

# Panoramica del processo di sondaggio Aftersales

Domande online, principalmente a risposta singola. Inviato automaticamente al cliente.

|                              | 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° DI DOMANDE                | 8 domande obbligatorie + 1 testuale facoltativa                                                                                                                                                                                                                                                 |
| RECO - NPS e OSAT            | Racomm - NPS e soddisfazione (metodologia NPS)<br><b>Scala di valutazione</b> 1-10 senza codifica a colori<br><b>Hot Alert:</b> sì, quando OSAT < 9                                                                                                                                             |
| PUNTI SALIENTI DEL SONDAGGIO | <b>1° promemoria</b> (+ 5 giorni dal primo invito) + <b>2° promemoria</b> (+10 giorni dal 1° promemoria)<br><b>Sondaggio</b> attivo <b>per 30 giorni</b> dal primo invito<br><b>Interesse legittimo</b> (a livello globale ad eccezione dei mercati extra europei, Germania, Austria e Polonia) |
| RACCOLTA DATI                | <b>Canali di contatto:</b> e-mail/sms<br>+3-8 giorni dalla chiusura della richiesta di assistenza                                                                                                                                                                                               |



# Questionario Aftersales NPS 2026

| N° | M/C | Domande*                                                                                                                                                          | Risposte                                                                                                        | FCondizione                                             | Calcolo KPI                                                                           | Etichette abbreviate                  | QID       |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
| 1  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito all'esperienza complessiva con il reparto di assistenza?                                                           | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               | ATTIVAZIONE HOT ALERT - 8 o meno                        | Net Promoter Score                                                                    | Livello complessivo di soddisfazione  | OSAT      |
| 2  | M   | Con quale probabilità raccomanderebbe questo reparto di assistenza?                                                                                               | Punteggio da 1 a 10: da "Per niente probabile" a "Estremamente probabile"                                       |                                                         | Net Promoter Score                                                                    | Raccomandazione - officina            | RECO      |
| 3  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito alla facilità di ottenere un appuntamento per il servizio di assistenza in un orario adatto alle Sue esigenze?     | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               |                                                         | Net Promoter Score                                                                    | Appuntamento                          | MEET      |
| 4  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito alla disponibilità dell'Accettatore a comprendere le Sue esigenze di assistenza?                                   | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               |                                                         | Net Promoter Score                                                                    | Competenza                            | NEED      |
| 5  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito alla spiegazione fornita dall'Accettatore riguardo agli interventi da eseguire sulla sua Maserati?                 | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               |                                                         | Net Promoter Score                                                                    | Spiegazione del lavoro da svolgere    | AVANTI    |
| 6  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito all'assistenza alla mobilità offerta (auto di cortesia o altro)?                                                   | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               |                                                         | % NPS (escluso Non offerta) E % Non offerta                                           | Offerta di assistenza alla mobilità   | MOBI      |
| 7  | C   | Quale soluzione di assistenza alla mobilità è stata fornita?                                                                                                      | Vettura a noleggio<br>Auto di cortesia Maserati del concessionario<br>AUTO DI CORTESIA DI ALTRI MARCHI<br>ALTRO | SE Offerta di assistenza alla mobilità = punteggio 1-10 | % di ciascuna opzione di risposta                                                     | Soluzione di assistenza alla mobilità | MSAT      |
| 8  | M   | Tutti gli interventi richiesti sono stati completati correttamente in occasione di questa visita?                                                                 | Sì<br>No                                                                                                        |                                                         | % Sì                                                                                  | FFV                                   | FFXV      |
| 9  | M   | Qual è il Suo grado di soddisfazione in merito al contatto di follow-up personalizzato che ha ricevuto dal reparto di assistenza dopo la Sua visita?              | Punteggio da 1 a 10: da "Totalmente insoddisfatto/a" a "Totalmente soddisfatto/a"                               |                                                         | % NPS (escluso non ho ricevuto un contatto) E % Nessuno si è messo in contatto con me | Soddisfazione del follow-up           | CARE      |
| 10 | C   | La invitiamo a condividere qualsiasi ulteriore feedback o consiglio che potrebbe aiutare questo reparto di assistenza a offrire un'esperienza migliore in futuro. | Testo (facoltativo)                                                                                             |                                                         |                                                                                       | Testo finale                          | FVER      |
| 11 | C   | Maserati condividerà con il Suo reparto assistenza le risposte indicando il Suo nome.                                                                             | Sì, accetto<br>No, desidero che le risposte condivise con la mia concessionaria rimangano anonime               | se NO, no HA, indipendente dal punteggio Q1             | % Sì, accetto                                                                         | Anonimato                             | ANOM<br>2 |

