



NORMAS OPERATIVAS POSVENTA

INTRODUCCIÓN

En un contexto en constante evolución y en un entorno muy competitivo, la calidad del servicio dentro de la red Maserati es un tema primordial para la satisfacción de nuestros Clientes.

Esta calidad de servicio al mejor nivel marca la diferencia y todos los empleados del concesionario son los actores cotidianos. La máxima calidad de servicio es la principal palanca para fidelizar a nuestros Clientes y desarrollar al mismo tiempo el negocio de posventa.

Se apoya en hombres y mujeres que enriquecen continuamente sus competencias técnicas y de comportamiento, pero también en los procesos que deben aplicarse, ya sea en torno al Cliente o al back office. El objetivo final es proporcionar un servicio profesional y una experiencia de calidad a los Clientes.

En este manual:

- **17 Normas operativas posventa** proporcionan procesos que deben aplicarse sabiendo que se han desarrollado sobre la base de las mejores prácticas mundiales observadas sobre el terreno. Por ello, es conveniente que cada concesionario las integre para que se apliquen a diario. Son un complemento al Libro Blanco.
- **Documentos de apoyo** referidos a cada parte de la Norma Operativa dedicada, realizados como referencia a herramientas/consejos específicos para permitir la correcta implementación en detalle.

Documentos de apoyo: [Lista de control del recorrido](#) / [Lista de control de recepción del vehículo](#)

- Tanto las normas operativas como los documentos de apoyo están disponibles y destacados en las diferentes secciones del Libro Blanco de Posventa.

Tenga en cuenta que la correcta aplicación de estas normas operativas por parte del Concesionario debe comprobarse a intervalos regulares especificados:

Estas verificaciones se referirán tanto, por parte del concesionario, a las autoevaluaciones regulares, como a las campañas de evaluación de MASERATI para cumplir los requisitos de la marca.

Snap-on será la herramienta dedicada (aplicación instalada en los smartphones) para proceder a estas verificaciones e informar de todos los resultados.

Accesos a **Snap-on** provistos a concesionarios, mercados / regiones, sede central de Maserati.

00 | RESUMEN

- 00 [Principales funciones de posventa afectadas](#)
- 00 [KPI e Índice de satisfacción del Cliente](#)
- 00 [Glosario](#)
- 01 [Gestión de las citas](#)
- 02 [Preparación de la recepción](#)
- 03 [Pre-picking](#)
- 04 [Acogida Cliente en el Servicio Oficial](#)
- 05 [Recepción y acuerdo cliente](#)
- 06 [Inspección del vehículo en la recepción](#)
- 07 [Intervención taller y acuerdo cliente trabajos adicionales](#)
- 08 [Control calidad antes entrega vehículo](#)
- 09 [Tratamiento preventivo de la no calidad en PV](#)
- 10 [Explicación de los trabajos y entrega PV](#)
- 11 [Contacto cliente tras la entrega PV](#)
- 12 [Retorno a Taller](#)
- 13 [Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio](#)
- 14 [Animación de los accesorios](#)
- 15 [Recorrido del Gerente de Posventa \(Manager's tour\)](#)
- 16 [Constitución del Parque Vehículos Sustitución PV](#)
- 17 [Pick Up & Delivery \(Recogida y Entrega vehículo cliente\)](#)

00 | PRINCIPALES FUNCIONES DE POSVENTA AFECTADAS

Varias personas del Servicio Posventa pueden verse afectadas por una Norma operativa de Posventa. En la tabla siguiente encontrará la(s) función(es) correspondiente(s) a cada Norma operativa de Posventa.

		Funciones de posventa							
		GERENTE DE POSVENTA	OPERADOR DE RESERVAS	ASESOR DE SERVICIOS	PERSONAL DE RECAMBIOS	JEFE DE TALLER	CONTROLADOR DE CALIDAD	TÉCNICO DE TALLER	OPERADOR DE PICK UP & DELIVERY
Normas operativas de posventa Stellantis	01- Gestión de las Citas		X						
	02 - Preparación de la recepción		X						
	03 - Pre-picking				X				
	04 - Acogida Cliente en el Servicio Oficial		X						
	05 - Recepción y acuerdo cliente			X					
	06 - Inspección del vehículo en la recepción			X					
	07 - Intervención taller y acuerdo cliente trabajos adicionales	X		X		X		X	
	08 - Control calidad antes entrega vehículo	X				X	X		
	09- Tratamiento preventivo de la no calidad en PV	X	X	X		X	X		
	10 - Explicación de los trabajos y entrega PV	X		X				X	
	11 - Contacto cliente tras la entrega PV	X	X	X					
	12 – Retorno a Taller	X	X	X		X	X		
	13 - Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio	X	X	X					
	14 - Animación de los accesorios	X		X					
	15 - Recorrido del Gerente de Posventa (Manager's tour)	X							
	16 - Constitución del Parque Vehículos Sustitución PV	X	X	X					
	17 - Pick Up & Delivery (Recogida y Entrega vehículo cliente)								X

00 | KPI E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) permite medir la satisfacción del Cliente con un producto, un servicio o una empresa. Es cierto que solo los Clientes satisfechos vuelven a su marca favorita y además transmiten sus experiencias positivas a otras personas.

A continuación encontrará en la tabla el vínculo entre los principales KPI y las preguntas del CSI con la Norma operativa que le permite identificar los procesos que repercuten en los resultados del CSI.

01	<u>Gestión de las citas</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q3 ¿Cómo calificaría la facilidad para conseguir una cita de servicio en un horario que se adapte a sus necesidades? CSI: Q7 ¿Se le ofreció un transporte alternativo durante el trabajo realizado? (Por ejemplo, entrega y recogida, traslado, vehículo de sustitución, alquiler, taxi...)
02	<u>Preparación de la recepción</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
03	<u>Pre-picking</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
04	<u>Acogida Cliente en el Servicio Oficial</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
05	<u>Recepción y acuerdo cliente</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q4 ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo necesario para inspeccionar su vehículo desde su llegada al servicio? CSI: Q5 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la disposición del Asesor de Servicio a comprender sus necesidades de servicio? CSI : Q6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la explicación del Asesor de Servicio sobre el trabajo que se iba a realizar en su Maserati?
06	<u>Inspección del vehículo en la recepción</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
07	<u>Intervención taller y acuerdo cliente trabajos adicionales</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la explicación del Asesor de Servicio sobre el trabajo que se iba a realizar en su Maserati?
08	<u>Control calidad antes entrega vehículo</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Pensando en la experiencia de servicio más reciente en [BUSINESS_NAME], ¿se completó correctamente todo el trabajo solicitado en esta visita?
09	<u>Tratamiento preventivo de la no calidad en PV</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Pensando en la experiencia de servicio más reciente en [BUSINESS_NAME], ¿se completó correctamente todo el trabajo solicitado en esta visita?

00 | KPI E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

10	<u>Explicación de los trabajos y entrega PV</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la explicación del Asesor de Servicio sobre el trabajo que se iba a realizar en su Maserati?
11	<u>Contacto cliente tras la entrega PV</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q10 ¿Cuál es su grado de satisfacción con el contacto de seguimiento personalizado realizado por el departamento de servicio después de su visita?
12	<u>Retorno a Taller</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 Pensando en la experiencia de servicio más reciente en [BUSINESS_NAME], ¿se completó correctamente todo el trabajo solicitado en esta visita?
13	<u>Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
14	<u>Animación de los accesorios</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
15	<u>Recorrido del Gerente de Posventa (Manager's tour)</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
16	<u>Constitución del Parque Vehículos Sustitución PV</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score).
17	<u>Pick Up & Delivery (Recogida y Entrega vehículo cliente)</u> KPIs: Comentarios del Cliente → NPS (Net Promoter Score). CSI: Q9 ¿Se le ofreció un transporte alternativo durante el trabajo realizado? (Por ejemplo, entrega y recogida, traslado, vehículo de sustitución, alquiler, taxi...)

00 | GLOSARIO

i. Principales funciones de posventa	
BO	Operador de reservas
SA	Asesor de Servicios
-	Jefe de taller
-	Técnico de taller
-	Personal de recambios
QC	Controlador de calidad
AM	Gerente de posventa

ii. Otros acrónimos y términos	
AS/PV	Posventa
AR	Reparador autorizado
IR	Reparador independiente
B2B	De empresa a empresa
B2C	De empresa a Cliente
CRM	Gestión de las relaciones con los Clientes
RO	Pedido de reparación
DMS	Sistema de gestión de concesionarios
IAM	Repuestos independientes
Leads/Oportunidades/ Clientes potenciales	Contactos o solicitudes de un Cliente potencial
LEV	Vehículo de bajas emisiones
Sala de exposiciones	Área de ventas
NV	Vehículo nuevo
UV	Vehículo usado
RV	Vehículo de sustitución
SRV	Verificación del cumplimiento de la norma
SC	Contrato de servicio

01 | RESERVAR LA CITA

Beneficios estándar

- **Cliente:** Obtener rápidamente una cita fiable, rápida y realista con respuestas a cada pregunta.
 - **Concesionario:** Programar mejor las citas de los Clientes optimizando la carga del taller.
- Principales funciones afectadas:** Operador de reservas (BO), Asesor de servicio (SA).

