



STANDARDS OPERATIONNELS APRÈS-VENTE

INTRODUCTION

Dans un contexte en constante évolution et un environnement très concurrentiel, la qualité de service au sein du réseau Maserati est un sujet majeur pour la satisfaction de nos Clients.

Cette qualité de service au meilleur niveau fait la différence et tous les employés de la concession sont les acteurs quotidiens. Un service de qualité supérieure représente le levier principal pour fidéliser nos Clients tout en développant l'activité après-vente.

Il s'appuie sur des hommes et des femmes qui enrichissent continuellement leurs compétences techniques et comportementales, mais aussi sur des processus à appliquer tant au niveau du Client que du back office. Le but ultime est de fournir aux clients un service professionnel et une expérience de qualité.

Dans le présent manuel :

- **17 Standards Opérationnels après-vente** fournissent des processus à appliquer en sachant qu'ils ont été développés sur la base des meilleures pratiques mondiales observées sur le terrain. Il convient donc à chaque Distributeur de les intégrer afin qu'elles soient appliquées au quotidien. Elles sont complémentaires au Livre blanc.
- **Documentation d'accompagnement** se rapportant à chaque partie du Standard Opérationnel dédiée, élaborée en se référant à des outils/conseils spécifiques, afin de permettre la bonne mise en œuvre de manière approfondie.

Exemple :

Documentation d'accompagnement : **Liste de contrôle walk-around/Liste de contrôle de réception du véhicule**

- Les Standards Opérationnels et la documentation d'accompagnement sont disponibles et mis en évidence dans les différentes sections du Livre blanc après-vente.

Il convient de noter que la bonne application de ces Standards Opérationnels par le distributeur doit être vérifiée à des intervalles réguliers spécifiés :

Ces vérifications concerneront soit, du côté des points de vente, des auto-évaluations régulières, mais aussi des campagnes d'évaluations MASERATI pour répondre aux exigences de la marque.

Snap-on sera l'outil dédié (application installée sur les smartphones) pour procéder à ces vérifications et rapporter tous les résultats.

Accès **Snap-on** fournis aux distributeurs, marchés/régions, siège social de Maserati.

00 | RÉSUMÉ

- 00 [Après-vente Principales fonctions concernées](#)
- 00 [KPI et indice de satisfaction client](#)
- 00 [Glossaire](#)
- 01 [Prise de rendez-vous](#)
- 02 [Préparation de la réception](#)
- 03 [Pre-picking à l'atelier](#)
- 04 [Accueil du Client en point de vente](#)
- 05 [Réception et accord Client](#)
- 06 [Inspection du véhicule à la réception](#)
- 07 [Intervention atelier et accord Client sur travaux additionnels](#)
- 08 [Contrôle qualité avant la restitution du véhicule](#)
- 09 [Traitement préventif de la non-qualité en après-vente](#)
- 10 [Explications des travaux et livraison](#)
- 11 [Contact suivi Client après travaux](#)
- 12 [Retours atelier](#)
- 13 [Traitement des leads](#)
- 14 [Promouvoir de l'offre d'accessoires](#)
- 15 [Tour du Responsable Après-Vente](#)
- 16 [Constitution et gestion du parc de véhicules de remplacement](#)
- 17 [Service Pick up & Delivery](#)

00 | APRÈS-VENTE PRINCIPALES FONCTIONS CONCERNÉES

Plusieurs personnes du Service Après-vente peuvent être concernées par un Standard Opérationnel après-vente. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous la ou les fonctions concernée(s) pour chaque Standard Opérationnel après-vente.

		Fonctions Après-vente							
		RESPONSABLE APRÈS-VENTE	OPÉRATEUR DE RÉSERVATION	CONSEILLER DE SERVICE	PERSONNEL DES PIÈCES DE RECHANGE	CHEF D'ATELIER	CONTRÔLEUR QUALITÉ	TECHNICIEN D'ATELIER	OPÉRATEUR DE PICK UP ET LIVRAISON
Standards Opérationnels après-vente	01 - Prise de rendez-vous		X						
	02 - Préparation de la réception		X						
	03 - Pre-picking en atelier				X				
	04 - Accueil du Client en point de vente		X						
	05 - Réception et accord Client			X					
	06 - Inspection du véhicule à la réception			X					
	07 - Intervention atelier et accord Client sur travaux additionnels	X		X		X		X	
	08 - Contrôle qualité avant la restitution du véhicule	X				X	X		
	09 - Traitement préventif de la non-Qualité en Après-Vente	X	X	X		X	X		
	10 - Explications des travaux et livraison	X		X				X	
	11 - Contact suivi Client Après Travaux	X	X	X					
	12 – Retours atelier	X	X	X		X	X		
	13 - Traitement des leads	X	X	X					
	14 - Promouvoir l'offre Accessoires	X		X					
	15 – Tour du responsable après-vente	X							
	16 - Constitution et gestion du parc de véhicules de remplacement	X	X	X					
	17 - Service Pick Up & Delivery								X

00 | KPI ET INDICE DE SATISFACTION CLIENT

L'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) permet de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard d'un produit, d'un service ou d'une entreprise. Il est vrai que seuls les clients satisfaits reviennent à leur marque préférée et transmettent également leurs expériences positives aux autres.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le lien entre les principales questions relatives aux KPI et à l'ISC et les Standards Opérationnels, ce qui vous permet d'identifier les processus ayant une incidence sur les résultats de l'ISC.