\*Il testo delle domande potrebbe variare leggermente rispetto a quello presente in FOCUS

# KPI di soddisfazione del cliente

// NPS //

## Cos'è l'NPS?

Net Promoter Score (NPS) esprime l'intenzione del cliente di consigliare la Concessionaria.

| N° | TESTO SONDAGGIO CX AFTERSALES                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------|
| Q2 | Con quale probabilità raccomanderebbe questo reparto di assistenza? |



"Per niente probabile"



"Molto probabile"



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

**DETRATTORI**

(valutazione 1-6)

= Clienti  
insoddisfatti

**NEUTRI**

(valutazione 7-8)

= Clienti soddisfatti ma  
poco entusiasti

**SOSTENITORI**

(valutazione 9-10)

= Clienti  
entusiasti

Formula:

$\% \text{ Promotori} - \% \text{ Detrattori} = \text{NPS}$

# KPI di soddisfazione del cliente

//Offerta di assistenza alla mobilità //



## Domanda N. 6 N. 7 del sondaggio

È la **proposta** di una soluzione di mobilità alternativa offerta al cliente per la durata degli interventi di assistenza eseguiti.  
Potrebbe trattarsi non solo di un'auto di cortesia, ma anche di un voucher per un servizio taxi, del trasporto da/per una destinazione con un'auto aziendale con autista, di un noleggio a pagamento, ecc.  
Un esempio di offerta di mobilità non di trasporto è un ufficio isolato presso la sede del concessionario riservato al cliente, inclusivo di accesso a Internet per tutta la durata dei lavori di servizio

Al fine di gestire la flotta dei noleggiatori e i servizi dei fornitori, si consiglia di informarsi sulle esigenze di mobilità del cliente durante la chiamata di prenotazione iniziale.  
**\*Attenzione:** se si ritiene che il cliente non necessiti dell'offerta di mobilità, la **proposta è in ogni caso obbligatoria**

Il tasso di offerta di assistenza alla mobilità è calcolato come percentuale delle risposte "Sì" rispetto al numero totale di sondaggi completati.  
Ecco perché la **proposta è obbligatoria per tutti (100%) i clienti.**

Durante il colloquio di chiusura con il cliente, focalizzarsi sul fatto che "**è stata offerta la soluzione di mobilità alternativa**".

# KPI di soddisfazione del cliente

//Follow-up//

Domanda N.9 del  
sondaggio



## Contatto di follow-up

Effettuare una telefonata al cliente dopo la consegna del veicolo nuovo o al termine degli interventi di assistenza (in casi straordinari è possibile ricorrere a un'e-mail o un messaggio)



## Tempistiche

Il contatto deve essere effettuato:

- Il **3° o 4° giorno lavorativo (Vendite)**

- Il **2° o 3° giorno lavorativo (Aftersales)**

dopo la consegna del veicolo, **prima che il link del sondaggio sia inviato al cliente.**

*(Le tempistiche possono variare a seconda del mercato)*



## Scopo della chiamata

Lo scopo della chiamata è:

1. Verificare che il cliente sia soddisfatto della vettura.

2. Verificare se il cliente ha ulteriori domande su opzioni e funzioni. In caso **AFFERMATIVO**: spiegare o proporre una seconda procedura di consegna per telefono.