1	El concesionario está visible en el sitio web de Maserati y la información posventa está actualizada
2	Un formulario de contacto para concertar una cita está disponible en línea y en la App del Propietario • Confirmar la cita en las 24 horas siguientes a la recepción de la pista.
3	Planificación de citas, carga de trabajo y soluciones de movilidad actualizadas y compartidas • Debe programar citas de recepción de 15 o 30 minutos tras comprobar la disponibilidad del taller. Se recomienda planificar 3 citas de 15 minutos cada hora o 3 citas de 30 minutos cada 2 horas para absorber los imprevistos. • Proponer al menos 2 días y franjas horarias diferentes para la cita con el fin de acomodar al Cliente • Planificar siempre las citas de regreso de 10 a 15 minutos a discreción del SA. • La duración de las citas de recepción o retorno se evaluará en función del tipo de intervención (Servicios, Mantenimiento, Diagnóstico, Carrocería...), de los conocimientos del Cliente y de la retorno del vehículo de sustitución si procede. • Ofrecer parte de las citas en horas valle para preservar la calidad de la acogida del Cliente. • El Cliente de MC20 debe ser prioritario para respetar la promesa hecha por la marca (Cita de servicio prioritario garantizada - en el plazo de 1 día)
4	Asistencia telefónica al Cliente en el 3er timbre • Se asigna un operador de reservas para responder a las llamadas telefónicas y programar las citas. • En el caso de una transferencia de llamada o de espera del Cliente, la duración no ha de superar los 30 segundos.
5	Cada contacto con un Cliente debe ser personalizado y adaptado a su clasificación de Persona Maserati • Garantizar una experiencia de AS excepcional al Cliente en consonancia con los valores de la marca y las necesidades y expectativas de los Clientes. • Comprobar en el CRM o en el DMS el tipo de Persona al que pertenece su Cliente (Única, Rendimiento, Apariencia, Emoción [Unique, Performance, Appearance, Excitement]). • Si no se conoce al Cliente, es posible evaluar su Persona mediante preguntas durante la llamada (Herramienta de identificación de Persona). • Comprobar en el DMS y en la Entrada de servicio que el propietario actual del vehículo está identificado. Si no es así, el BO o SA recopila datos adicionales para realizar los procedimientos de cambio de titularidad. • Actualizar los datos si es necesario.

01 | RESERVAR LA CITA

6 Petición del Cliente escuchada con detalle.

- Creación de un fichero con la entrada de la solicitud sin ninguna interpretación, tal y como la formula el Cliente.
- En caso de problema técnico, el Operador de reservas / Asesor de servicio deberá investigar la naturaleza del mismo haciendo al Cliente preguntas relacionadas con el diagnóstico utilizando la comprobación previa al diagnóstico de la reserva.
- La necesidad de rellenar una lista de comprobación de recepción de vehículos durante la recepción se anota en el expediente del Cliente
- Identifique la existencia de una campaña de servicio o de retirada. En caso afirmativo, informe al Cliente y anótelos en su expediente.
- Identifique la suscripción a un Contrato de Servicios y anótelos en el expediente del Cliente.
- La posible presencia del Capataz o el Técnico del taller se hace constar en el asunto de la cita.

Documento de apoyo: [Hoja detallada de la herramienta de guion telefónico](#)

7 Ofrecer siempre al Cliente una solución de movilidad

- Comprobar las opciones de movilidad alternativas (por ejemplo, vehículo de cortesía, vehículo de préstamo, Pick up & Delivery, servicio de taxi, servicio de acompañamiento del concesionario, vehículo de alquiler) que pueden ofrecerse al Cliente.
- Para el Cliente MC20 es obligatorio proporcionar un Vehículo de préstamo Maserati o Pick-up & Delivery para el servicio o reparación
- Reserva en función de la solución de movilidad elegida.

Documento de apoyo: [Hoja del método «Propuesta de movilidad - 1º Contacto con el Cliente»](#)

8 Proponer al menos 2 días y franjas horarias diferentes para la cita con el fin de acomodar al Cliente

9 Elementos de cita reformulados por el Cliente

- Antes de despedirse, debe recordar al Cliente, la fecha, la hora y el motivo de la cita.
- Informar al Cliente del nombre de la persona que le recibirá el día acordado.
- Informar al Cliente de los elementos que debe traer el día de la cita (permiso de circulación, libro de mantenimiento, permiso de conducir, tuerca antirrobo, cable si LEV...), así como la localización del estacionamiento de Clientes para su llegada al lugar.
- Preguntar al Cliente si desea ser contactado y recibir un recordatorio y cómo (correo electrónico, SMS, llamada telefónica).
- Si así lo acuerda el Cliente, cita y solución de movilidad confirmadas al Cliente 24 horas antes de la cita (SMS, correo electrónico).

10 Anticiparse a las necesidades de los Clientes: El contacto de recordatorio de servicio debe gestionarse como mínimo 3 o 4 semanas antes de la fecha de vencimiento del mantenimiento **BUENAS PRÁCTICAS**

- Enviar un recordatorio al Cliente mediante un correo electrónico o un SMS, o bien, el responsable de la reserva/centro de llamadas del concesionario puede realizar una llamada.
- Garantizar la trazabilidad de los contactos en un documento específico.

02 | PREPARACIÓN DE LA RECEPCIÓN

Beneficios estándar

- **Cliente:** Beneficiarse de consejos acertados sobre el mantenimiento de su vehículo y disfrutar de una escucha perfecta de sus necesidades mientras disfruta de un tiempo de recepción adaptado.
- **Concesionario:** Conocer el historial del Cliente y de su vehículo con el fin de realizar las propuestas comerciales más adecuadas y disponer de un tiempo de recepción del Cliente que permita generar calidad y actividad.

Principales funciones afectadas: Operador de reservas, Asesor de servicio.

1	Expediente del Cliente preparado con al menos 48 horas de antelación • Para las intervenciones previsibles, prepare el expediente Cliente a partir de los elementos disponibles: • Orden de reparación con peticiones y sensaciones del Cliente • Pedir piezas de recambio • Lista de comprobación del plan de mantenimiento • Presupuestos o cotizaciones solicitados por el Cliente • Verificación del estado de la garantía del vehículo y del tipo de contrato de servicio en curso, si procede • Verificación de la ausencia de una campaña de servicio / llamada a revisión a realizar para el vehículo en cuestión, • Historial de mantenimiento del vehículo • Trabajo previamente identificado (para una propuesta adaptada a la política Maserati). • Para los trabajos de diagnóstico, la comprobación previa al diagnóstico se realiza durante la reserva de la cita. • Para los Clientes con Contrato de Servicio, comprobar y anotar los servicios extra incluidos para ofrecerlos durante la fase de Recepción • Los expedientes se agrupan por SA o por hora de llegada en la zona de recepción de Clientes.
2	Solución de movilidad preparada con al menos 48 horas de antelación • Preparar la solución de movilidad: • En el caso de un vehículo de sustitución, comprobar la disponibilidad, la reserva, la limpieza, el nivel de carga de combustible/batería y rellenar previamente el contrato de préstamo con la información de contacto del Cliente • Para opciones de movilidad alternativas (servicio de taxi, servicio de acompañamiento de concesionarios, etc.): asegurar de la disponibilidad, reservar la solución y adjuntarla al expediente con la información de uso • En caso de Pick up & Delivery en la dirección elegida por el Cliente, garantizar la información que permita la organización del servicio (dirección, tiempo de desplazamiento, aparcacoches...).
3	En caso de imprevistos, se deberá volver a contactar con el Cliente • Llamar al Cliente para disculparse y acordar una nueva cita en cuanto se produzca un imprevisto.
4	Si así lo acuerda el Cliente, cita y solución de movilidad confirmadas 24 horas antes de la cita (SMS, correo electrónico, teléfono)

02 | PREPARACIÓN DE LA RECEPCIÓN

5 Citas compartidas con otros servicios

- La lista de citas se imprime con 48 horas de antelación y se comparte con el responsable de ventas de vehículos nuevos para informarles de los Clientes que pasan por Posventa.

