차원에서 보답할 수 있고, 고객은 양질의 서비스를 누릴 수 있기 때문입니다. 앞으로도 아우디 진주를 포함해 유카로오토모빌의 많은 고객이 아우디의 프리미엄 서비스를 만날 수 있었으면 좋겠습니다.” 고객 만족을 위한 유카로오토모빌의 행보는 기존 고객과 더불어 아우디를 염두에 두고 있는 미래의 오너에게 큰 매력으로 다가갈 것이 분명하다. 부산·경남·울산·제주를 아우르는 지역 네트워크, 고객과 소통하는 독보적 서비스 프로세스를 통해 수입차 딜러사 20여 년의 노하우를 유감없이 발휘하고 있는 유카로오토모빌, 아우디의 기술력과 만난 유카로오토모빌의 서비스 네트워크는 여전히 진화 중이다. ◇

문의 창원 전시장 055-245-2233, 창원 서비스 055-245-0999
진주 전시장 052-924-0000, 진주서비스 052-754-8118
홈페이지 www.ucaro.co.kr



아우디 진주 서비스센터.

유카로오토모빌, 경남 서비스 네트워크를 완성하다

유카로오토모빌의 서비스 혁신은 계속된다. 이중 경남 서비스 네트워크의 중심점인 창원 서비스센터와 진주 서비스센터는 유카로오토모빌의 서비스 노하우를 여실히 느낄 수 있는 곳이다.

에디터 박현정(hpark@noblesse.com) 사진 박민철



아우디 창원 전시장 & 서비스센터.



아우디 창원 서비스센터.



글로벌 컨셉을 적용한 아우디 창원 전시장 내부.



아우디 창원 전시장 내 자리한 서비스 리셉션.