3. Ricordare al cliente il sondaggio sulla qualità che riceverà e i punteggi di raccomandazione (solo 9 e 10 sono considerati valutazioni positive)



## Attenzione

Se il cliente esprime insoddisfazione durante la chiamata, quest'ultima dovrebbe essere utilizzata come un'opportunità per identificare le cause più profonde e recuperare la soddisfazione del cliente prima dell'invio del sondaggio.

# KPI di soddisfazione del cliente

// Risoluzione dell'inconveniente al primo ingresso (Fix Right First Time) //



## Domanda N. 8 del sondaggio

Riporta se tutti gli interventi richiesti dal cliente sono stati completati durante l'unica visita in officina.

Per gestire al meglio la visita del cliente, verificare sempre la disponibilità della postazione di lavoro e assicurarsi di avere a disposizione il tempo, gli attrezzi, il personale, i ricambi necessari e quant'altro.

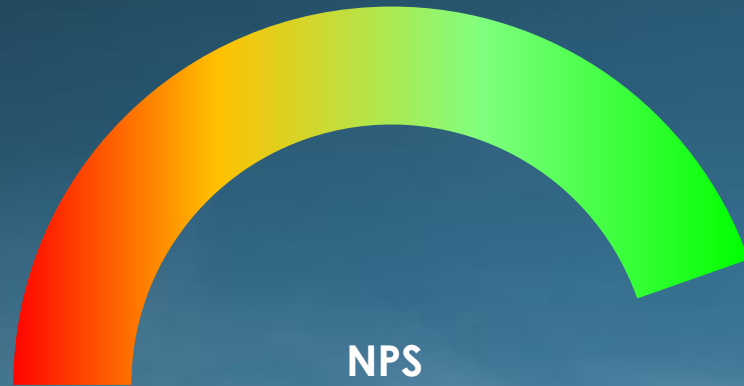
Dopo la ricezione della vettura (e durante l'esecuzione degli interventi) i clienti devono essere immediatamente informati di eventuali ulteriori problemi identificati, delle criticità e della possibilità di risolverli durante la visita in corso, unitamente al costo. Inoltre, è necessario ricevere la conferma da parte del cliente (a seconda dei limiti fissati dal concessionario in merito al costo).

**Attenzione:** Se il processo richiede una seconda visita da parte del cliente (e l'ordine di lavoro deve essere chiuso, ad esempio se l'auto deve percorrere una certa distanza per verificare se il problema sia stato risolto) è opportuno richiamare l'attenzione del cliente su questo aspetto e spiegarli, durante il colloquio di chiusura, che torna in officina non a causa dell'incompetenza del concessionario, ma per via delle procedure di riparazione previste.

Se durante l'intervento sono stati individuati ulteriori problemi (non risolvibili durante la stessa visita), il cliente deve esserne chiaramente informato, specificandone il motivo (mancanza di ricambi, sovraccarico di lavoro, ecc.). Offrire al cliente una nuova data di visita (la più vicina), specificando che tutti gli interventi inizialmente richiesti sono stati completati come previsto.

# Da NPS ad SXI

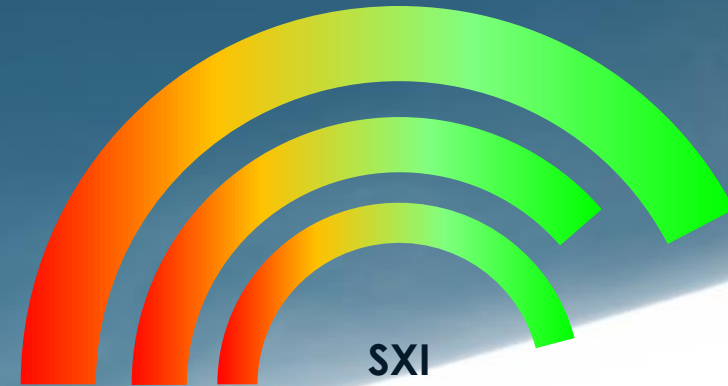
PERIODO PRECEDENTE



**NPS**

Net Promoter Score

2026



**SXI**

Stellar Experience Index

**DA KPI SINGOLO A INDICE COMPOSITO FOCALIZZATO SULLA  
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

# Da NPS ad SXI

La nuova strategia prevede il passaggio da un unico KPI, l'NPS, a un indice composito incentrato sulla soddisfazione del cliente.