03 | PRERRECOGIDA EN TALLER

Beneficios estándar

- **Cliente:** Recoger su vehículo dentro del plazo anunciado.
- **Concesionario:** Aumento de la productividad de los técnicos (de 5 a 10mn por intervención, sin esperas en la mesa de piezas). Pedir las piezas por adelantado para evitar que falten y reducir el tiempo de inmovilización del vehículo.

Principales funciones afectadas: Personal de piezas, técnico.

1	Comprobar la disponibilidad de piezas	• Sobre la base de las citas de los talleres, 2 días antes de la entrada de cada taller, el Personal de piezas: • Elabora la lista de las piezas necesarias para la intervención y las transfiere al expediente del Cliente (creado en el momento de la reserva) • Comprueba la disponibilidad de las piezas, las pide si es necesario • Asigna la lista de piezas a la carpeta para eliminarlas de la lista de existencias de piezas. • Para las citas del día siguiente, el personal de piezas comprueba si hay nuevas citas, en cuyo caso se comprueba la disponibilidad de las piezas.
2	Piezas preparadas de antemano	• con 24 a 48 horas de antelación, el Personal de piezas: • Coloca las piezas en cajas identificadas con el número de pedido con el voucher de picking. • La fecha de la intervención se ha de indicar en cada bandeja (día y semana). • En el caso de las citas del día siguiente sin identificar previamente, las piezas se preparan según el mismo principio.
3	Bandejas de piezas a disposición de los técnicos	• Dependiendo de la organización de la configuración, las cestas de las piezas: • Disponible para los técnicos en un estante específico y accesible del taller, - o • Se llevan a los técnicos y se disponen en una zona específica de su puesto de trabajo. • En caso de una cita cancelada, las piezas se devuelven al stock y se cancelan los voucher de picking.
4	Tras la intervención, las bandejas vuelven al mostrador del almacén y las piezas no utilizadas se devuelven a las existencias	

04 | ACOGIDA CLIENTE EN EL SERVICIO OFICIAL

Beneficios estándar

- **Cliente:** Los Clientes se sienten bienvenidos y siempre saben con quién hablar.
- **Concesionario:** Acoja a todos los invitados de forma organizada. Dé al Cliente una buena primera impresión del concesionario. Sea inmediatamente identificable por los Clientes.

Principales funciones afectadas: Recepcionista, Operador de reservas (BO), Asesor de servicio (SA).

1	Entorno del concesionario • Señal de dirección clara y visible para el Cliente de acuerdo con las directrices actuales de Maserati CI. • Superficies limpias y en buen estado (estacionamientos, vegetación, aceras). • Estacionamiento para visitantes Posventa dedicado exclusivamente a los Clientes, identificado con: - Al menos 1 plaza identificada para personas con movilidad reducida (compruebe la legislación local) - Marcado del suelo.
2	Expositor descriptivo del concesionario • Colocado en la entrada del recinto y en la valla exterior o en las proximidades si se dispone de ella, un expositor indicará los siguientes elementos mínimos, de conformidad con la legislación local: - Nombre de la empresa, dirección, número de teléfono y sitio de Internet del punto de venta - Horario de apertura del concesionario para cada servicio. • La información que aparece en los expositores de los puntos de venta, en su página web y en las aplicaciones para smartphones es coherente.
3	Las zonas visibles para el Cliente se mantienen limpias y ordenadas Consulte la lista de las zonas visibles para el Cliente descritas en la OS 15. RECORRIDO DEL GERENTE DE POSVENTA (MANAGER'S TOUR)
4	Personal encargado de recibir a los Clientes • Se designa a un miembro del personal encargado de saludar a los Clientes, que es inmediatamente visible: • En la sala de exposición de vehículos nuevos: Recepcionista(s) o vendedor, • En la recepción de posventa: BO o SA. • Un horario de cobertura para garantizar la recepción de los Clientes durante toda la franja de apertura está actualizado, es compartido y conocido por todos. • En caso necesario, se acompaña al Cliente hasta el contacto o servicio deseado y se mantiene cuidadosamente la vinculación. En caso de indisponibilidad temporal, se acompaña al Cliente a la sala de espera. Las instalaciones de que dispone son detalladas (ordenador portátil, impresora, enchufe, Wi-Fi, un periódico diario...) se le propone una bebida caliente o fría, la sala de espera está limpia, la calefacción está a la temperatura adecuada y el confort está garantizado.

04 | ACOGIDA CLIENTE EN EL SERVICIO OFICIAL

5

Personal inmediatamente identificable

- Insignia permanente para cualquier persona en contacto con los clientes, incluidos:
 - Logotipo de Maserati,
 - Apellidos y nombre,
 - Cargo.

05 | RECEPCIÓN Y ACUERDO CLIENTE

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ser considerado escuchando al SA y beneficiarse de una perfecta transparencia con el concesionario.
- **Concesionario:** Respete a su Cliente y fidelícelo evitando reclamaciones en retornos.

Principales funciones afectadas: Asesor de servicio (SA), Operador de reservas (BO), Jefe de taller.

1	El Cliente es recibido y atendido a su llegada
	• El BO da la bienvenida al Cliente, le identifica y le dirige al SA encargado de su expediente. En el momento de la cita. • Se llama al Cliente por su nombre • El SA está disponible, y el Jefe de taller o el Gerente de posventa están presentes si así se indica en la cita. • En caso de imprevistos, el BO mantiene al Cliente paciente y garantiza su comodidad. • Establecimiento de un refuerzo de personal en caso de alta asistencia mediante un procedimiento interno. • Un Cliente ausente para una cita deberá ser llamado en un plazo de 24 horas para concertar una nueva cita si fuera necesario.
2	Datos del Cliente/vehículo actualizados en caso necesario por el SA
	• Compruebe y actualice la información del Cliente (dirección de correo electrónico, número de móvil, persona Maserati si es necesario). • Compruebe el número de bastidor del vehículo al presentar el permiso de circulación. • Comprobar el consentimiento del Cliente para el tratamiento de sus datos personales y actualizarlos en caso necesario • Compruebe de nuevo la existencia de una campaña de servicio / retirada. • Confirme el motivo de la visita y la intervención necesaria. • Pregunte al Cliente si no tiene nuevas necesidades desde que concertó la cita.
3	Incidente o fallo especificado al Cliente utilizando la Lista de control de recepción del vehículo Maserati o una prueba en carretera si fuera necesario
	• El SA rellena una Lista de control de recepción del vehículo Maserati para caracterizar el efecto del Cliente en caso de funcionamiento anormal del vehículo (ruido, vibración, comportamiento en carretera, incidente, etc.). • Si es necesario, se ofrece al Cliente una prueba en carretera con el Jefe de taller para reproducir el defecto o fallo.
4	Inspección del vehículo realizada de acuerdo con la Norma operativa de posventa “Inspección del vehículo en la recepción”

05 | RECEPCIÓN Y ACUERDO CLIENTE

5

Trabajo a realizar explicado y valorado al Cliente antes del acuerdo

- Mejore el Pedido de reparación con trabajos adicionales solicitados por el Cliente.
- Entregar una estimación del presupuesto (considerando los servicios pagados por el cliente, excluyendo la garantía y los trabajos de reparación interna) de las intervenciones acordadas durante la inspección del vehículo, teniendo en cuenta las ofertas promocionales, la antigüedad y el kilometraje del vehículo. El trabajo se explica y se valora con el Cliente.
- Solicite autorización para realizar pruebas en carretera (sin el cliente) durante la reparación.
- Defina y proponga, si existen, facilidades de pago para promover el acuerdo con el Cliente.
- Confirme la cita de entrega.

Documento de apoyo: [Oferta de movilidad: Hoja del método de recepción y entrega](#)

6

Informar al Cliente de que se realizará un lavado gratuito al final del trabajo

- Lavado exterior y limpieza interior con aspirado.
- Cualquier desacuerdo se anota en el Pedido de reparación.

7

Respeto al Cliente en el cierre de recepción

- Entregue al Cliente una copia de la orden de trabajo firmada y de la declaración de confidencialidad asociada.
- Cliente que espera *in situ*, acompañe al cliente a la sala de espera y asegúrese de su comodidad. Deben proponerse servicios personalizados para cada tipo de Personas (por ejemplo, pruebas de conducción de nuevos modelos)
- En el caso de una solución de movilidad, puesta en mano por la SA con el asesoramiento asociado. Si se trata de un vehículo de sustitución:
 - Solicite el permiso de conducir y adjunte la copia al expediente.
 - Compruebe el estado del vehículo en el contrato de préstamo (nivel de combustible y/o carga de la batería de tracción y kilometraje).
 - Entrega del vehículo con la firma de ambas partes en el contrato de préstamo.
- Se da las gracias al Cliente y se le saluda.