## INDICE VENDITE

NPS Vendite 50%

Soddisfazione sulla consegna:  
25%

Soddisfazione sul follow-up:  
25%

+

## INDICE AFTERSALES

NPS Aftersales: 50%

Fix Right First Time: 25%  
Soddisfazione sull'assistenza  
alla mobilità: 25%



# Dove si trova il nuovo indice SXI?

Il nuovo indice è visualizzabile nella piattaforma FOCUS.

Per accedere alla Piattaforma FOCUS occorre:

1. Accedere al portale ModisCS+
2. Utilizzare le proprie credenziali attive di utente Maserati
3. Fare clic sul menu di Focus per accedere automaticamente alla Piattaforma FOCUS



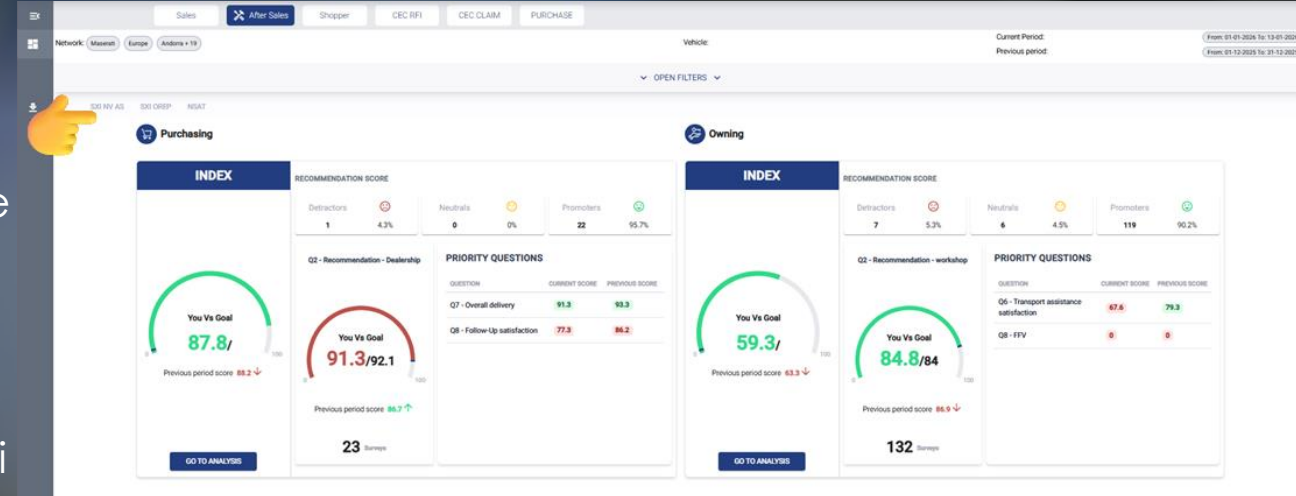
# Landing page di Focus

L'utente arriverà sulla landing page standard di FOCUS.

Dopo avere fatto clic sulla **scheda SXI NV AS**, l'utente accederà alla dashboard. Questa dashboard fornisce una panoramica organizzata in due sezioni principali (pilastri):

**Purchasing (Acquisto) (NV)** – riguardante i KPI relativi le esperienze di vendita presso la concessionaria.

**Owning (Possesso) (AS)** – riguardante i KPI relativi alle esperienze Aftersales presso la concessionaria.



# Il processo di recupero della soddisfazione cliente

## IL PROCESSO DI RECUPERO | | L'HOT ALERT E IL PROCESSO DI RECUPERO



Invio dell'e-mail al cliente per invitarlo a compilare il sondaggio online



Domanda di soddisfazione **(D1) < 9 + Accettazione di condivisione delle informazioni personali:**