06 | INSPECCIÓN DEL VEHÍCULO EN LA RECEPCIÓN

Beneficios estándar

- **Cliente:** Beneficiarse del asesoramiento personalizado del Asesor de Servicio, reciba un presupuesto claro y justificado del servicio.
- **Concesionario:** Realice ventas adicionales, evite reclamaciones al devolver el vehículo.

Principales funciones afectadas: Asesor de Servicios (SA).

1	Identificación de la zona de “recorrido”
	• De acuerdo con el referencial Maserati, la zona de “Recorrido” será: • Protegida, luminosa, tranquila y cerca de la recepción • Limpia, ordenada y segura • Sin obstáculos, lo que permite moverse sin trabas alrededor el vehículo.
2	Protección e identificación del vehículo
	• Elementos a proteger: • asiento del conductor • espacio para los pies del conductor • volante • pomo de la palanca de cambios si le preocupa • palanca del freno de mano (si es manual) • Vehículo identificado: • Etiqueta del vehículo con el número de identificación colocada en el interior del vehículo. • Etiqueta con número de identificación unida a las llaves del Cliente. • Se registra el número de identificación del vehículo y se añade al Pedido de reparación
3	Inspección del vehículo en la recepción por el Asesor de Servicio
	• En presencia del Cliente, la inspección del vehículo se lleva a cabo con el apoyo de la Lista de control del recorrido (o lista de comprobación digital mediante tableta, smartphone...) y la Lista de control de recepción del vehículo (según la situación). • Empezando por el interior del vehículo y la lectura del kilometraje, así como el nivel de combustible o la carga de la batería si procede, la inspección del vehículo se basa en controles visuales sin desmontaje. • El kilometraje y el nivel de combustible o los estados de carga de la batería de tracción se reportan en la Lista de control del recorrido o en la Lista de control de recepción del vehículo (según la situación). • Las comprobaciones se explican y destacan con el Cliente. • El trabajo adicional se identifica, valora y formaliza en el Pedido de reparación, teniendo en cuenta las ofertas promocionales vigentes. • El importe del trabajo adicional se traslada al Pedido de reparación. • Se promocionan los accesorios y se ofrecen programas para Clientes.
Documentos de apoyo: Lista de control del recorrido / Lista de control de recepción del vehículo	

07 | INTERVENCIÓN TALLER Y ACUERDO CLIENTE TRABAJOS ADICIONALES

Beneficios estándar

- **Cliente:** Tener la seguridad de que la intervención se realizará según las recomendaciones de Maserati y estar asesorado profesionalmente sobre el mantenimiento de mi vehículo con total transparencia.
- **Concesionario:** Poder ofrecer trabajos adicionales al Cliente en el momento oportuno evitando las reclamaciones del Cliente.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa, Asesor de servicio (SA), Jefe de taller, Técnico.

1	Trabajo realizado a petición del Cliente • El Asesor estaciona el vehículo en la zona de aparcamiento dedicada a “vehículos en espera de reparación”. • El Asesor de Servicio remitirá el expediente al Jefe de Taller con todos los elementos necesarios para garantizar una correcta comprensión de la solicitud del Cliente. • El Jefe de taller comprueba las piezas y la mano de obra para cubrir la solicitud del Cliente y corrige las discrepancias con el asesor de servicio y transmite al técnico los elementos necesarios para completar con éxito el trabajo.
2	Se realizan comprobaciones detalladas del vehículo justo al comienzo del trabajo • El técnico realiza un recorrido de inspección técnica del vehículo al inicio del trabajo para identificar cualquier trabajo adicional. • Si está equipado con una aplicación dedicada, el trabajo adicional se explica y valora mediante vídeo o foto que se enviará al Cliente.
3	Se requiere el acuerdo del Cliente antes de realizar los trabajos identificados en el taller • El técnico comunicará los resultados de las comprobaciones al jefe de taller/asesor de servicio mediante la lista de comprobación de inspección completa en el marco de las operaciones de mantenimiento o no mantenimiento y el soporte de vídeo o foto si está equipado. • El asesor de servicio cotiza estas reparaciones, comprueba la disponibilidad de piezas, la carga del taller y el posible impacto en la cita inicial de entrega. • El Asesor de Servicio se pone en contacto con el Cliente para informarle de los trabajos adicionales a realizar (teniendo en cuenta la antigüedad del vehículo y las ofertas promocionales) y de una posible nueva cita para la restitución. • Si está equipado, el contacto se realiza a través de una aplicación dedicada, el vídeo/foto se envía al Cliente con el presupuesto del trabajo relacionado. • Debe recibirse una confirmación por escrito del cliente por SMS, correo o a través de una aplicación específica. • Una vez recibido el acuerdo, se informa rápidamente al jefe de taller y al técnico. • En caso de desacuerdo del Cliente, el trabajo adicional se menciona en la Lista de comprobación de inspección completa y se detalla en los futuros trabajos a planificar.

07 | INTERVENCIÓN TALLER Y ACUERDO CLIENTE TRABAJOS ADICIONALES

4 Intervenciones realizadas conforme a los procedimientos de Maserati

- Si es necesario, el jefe de taller pone a disposición del técnico y le explica los métodos de reparación de Maserati.
- Los ajustes de infoentretenimiento no deben modificarse durante el trabajo (a menos que se vean afectados por la intervención).
- En su caso, el técnico deberá rellenar el documento de apoyo y las alertas del fabricante (Informe del incidente, Alerta de seguridad).
- El Técnico rellena el documento Lista de comprobación de la inspección completa e informa al Jefe de taller de la finalización del trabajo.
- El Jefe de taller o el Técnico especializado inicia la prueba en carretera, si es necesario, y el control de calidad.

5 Control de calidad realizado según la Norma operativa “Control calidad antes entrega vehículo”

- Debe llevarse a cabo tan pronto como se termine el trabajo.

Documento de apoyo: [Norma operativa 8. CONTROL CALIDAD ANTES ENTREGA VEHÍCULO](#)

6 Lavado del vehículo tras el control de calidad

- Excepto si se hace constar el desacuerdo del Cliente en el Pedido de reparación, el vehículo se lavará (lavado exterior y limpieza interior del vehículo) en cuanto se haya realizado el control de calidad.
- El SA es informado en cuanto el vehículo está terminado y listo para ser devuelto en el momento acordado
- Estacionar el vehículo en la zona de entrega en el sentido de “listo para la marcha” y si las cubiertas de protección están deterioradas, cámbielas.

08 | CONTROL DE CALIDAD ANTES DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

Beneficios estándar

- **Cliente:** Evitar los regresos al taller por defectos de fabricación. Hacer reparar un vehículo correctamente y de acuerdo con su solicitud a primera vista.
- **Concesionario:** Identificar y corregir la falta de calidad antes de la devolución. Evitar las reincidencias. Reduzcir el consumo de márgenes. -> FIX RIGHT FIRST TIME.

Principales funciones afectadas: Responsable de posventa, Técnico, Controlador de calidad.

1

Autocontrol y control de calidad

1er nivel de control de calidad:

- Autocontrol del técnico a lo largo de los trabajos con formalización en la Orden de reparación (Comprobación de cada línea de trabajo realizada según la etiqueta) y en la Lista de comprobación de inspección completa.

2º nivel de control de calidad:

- Control de calidad realizado por una persona designada por el Responsable de posventa (es decir, el Capataz del taller...).
- Control de calidad formalizado en la Orden de reparación y en el documento de Lista de comprobación rápida de vehículos en el que se detallan los controles: documentales, estáticos y dinámicos.
- El control de calidad debe realizarse comprobando la orden de reparación, todo el vehículo y no solo la reparación realizada, la entrega de documentación a recepción. El vehículo debe estar perfecto cuando se devuelva al Cliente.

En caso de retrabajo:

- salvo por sobrecarga o competencia de trabajo, el Responsable de calidad pide al Técnico que trabajó antes en el vehículo aplicar la reparación
- el ajuste y el origen se han de formalizar en una hoja para definir un plan de acción en caso de ser necesario.

08 | CONTROL DE CALIDAD ANTES DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

2 Control de calidad según cada tipo de intervención

Mantenimiento

- Documentos que se han de usar:
- Técnico → Lista de control de la inspección completa
 - Responsable de calidad → Pedido de reparación y Lista de control de calidad

- Frecuencia de los controles de calidad:
- en el 100 % de las intervenciones

Diagnóstico/Otras intervenciones

- Documentos que se han de usar:
- Responsable de calidad → Lista de control recepción del vehículo + balance de diagnóstico + rango de reparaciones + Pedido de reparación y Lista de control de calidad

- Frecuencia de los controles de calidad:
- en el 100 % de las intervenciones

Carrocería

- Documentos que se han de usar:
- Técnico → Formulario de control continuo de trabajos
 - Responsable de calidad → Pedido de reparación y Lista de control de calidad

- Frecuencia de los controles de calidad:
- en el 100 % de las intervenciones

El jefe del taller debe verificar el trabajo de su personal aplicando un control de calidad adicional sobre el 5% de los vehículos reparados.

Documento de apoyo: [Lista de control de calidad](#)

3 Especificidad de vehículos eléctricos

Carga del vehículo si el nivel de la batería es inferior al 70%
Recordatorio: Esta carga no afectará a la hora de devolución del vehículo acordada con el Cliente

4 Animación de los controles de calidad

Realizado por el Responsable de posventa.
Monitorizar sus indicadores de calidad a diario
Comprobar algunos archivos para asegurarse de que el proceso de control de calidad se aplica y es eficaz. Recuerde que el 100% de las reparaciones del vehículo deben estar cubiertas por un control de calidad.

- | | |
|--|---|
| Documentos que deben utilizarse para las verificaciones: | Frecuencia de los controles de calidad: |
| <ul style="list-style-type: none">• Carpetas completas | <ul style="list-style-type: none">• Mínimo 2/semana en vehículos ya revisados |

Para garantizar la animación de entregas y retrabajos de taller definiendo planes de trabajo con seguimiento, para eliminar las recurrencias.

09 | TRATAMIENTO PREVENTIVO DE LA NO CALIDAD EN LA POSVENTA

En el nivel de la Marca, las intervenciones realizadas en la red y en los reparadores se supervisan a través del indicador de calidad FRFT (Fix Right First Time).

Beneficios estándar

- **Cliente:** Evitar los regresos del concesionario por un trabajo mal hecho. Hacer reparar un vehículo correctamente y de acuerdo con su solicitud a la primera.
- **Concesionario:** Prevenir la falta de calidad en la posventa identificando las causas principales en caso de retrabajo o retorno al taller y defina planes de acción. -> Fix Right First Time.

Principales funciones afectadas: Responsable de posventa y todo su equipo.

1

Seguimiento continuo del indicador FRFT

Como Responsable de posventa, yo:

- Consulto mi indicador semanal FRFT y posicionar mi concesionario con respecto a los objetivos que me he fijado
- Leo las palabras textuales del Cliente para las intervenciones no completadas la primera vez.

Documento de apoyo: [Parrilla de enfoque - Riesgos clave de los regresos al taller](#)

2

En caso de «retrabajo» o «retorno al taller», identifique y corrija la causa raíz

Como Responsable de posventa:

- Se me informa sistemáticamente de una retorno al taller de acuerdo con la norma de funcionamiento posventa «Retorno al taller».
- Para cada retorno al taller o retrabajo, hago o pido a una persona identificada y designada (Capataz de taller o Controlador de calidad) que:
 - Abro una hoja de seguimiento de retrabajos y regresos del taller.
 - Organizo el tratamiento prioritario de los retrabajos o regresos del taller aplicando medidas correctoras.
- Dispongo de los elementos que me permiten identificar las anomalías, sus soluciones y sus causas profundas.
 - Las hojas de seguimiento de los trabajos y regresos del taller se recogen cada semana en un cuaderno de trabajo.
 - La clasificación de las fichas tiene en cuenta la priorización de las causas según los criterios:
 1. Frecuencia
 2. Gravedad.
 - Analizo el problema para encontrar la causa raíz de los retrabajos / regresos más recurrentes y/o más graves y lo formalizo.

Documento de apoyo: [Hoja de seguimiento para «Retrabajo» y «Retorno» al taller](#)
[Hoja de explicación del método de los 5 Porqués](#)
[aplicación del método de los 5 porqués: https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE](#)

09 | TRATAMIENTO PREVENTIVO DE LA NO CALIDAD EN LA POSVENTA

3 Definir e implementar planes de acción preventivos

- Al menos una vez al mes, el Responsable de posventa:
- Ahonda en el análisis a través de las hojas de seguimiento del retrabajo y de retorno al taller
 - Definir planes de acción para causas recurrentes o de gran impacto sobre el Cliente
 - Controlar la eficiencia de los planes de acción:
 - Garantizando que los problemas identificados no van a aparecer de nuevo
 - Monitorizando la mejora de los resultados de calidad.

Documento de apoyo: [Planes de acción preventiva y seguimiento](#)

4 Planes de acción animados y resultados compartidos

- Como Responsable posventa, organizo:
- Una sesión informativa de calidad diaria, que dura de 5 a 10 minutos por la mañana temprano, con toda la plantilla del taller.
 - Una reunión semanal sobre los planes de acción con el Capataz del taller o el Responsable de calidad y el Asesor de servicio
 - La presentación de nuevos planes de acción posteriores al análisis
 - El seguimiento de planes de acción en curso hasta el final de estos.
 - Una reunión mensual para comentar los resultados de calidad con el Operador de las reservas, el Asesor de servicio, el Responsable de calidad y el Jefe de taller.
 - Cada 3 meses, una reunión de síntesis de los resultados con toda la plantilla de posventa.

Documento de apoyo: [Tabla de seguimiento de Retrabajo y Retorno al taller](#)

10 | EXPLICACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ENTREGA PV

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ser recibido y acogido a la hora prevista por el Asesor de Servicio con serenidad y recibiendo explicaciones sobre el trabajo y consejos sobre el mantenimiento.
- **Concesionario:** Recibir a los Clientes en buenas condiciones, garantizar su satisfacción y fidelidad mientras se prepara la próxima visita del Cliente.

Principales funciones afectadas: Asesor de Servicios (SA).

1	Preparación del expediente de entrega antes de la llegada del Cliente por el Asesor de Servicio
	• Prepare el archivo con: ✓ Pedido de reparación y factura proforma como soporte de la explicación de los trabajos y costes ✓ Lista de comprobación completa de la inspección, registro de mantenimiento informado y sellado (si se trata de mantenimiento), asesoramiento sobre futuros trabajos (para otras intervenciones) ✓ Comprobaciones y resultados solicitados si procede ✓ Manuales de instrucciones de los accesorios vendidos, si procede • Calcule los trabajos a planificar e imprima el presupuesto del Cliente, teniendo en cuenta la antigüedad y el kilometraje del vehículo, para una oferta adaptada.
2	Confirmación de la cita de entrega al Cliente
	• Confirme al Cliente la hora de entrega (teléfono, correo electrónico, SMS) y asegure la presencia del Encargado de taller si es necesario.
3	Salude al Cliente
	• Reciba al Cliente a la hora fijada para la cita, a su llegada, en presencia del Jefe del Taller o del Gerente de posventa si fuera necesario. • En caso de periodo de mucho trabajo, refuerce el personal mediante un procedimiento interno.
4	Entrega e inspección del vehículo de sustitución si procede
	• Realice el recorrido del vehículo con el Cliente (cierre del tema) asegurándose de que la solución de movilidad satisface sus expectativas. • Aumente el nivel de combustible y/o el nivel de carga de la batería de tracción y el kilometraje y, a continuación, firme y haga firmar al Cliente el contrato de préstamo. • Remita la información de entrega al responsable de soluciones de movilidad para que actualice el calendario.

Documento de apoyo: [Oferta de movilidad: Recepción de clientes y entrega](#)

10 | EXPLICACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ENTREGA PV

5 Explicación y valorización del trabajo realizado

- Explique detalladamente los trabajos realizados utilizando los documentos útiles.
- Valide la garantía de la intervención, los trabajos soportados por Maserati y/o el Concesionario (incluido el lavado).
- Valide los controles efectuados en relación con la intervención, la seguridad y el buen funcionamiento del vehículo.
- En caso necesario y si procede, valide la desaparición del defecto con el Cliente.
- Compruebe con el Cliente la conformidad de la factura pro-formato con el Pedido de reparación.
- Señale las intervenciones que el cliente no aceptó e insértelas en la factura (especialmente si tienen un impacto en la seguridad del vehículo).
- Se imprime la factura final con todo el contenido o la declaración de intervención.