- Il concessionario riceve una notifica di Hot Alert via email
- con informazioni sul cliente e sul risultati del sondaggio



- Creazione di un piano di recupero su FOCUS
- Avvio di azioni di recupero

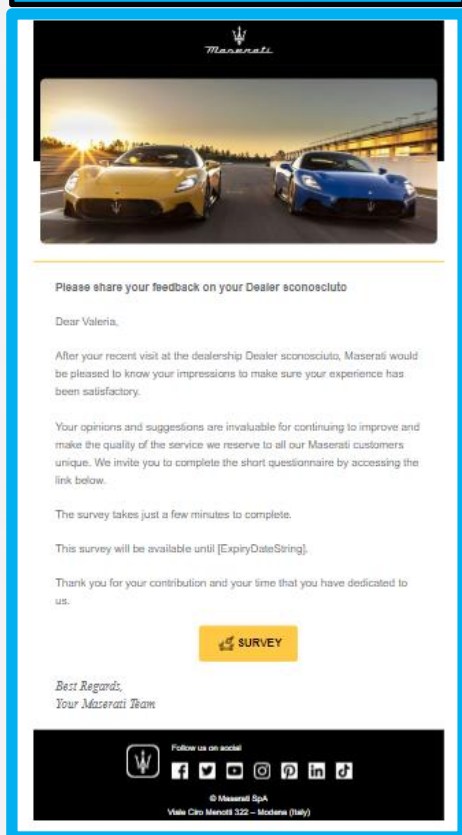


- Al completamento del recupero, chiusura dello stato del piano di recupero su Focus
- La fidelizzazione del cliente viene mantenuta

# E-mail di invito e promemoria survey Aftersales

|                      |                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Mittente dell'e-mail | Esperienza Clienti Maserati <Experience@official.maserati.com> |
| Oggetto dell'e-mail  | Maserati tiene a te                                            |

## MODELLO DI E-MAIL



## TESTO DELL'E-MAIL

Please share your feedback about your experience at GRAYPAUL  
EDINBURGH-963802

Dear Valeria Renzulli,

After your recent visit at GRAYPAUL EDINBURGH-963802 Maserati would be pleased to know your impressions to make sure your experience has been satisfactory.

Your opinions and suggestions are invaluable for continuing to improve and make the quality of the service we reserve to all our Maserati customers unique. Maserati invites you to complete the short questionnaire by accessing the link below.

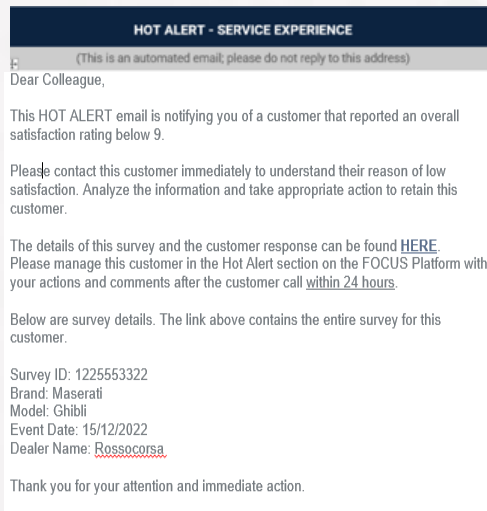
This survey takes just a few minutes to complete and will be available until 02/04/2026.

Thank you.

TAKE THE SURVEY

Best Regards  
Your Maserati Team

# E-mail di notifica Hot Alert Aftersales



Caro Collega,

questa e-mail di **HOT ALERT** ha lo scopo di segnalarti che un cliente che indicato una valutazione di soddisfazione complessiva inferiore a 9.

Ti invitiamo a contattare immediatamente questo cliente per comprendere il motivo della sua insoddisfazione. Analizza le informazioni e intraprendi le azioni appropriate per trattenere questo cliente.