6 Asesoramiento al Cliente sobre su vehículo y recomendaciones de servicios adicionales

- Asesore al Cliente sobre los trabajos a planificar y el futuro mantenimiento de su vehículo y estimar los trabajos futuros según la antigüedad del vehículo y las ofertas promocionales.
- Proporcione el Certificado de Calidad Maserati a los Clientes del MC20.
- Proponga la ampliación de la garantía y/o los programas de mantenimiento (si procede)
- Promocione productos como ruedas completas, protección contra impacto de piedras, mantenedor del cargador de baterías.
- Oferta para descargar la App Maserati
- Informe al Cliente del número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente de Maserati, y de un contacto por parte del concesionario en un plazo de 4 días por teléfono, y después por parte de Maserati por correo electrónico en un plazo de 5 días para asegurar su nivel de satisfacción.*

*dependiendo de la región.

Documento de apoyo: [Ficha del método Entrevista de salida / Tabla de seguimiento de la entrevista de salida](#)

7 Acompañe al Cliente hasta su vehículo dándole las gracias y asegurándose de su satisfacción

- Mientras lleva a los Clientes de vuelta al vehículo, agradézcales su visita al concesionario y pregúnteles si tienen alguna recomendación sobre cómo el concesionario puede mejorar sus servicios para ellos o para sus amigos y familiares en el futuro.
- Retire las cubiertas de protección frente al Cliente.
- Una vez que el Cliente se haya marchado, indique su nivel de recomendación en una hoja de consolidación diaria e indique la causa de la insatisfacción, si persiste, para compartirla con el Gerente de posventa.

11 | CONTACTO DE SEGUIMIENTO CON EL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO

Beneficios estándar

- **Cliente:** Para considerarse, tener una relación continua y privilegiada con el distribuidor. Dar al Cliente la oportunidad de expresar su grado de satisfacción.
- **Concesionario:** Identificar a los Clientes insatisfechos. Convertir el descontento en una oportunidad para mostrar profesionalidad. Identificar las causas recurrentes para un mejor tratamiento.

Principales funciones afectadas: Asesor de Servicios (SA).

1	Contacto con el Cliente en un plazo de 4* días laborables (*depende de las normas empresariales regionales de NPS)
	• Contactar con todos los Clientes por teléfono: • En un plazo de 4* días con seguimiento por parte del concesionario (muy recomendable) o de un proveedor de servicios • Para regresos al taller, exclusivamente por el Responsable posventa del concesionario. • Después de 3 contactos telefónicos infructuosos a diferentes horas del día, grabe un mensaje de voz o envíe un SMS/correo electrónico. • Contacto con el Cliente desde: • Hoja de herramientas Tabla de seguimiento de contactos con el Cliente después del trabajo, incluidas: • Lista de Clientes a contactar (si está asegurada por el proveedor, la lista se ha retirado de las regresos del taller y contiene toda la información que permite un enfoque personalizado - fecha y naturaleza de la intervención, piezas sustituidas, nombre del asesor de servicio, puesta a disposición de un vehículo de sustitución o servicio de Pick up & Delivery,...), • Fecha y hora de los contactos, verbal del Cliente, soluciones y respuestas dadas al Cliente. • Ficha de Cliente que permite preparar la llamada teniendo en cuenta el tipo de intervención realizada (si el contacto lo realiza el concesionario).

Documento de apoyo: [Hoja de método Contacto de seguimiento del Cliente después del trabajo](#)
[Hoja de herramientas Tabla de seguimiento de contactos con el Cliente después del trabajo](#)

11 | CONTACTO DE SEGUIMIENTO CON EL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO

2 Tratamiento personalizado en el trabajo D+ 1 de cada insatisfacción

- Para la insatisfacción del Cliente formalizada por correo electrónico, redes sociales, E-reputación...
 - Se identifica la carpeta del Cliente y se consultan las últimas intervenciones.
 - Se estudian una o varias respuestas/soluciones con el Responsable posventa, si es necesario, antes de una llamada telefónica
 - Para las redes sociales o la e-reputación, se da una respuesta por escrito haciendo referencia al intercambio telefónico con el Cliente. La respuesta debe ser cortés, respetuosa y objetiva, al tiempo que agradece al Cliente su fidelidad.
- Para la insatisfacción identificada en la hoja de herramientas «Tabla de seguimiento de contactos con el Cliente después del trabajo» el día abierto anterior, el Responsable posventa:
 - Consulta el expediente de cada Cliente y a las partes interesadas
 - Considera una o varias respuestas/soluciones
 - Llama al Cliente por teléfono con el objetivo de volver a satisfacerle para que nos recomiende
- Se actualiza la tabla de seguimiento y análisis de contactos.

Documento de apoyo: [Hoja de herramientas - Guiones de teléfono/correo de contacto de seguimiento con el Cliente después del trabajo](#)

3 Seguimiento de los contactos con los Clientes después del trabajo por parte del Responsable posventa

- Asegurarse de que los contactos se realizan con regularidad tras el trabajo interno o externo, apoyándose en la tabla de seguimiento y análisis de contactos. Los principales indicadores que se analizan actualmente son:
 - Número de contactos realizados
 - Número de contactos satisfactorios
 - Comentarios de los Clientes en las encuestas de calidad
- Este seguimiento debe compartirse al menos cada 15 días durante las reuniones con el operador de reservas y/o el asesor de servicio.
- Cualquier desviación deberá ser subsanada.

12 | REGRESOS AL TALLER

Beneficios estándar

- **Cliente:** Recuperar la confianza del Cliente.
- **Concesionario:** Reconstruir la satisfacción del Cliente, crear una imagen profesional, evitar la degradación de la marca, reducir el consumo de márgenes.

Principales funciones afectadas: Asesor de servicio (SA), Responsable de posventa.

1	Identificación de los regresos al taller en el momento de la cita • Cita propuesta en un plazo de 2 días laborables e identificada como retorno al taller en el calendario de recepción. • El Responsable de posventa es informado sistemáticamente sobre cada retorno al taller.
2	Identificación de los expedientes «retorno al taller» en la recepción y en el taller La identificación de los expedientes del «retorno al taller» en recepción es mínima: • Una guía visual sobre la orden de reparación (tabla de colores, etiqueta, sello específico...) • Una bolsa de color específica para el taller que contiene todos los elementos del expediente. • Los expedientes de «retorno al taller» se identifican visualmente en la carga de la agenda del taller.
3	Identificación de vehículos en retorno al taller Durante la inspección del vehículo por parte del SA, se coloca un marcador específico en el vehículo para destacar un retorno al taller (colgado el retrovisor, marcador, etc.). Este marcador debe retirarse tras el control de calidad antes de su retorno al Cliente.
4	Intervención relativa a un retorno al taller realizada con especial cuidado En el taller, la resolución es: • Supervisada por el Capataz del taller o el controlador de calidad • Sujeto a un control de calidad sistemático antes de su retorno por una persona autorizada por el Responsable de posventa.
Consulte la Norma operativa N°8 Control de calidad antes del retorno del vehículo	
5	Devolución y explicación detallada del trabajo realizado al Cliente • Realizado por el Asesor de servicio y, para los expedientes sensibles, por el Responsable de posventa. • Realizar una prueba en carretera con el Cliente, si es necesario, para validar con él/ella el arreglo realizado.

12 | REGRESOS AL TALLER

6

Retorno a la animación del taller y seguimiento de los planes de acción resultantes

- Seguimiento semanal con el controlador de calidad, el Capataz del taller y el Asesor de servicio para compartir:
- Regresos al taller y actualizaciones semanales con identificación de la causa raíz y recurrencia
 - Seguimiento de los planes de acción en curso hasta su cierre
 - Análisis de los indicadores clave (encuesta de calidad, tasa de retorno de los talleres, horas no facturadas...).

Esta animación está especialmente detallada en el [Norma Operativa N° 9 Tratamiento preventivo de la no calidad en la posventa.](#)

13 | GESTIÓN DE LEADS Y OPORTUNIDADES DE SERVICIO

Beneficios estándar

- **Cliente:** Reactividad del concesionario en relación con la solicitud del Cliente. Calidad de las respuestas.
- **Concesionario:** Mejorar la calidad de los contactos transmitidos al operador de reservas, al asesor de servicio y al personal de recambios. Aumentar las entradas de posventa a partir de las solicitudes de los Clientes.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa.

1	Asignar un oportunidad en cuanto se recibe según su naturaleza
	• Bajo la responsabilidad del Gerente de posventa, asigne las oportunidades de ventas a través de una herramienta de tratamiento de oportunidades de ventas o manualmente a la(s) persona(s) delegada(s) capaz(ces) de responder: ✓ Se identifica y designa una alternativa para asignar las oportunidades de ventas en caso de ausencia del Gerente de posventa. ✓ El Gerente de posventa define una regla de asignación de clientes potenciales y la comunica a todas las partes interesadas. • En caso de utilizar una herramienta de procesamiento de clientes potenciales, se introducen las direcciones de correo electrónico del Gerente de posventa, del suplente y/o de las personas delegadas (alerta para la asignación de un cliente potencial). La herramienta está configurada y actualizada.
2	Preparación del contacto con el Cliente por la persona responsable de responder a un cliente potencial
	• Tener en cuenta: ✓ La naturaleza de la solicitud del Cliente ✓ Historial del Cliente con Maserati (Registro del Cliente en la base de datos), ✓ Consentimiento del Cliente para el tratamiento de sus datos personales (de acuerdo con la normativa local). ✓ Presencia de un contrato de servicio para el vehículo del Cliente si se conoce el número de bastidor. • Tener: ✓ Calendario de citas posventa y calendario de carga del taller, ✓ Los elementos que permiten responder a la solicitud del Cliente.

Documento de apoyo: [Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio: Ejemplo de guion telefónico](#)

13 | GESTIÓN DE LEADS Y OPORTUNIDADES DE SERVICIO

3

Contacto con el Cliente en el plazo de 1 día tras la recepción de la oportunidad de ventas por la persona asignada para responder a ella.

- Por orden de prioridad, el contacto con el Cliente es:
- Por teléfono
 - ✓ Si la primera llamada resulta infructuosa, deje un mensaje de voz informando al Cliente de que se está estudiando su solicitud y de que se le volverá a llamar.
 - Por correo electrónico
 - ✓ Después de 3 intentos de contacto infructuosos en diferentes momentos dentro de un período laboral de 48h, envíe un correo electrónico
 - ✓ Si el número de teléfono del Cliente no es válido, envíe un correo electrónico.

Documentos de apoyo: [Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio](#), [Muestra de texto: Mensaje de voz / Gestión de clientes potenciales](#), [Muestra de texto - Correo electrónico](#)

4

Trazabilidad de todos los contactos con los Clientes

- Existe una trazabilidad de todos los contactos con los Clientes. Para cada Cliente potencial asignado, la persona encargada de la respuesta proporcionará una tabla de seguimiento y análisis de los contactos con el Cliente:
- Fecha y hora de los contactos
 - Comentarios del Cliente y las soluciones o respuestas proporcionadas al Cliente durante los contactos.

5

Seguimiento y animación de clientes potenciales del Gerente de posventa

- Diariamente, asegúrese de que todos los clientes potenciales se procesan o están en curso a través de:
- La herramienta Salesforce
 - Tabla resumen disponible en la herramienta de tratamiento de clientes potenciales si está presente
 - Informe de seguimiento de la actividad con indicadores "tipo de contacto", "número de contactos", "tasa de tramitación en 1 día laborable", "tasa de citas concertadas"...
- En apoyo del seguimiento, puesta en común y facilitación de los principales indicadores en las reuniones semanales y/o mensuales con el Asesor de Servicios...

Documento de apoyo: [Tabla de seguimiento de contactos con el cliente](#): solo para mercados en los que Salesforce (SFDC) no está disponible

14 | ANIMACIÓN DE LOS ACCESORIOS

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ver Accesorios Maserati. Sea asesorado sobre los accesorios disponibles para el vehículo solicitado o de su propiedad e informado de los precios aplicados. Reciba su vehículo con los accesorios pedidos y colocados.
- **Concesionario:** Aumente la venta de accesorios, desarrollar la actividad de posventa.

Principales funciones afectadas: Personal de recambios, Asesor de servicio.

1	Designación del personal de recambios	• El personal de recambios tiene una descripción de funciones. • El Personal de recambios está gestionando las distintas acciones presentadas en esta norma, junto con el Asesor de Servicio
2	Lista de accesorios para promocionar	• Lista de accesorios para cada modelo de la gama con el precio incluyendo la instalación y el IVA • Al menos un ejemplar de cada accesorio de la lista está en stock. • La lista de accesorios seleccionados está en posesión de cada vendedor, manipulador y CS.
3	Lista de accesorios que debe exponer el Personal de recambios	• En muebles/vitrinas, en un vehículo o vehículos de exposición y en el sitio web del concesionario. • Lista por vehículos de lanzamiento, estacionalidad (verano/invierno) y promociones en
4	Implementación de medios de comunicación	• Presentación en vídeo de la gama de accesorios y animaciones web en pantallas (TV, marco digital, Internet) en la sala de exposición y en la recepción de posventa. • Folletos en expositor de autoservicio.
5	Instalación de accesorios, muebles/ventanas	• En la sala de exposición. • En recepción posventa. • En la zona de entrega (accesorios de entrega). • Mobiliario limpio (sin polvo ni huellas) y bien surtido.
6	Exposición de al menos un vehículo accesorio en la sala de exposición	• Accesorios adaptados a la temporada. • Accesorios complementarios a los expuestos en los muebles/vitrinas.

14 | ANIMACIÓN DE LOS ACCESORIOS

7	Seguimiento mensual de las ventas de accesorios
---	--

- Las ventas de accesorios se añadirán como un KPI específico y se destacarán en los informes o presentaciones de cada revisión mensual interna de la actividad global con el personal de posventa, ventas, recambios y el responsable de repuestos.
- Indicadores a seguir: facturación de accesorios y/o facturación de accesorios por nuevas ventas.

15 | RECORRIDO DEL GERENTE DE POSVENTA (MANAGER'S TOUR)

Beneficios estándar

- **Cliente:** Será recibido en un punto de venta limpio, ordenado, seguro y organizado.
- **Concesionario:** Asegúrese de que el concesionario está en orden de funcionamiento (limpieza, estiba, organización) y de que se aplican las normas operativas. Garantice la aplicación de posibles medidas sanitarias reforzadas. Siga siendo sensible a los objetos cotidianos que ya no se veía en el pasado, pero que resultan inmediatamente visibles para los Clientes.

Detecte las discrepancias en cuanto se produzcan y trátelas de forma sostenible. Informe y sensibilice a todo el personal sobre las áreas que deben mantenerse bajo constante vigilancia. Cree una disciplina interna en los equipos que, a través de la repetición, genere autonomía y el surgimiento de diferencias por parte de los propios colaboradores.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa.

1

El Recorrido del Gerente de Posventa (Manager's tour) se realiza al menos una vez a la semana desde el punto de vista del Cliente

- Garantice la limpieza, el almacenamiento, la seguridad y la correcta organización de la zona de posventa del concesionario, incluso en el caso de medidas sanitarias reforzadas.
- El Recorrido del Gerente de Posventa (Manager's tour) incluye sistemáticamente, como mínimo, un control de las zonas accesibles o visibles para los Clientes o cubiertas por una Norma operativa de Posventa.
- Recepción del Cliente en el concesionario:
 - ✓ Señalización exterior clara y visible
 - ✓ Estacionamiento para los invitados, incluido el servicio de terminal 24/7, si está disponible, accesible
 - ✓ Recepción de posventa, incluyendo un espacio de espera para los Clientes limpio y ordenado
 - ✓ Folleto y otras ofertas actualizadas
 - ✓ Aseos sanitarios para Clientes y empleados, limpios y totalmente equipados
 - ✓ Insignia para todo el personal en contacto con los Clientes.
- Visita guiada con el Cliente durante la recepción:
 - ✓ Limpiar y despejar la zona de examen
 - ✓ Vehículos recibidos identificados y equipados con protección.
- En el taller:
 - ✓ Puestos de trabajo limpios y escalonados
 - ✓ Los trabajadores llevan el equipo de protección individual adecuado y su ropa de trabajo no está manchada
 - ✓ Vehículos identificados y protegidos
 - ✓ Extracción de gases de escape en el lugar para los vehículos afectados
 - ✓ Terminal(es) de carga accesibles y funcionales
 - ✓ Recogida y eliminación de residuos organizada y en marcha.
- Aparcamiento para el back - office:
 - ✓ Limpiar y despejar la flota de vehículos de los clientes. Los vehículos están localizados y protegidos
 - ✓ Vehículos de sustitución limpios y vehículos afectados en su lugar.
- Oportunidad de verificar el cumplimiento de todas las Normas operativas de Posventa en el concesionario y en cualquier otro punto de vigilancia identificado.