I dettagli del sondaggio e della risposta del cliente sono disponibili [QUI](#). Ti invitiamo a gestire questo cliente nella sezione Hot Alert sulla piattaforma FOCUS con le tue azioni e i tuoi commenti dopo la chiamata al cliente entro 24 ore.

Di seguito sono riportati i dettagli del sondaggio. Il link soprastante contiene l'intero sondaggio per questo cliente.

ID sondaggio: 1225553322  
Marchio: Maserati  
Modello: Ghibli  
Data dell'evento: 15/12/2022  
Nome del concessionario: Rossocorsa

Grazie per l'attenzione e per l'azione immediata.

# Crea piano di recupero su Focus



English

Sales

After Sales

Shopper

CEC RFI

CEC CLAIM

PURCHASE

Network: Maserati Europe Andorra + 36

Vehicle:

Current Period:

From: 01-05-2026 To: 11-05-2026

Previous period:

From: 01-04-2026 To: 30-04-2026

OPEN FILTERS

HOT ALERTS TO BE STARTED RECOVERY PLAN LIST

Total number of interviews

266

Total Hot Alert

19

-64.8% vs Previous

Total HA/Total Surveys

7.1%

0% vs Previous

| Test ID               | Case ID | Brand | Market | Main Retailer Code / Company ID | Dealer Name                         | Outlet | Vin               | Customer Name          | Email address            | Survey date | Hot Alert Age | Recovery Plan          |
|-----------------------|---------|-------|--------|---------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------------|------------------------|--------------------------|-------------|---------------|------------------------|
| <a href="#">16066</a> |         | MASE  | GB     | 60648                           | Bradford-60648                      | 60648  | ZAMAS57C001364917 | ALISON HILL            | alisonshill88@gmail.c... | 09/05/2026  | 1             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">49546</a> |         | MASE  | IT     | 52396                           | ROSSOCORSA- Sede di Brescia-52396   | 52396  | ZN6CW82B007427821 | MARCO COPETA           | copeta@greenworldsrl.... | 11/05/2026  | 0             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">90261</a> |         | MASE  | GB     | 70538                           | Arnold Clark Maserati Glasgow-70538 | 70538  | ZN6TU61C00X288359 | Amarjeet Singh         | harpreetvig@gmail.com    | 10/05/2026  | 1             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">51316</a> |         | MASE  | GB     | 60648                           | JCT600 Maserati Bradford-60648      | 60648  | ZN6TU61C00X250442 | AJIT SHETTY            | ajitshetty@aol.com       | 06/05/2026  | 4             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">08696</a> |         | MASE  | GB     | 65284                           | GRAYPAUL EDINBURGH-65284            | 65284  | ZN6AW82C007439877 | CF SMYTH               | cfsmyth1874@gmail.com    | 07/05/2026  | 3             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">24906</a> |         | MASE  | IT     | 70321                           | ROSSOCORSA - MILANO NORD-70321      | 70321  | ZN6PMDAA0R7458652 | FABIO GIOVANNI TESSERA | fabiotgessera@gmail.c... | 02/05/2026  | 8             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">06996</a> |         | MASE  | CH     | 70443                           | BINELLI AUTOMOBILE-70443            | 70443  | ZAMRT57B001268554 | GIUSEPPE PAGNOTTA      | giuseppe.pagnotta@blu... | 06/05/2026  | 5             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">12441</a> |         | MASE  | CH     | 70443                           | BINELLI AUTOMOBILE-70443            | 70443  | ZN6PMDDC0R7460678 | MARC BLOCH             | blochmarc@hotmail.com    | 11/05/2026  | 0             | <a href="#">CREATE</a> |
| <a href="#">35536</a> |         | MASE  | FR     | 70375                           | SC BY DELORME-70375                 | 70375  | ZN6RMDE2XT7463478 | JEROME FAYARD          | jeromefayard@yahoo.fr    | 02/05/2026  | 8             | <a href="#">CREATE</a> |

PREVIOUS

ROWS PER PAGE: 10

1 - 10 of 16

Next