Documentos de apoyo: **Máscara del Recorrido del Gerente de Posventa (Manager's tour) (PPT + EXCEL) / TRABAJO EN CURSO**

15 | RECORRIDO DEL GERENTE DE POSVENTA (MANAGER'S TOUR)

2

Tratamiento de las discrepancias encontradas durante el recorrido del Gerente de posventa

- Identifique cada discrepancia mediante foto y/o nota adhesiva.
- Indique la fecha de finalización del recorrido (1) y las "discrepancias" en un cuadro específico con fotos y/o notas adhesivas.
- Analice y procese cada discrepancia:
 - Encuentre las causas de la discrepancia y guárdelas en la casilla "causas de la discrepancia" de una tabla específica
 - Identifique y guarde las acciones correctivas en el buzón
 - "Acciones correctivas" en una tabla específica.
- Analice las lagunas recurrentes para eliminar sus causas.
- Consiga un punto de progreso/revisión para las acciones correctivas y preventivas 1 vez/semana.
- Borre la nota adhesiva y/o la foto del problema cuando:
 - la situación de referencia se (r)establezca permanentemente
 - la discrepancia observada se controla mediante su integración en la Norma operativa existente del concesionario o mediante la creación de una nueva Norma operativa.

Documentos de apoyo: [Ejemplo de Máscara del Recorrido del Gerente de Posventa \(Manager's tour\) \(PPT + EXCEL\) / TRABAJO EN CURSO](#)

16 | CONSTITUCIÓN DEL PARQUE VEHÍCULOS SUSTITUCIÓN PV

Beneficios estándar

- **Cliente:** Puede reservar un vehículo de sustitución tan pronto como se reserve una cita para disponer de él el día que deje su vehículo. Beneficiarse de una visibilidad inmediata sobre la oferta y los precios de los “Vehículos de sustitución” propuestos por el concesionario.
- **Concesionario:** Satisfaga las necesidades de movilidad de los Clientes. Profesionalice la gestión de la flota de vehículos de sustitución. Valide la oferta de vehículos de sustitución con los Clientes.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa, Responsable de ventas de vehículos nuevos.

1	Constitución o renovación del parque de vehículos de sustitución por parte del Responsable de ventas
	• Teniendo en cuenta la política comercial y la ayuda financiera de Maserati. • Intercambiando con el Gerente de posventa para determinar los vehículos adaptados al tipo de Clientes de posventa del concesionario (Clientes particulares, empresas, artesanos...) • Se realiza la preparación administrativa (entrada en el parque de vehículos de sustitución, matriculación, seguro...), técnica y estética • Se organiza la gestión del parque y la eventual reparación de los vehículos de sustitución.
2	Gestión operativa de la flota de vehículos de sustitución
	Se identifica a una persona encargada de gestionar la flota de vehículos de sustitución. Sus principales misiones son: • Actualización de la flota de vehículos de sustitución en las herramientas de los asesores de servicio • La gestión diaria del parque con un seguimiento del estado del parque y de su rotación prevista (mantenimiento, kilometraje, antigüedad, reparación...), la gestión de los contratos de préstamo/arrendamiento, el informe y seguimiento de las reclamaciones y multas...
Documento de apoyo Ejemplo de la Tabla de gestión de flotas	
3	Animación del parque y Supervisión de vehículos de sustitución
	Mediante un cuadro de mandos mensual, el responsable de la flota de vehículos de sustitución realiza un seguimiento: • Actualización de la lista de vehículos en función de las entradas y salidas de la flota • El ritmo y la duración de utilización de cada vehículo (Número de días de salida/número de días laborables) • El índice de facturación (días facturados/días laborables) y la rentabilidad del parque • Provisiones para gastos y coste de propiedad (depreciación, combustible, lavado, reparación...).

16 | CONSTITUCIÓN DEL PARQUE VEHÍCULOS SUSTITUCIÓN PV

4	Vehículos de sustitución fácilmente accesibles y listos para salir • Los vehículos de sustitución se estacionan en una zona específica. • Las llaves se identifican y se guardan en un lugar seguro. • Los vehículos están limpios (exterior e interior) y no contienen efectos personales. • El combustible y/o la carga de la batería se actualizan si es necesario. • Cada vehículo lleva una cartera que incluye: la guía del usuario, los certificados de matriculación y seguro en vigor (o copias), el número de teléfono de la Asistencia, un parte de accidente, los documentos y el equipamiento exigidos por la legislación local (por ejemplo, el kit de seguridad)... En el caso de un vehículo de bajas emisiones, un cable para cargar la batería de tracción.
5	Comunicación sobre los vehículos de sustitución existentes • El equipo de posventa puede promover o informar al Cliente sobre el uso y las condiciones del vehículo de sustitución.

17 | PICK UP & DELIVERY

Beneficios estándar

- **Cliente:** Una oferta de servicios distintiva para los Clientes. Facilidad de organización, ahorro de tiempo y una experiencia posventa sin restricciones.
- **Concesionario:** conquistar nuevos Clientes y ayudar a construir su imagen de marca como reparador autorizado.

Principales funciones afectadas: Operador de Pick up & Delivery

1	Durante la reserva de la cita, la oferta del Servicio de Pick up & Delivery con sus diferentes niveles y también las otras soluciones de movilidad son propuestas obligatorias
	Si el Cliente elige el servicio de Pick up & Delivery, la persona que planifica la cita ha de asegurarse de que: • Los trabajos en el vehículo no requieran un diagnóstico o una prueba de conducción con el Cliente • La dirección facilitada por el Cliente se encuentra en el área geográfica definida para el Servicio (dirección de Pick up & Delivery: en casa o en otro lugar) • Para la entrega, en caso de factura, la modalidad de pago es posible a la dirección solicitada por el cliente • Los diferentes niveles de la oferta del Servicio de Pick up & Delivery están disponibles en los horarios elegidos por el Cliente.
2	48 horas antes de la cita, se prepara la prestación del Servicio de Pick up & Delivery
	Se identifica a una persona para comprobarlo: • No hay ninguna modificación respecto a la cita con el Asesor de servicio • El expediente del Cliente está completo (pedido de reparación, dirección preparada con el tiempo de conducción, número de teléfono móvil del Cliente...) • El vehículo de cortesía, si lo solicita el Cliente, está disponible en los horarios definidos.
3	El Operador de Pick up & Delivery se dirige al lugar definido con el Cliente para hacerse cargo del vehículo (Pick up o Pick up & Delivery)
	• El Operador de Pick up & Delivery tiene el expediente totalmente preparado de antemano, así como el contrato de préstamo si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía. • El Operador de Pick up & Delivery ha anticipado su salida, para que sea 5 minutos antes de la cita, hacia la dirección definida con el Cliente. • El Operador de Pick up & Delivery informa al Cliente de su llegada, por SMS. En caso de retraso, llama al Cliente para definir con él/ella la nueva hora de llegada.

Documento de apoyo: [Directrices para Pick up & Delivery](#)

17 | PICK UP & DELIVERY

4 El vehículo del Cliente es tomado a cargo por el Operador de Pick up & Delivery en el momento de la cita reservada

- El Operador de Pick up & Delivery se asegura de que el lugar de llegada sea seguro para el Cliente, para sí mismo y para el vehículo.
- El operario de Pick up & Delivery hace la inspección del vehículo con el Cliente con la Orden de Reparación (estado exterior e interior, nivel de combustible, kilómetros...) y pregunta si hay que hacer trabajos añadidos y hace firmar la Orden de Reparación por el Cliente.
- Si el Operador de Pick up & Delivery es el Asesor de servicio, la inspección del vehículo se realiza de acuerdo con la Norma operativa de posventa «Inspección del vehículo a la recepción».
- Si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía, el Operador de Pick up & Delivery propone también una inspección de este, hace firmar el contrato de préstamo, y asegura la entrega.
- El Operador de Pick up & Delivery confirma con el Cliente la hora de entrega y se despide respetuosamente.

5 El Operador de Pick up & Delivery se dirige al lugar definido con el Cliente para la entrega del vehículo (Entrega o Pick up & Delivery)

- El Operador de Pick up & Delivery tiene el expediente totalmente preparado para la entrega (Factura, trabajos futuros con presupuesto, etc...).
- El Operador de Pick up & Delivery ha anticipado su salida, para que sea 5 minutos antes de la cita, hacia la dirección definida con el Cliente.
- El Operador de Pick up & Delivery informa al Cliente de su llegada, por SMS. En caso de retraso, llama al Cliente para definir con él/ella la nueva hora de llegada.

6 El vehículo del Cliente es entregado por el Operador de Pick up & Delivery a la hora de la cita reservada

- El Operador de Pick up & Delivery se asegura de que el lugar de llegada sea seguro para el Cliente, para sí mismo y para el vehículo.
- El Operador de Pick up & Delivery presenta y explica la factura al Cliente. Valora los trabajos realizados en su vehículo (por ejemplo, limpieza interior/exterior si así lo acuerda el Cliente).
- El Operador de Pick up & Delivery recibe el pago, si es necesario, según la modalidad elegida previamente.
- Si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía, el Operador de Pick up & Delivery realiza la inspección del mismo con el Cliente.
- El Operador de Pick up & Delivery se despide respetuosamente del Cliente.