01	<u>Prise de rendez-vous</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q3 Comment évaluez-vous la facilité d'obtenir un rendez-vous de service à un moment qui convient à vos besoins ? CSI : Q7 Un transport alternatif vous a-t-il été proposé lors des travaux effectués ? (Par exemple, prise en charge et dépose, collecte et livraison du véhicule, service de navette, voiture de prêt, voiture de location, taxi, etc.)
02	<u>Préparation de la réception</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
03	<u>Pre-picking à l'atelier</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
04	<u>Accueil du Client en point de vente</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
05	<u>Réception et accord client</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q4 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le temps qu'il a fallu pour faire inspecter votre véhicule à l'arrivée ? CSI : Q5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant la volonté du conseiller de service de comprendre vos besoins en matière de service ? CSI : Q6 Quel est votre niveau de satisfaction concernant les explications de votre conseiller de service relatives aux réparations à réaliser sur votre Maserati ?
06	<u>Inspection du véhicule à la réception</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
07	<u>Intervention atelier et accord Client sur travaux additionnels</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q5 Quel est votre niveau de satisfaction concernant la volonté du conseiller de service de comprendre vos besoins en matière de service ? CSI : Q6 Quel est votre niveau de satisfaction concernant les explications de votre conseiller de service relatives aux réparations à réaliser sur votre Maserati ?
08	<u>Contrôle qualité avant la restitution du véhicule</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q9 En repensant à l'expérience de service la plus récente chez [BUSINESS_NAME], toutes les réparations demandées ont-elles été effectuées correctement à l'occasion de cette visite ?
09	<u>Traitement préventif de la non-qualité en après-vente</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q9 En repensant à l'expérience de service la plus récente chez [BUSINESS_NAME], toutes les réparations demandées ont-elles été effectuées correctement à l'occasion de cette visite ?

00 | KPI ET INDICE DE SATISFACTION CLIENT

10	<u>Explications des travaux et livraison</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q6 Quel est votre niveau de satisfaction concernant les explications de votre conseiller de service relatives aux réparations à réaliser sur votre Maserati ?
11	<u>Contact Client Après Travaux</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q10 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le contact de suivi personnalisé que vous avez reçu de l'atelier à la suite de votre visite ?
12	<u>Retours atelier</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q9 En repensant à l'expérience de service la plus récente chez [BUSINESS_NAME], toutes les réparations demandées ont-elles été effectuées correctement à l'occasion de cette visite ?
13	<u>Traitement des leads</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
14	<u>Promouvoir l'offre d'accessoires</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
15	<u>Tour du Responsable Après-Vente</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
16	<u>Constitution et gestion du parc de véhicules de remplacement</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score).
17	<u>Service Pick up & Delivery</u> KPI : Avis des clients → NPS (Net Promoter Score). CSI : Q9 Un transport alternatif vous a-t-il été proposé lors des travaux effectués ? (Par exemple, prise en charge et dépose, collecte et livraison du véhicule, service de navette, voiture de prêt, voiture de location, taxi, etc.)

00 | GLOSSAIRE

i. Principales fonctions après-vente	
OR	Opérateur de réservation
CS	Conseiller de Service
-	Chef d'atelier
-	Technicien d'atelier
-	Personnel des pièces de rechange
CQ	Contrôleur qualité
RAV	Responsable après-vente

ii. Autres acronymes et termes	
AV	Après-vente
RA	Réparateur autorisé
RI	Réparateur indépendant
B2B	Business to Business
B2C	Business to Customer
GRC	Gestion de la relation client
OR	Ordre de réparation
SGD	Système de gestion du distributeur
MIAP	Marché indépendant de l'après-vente
Leads	Contacts ou demandes d'un client potentiel
LEV	Véhicules à faibles émissions polluantes
Showroom	Espace de vente
VN	Véhicule neuf
VU	Véhicule utilisé
VR	Véhicule de remplacement
VCN	Vérification de la conformité à le standard
CS	Contrat de service

01 | PRISE DE RENDEZ-VOUS

Avantages standard

- **Client** : Obtenir rapidement un rendez-vous fiable, rapide et réaliste avec des réponses à chaque question.
- **Concessionnaire** : Planifier au mieux les rendez-vous des clients tout en optimisant la charge de l'atelier.

Principales fonctions concernées : Opérateur de réservation (OR), conseiller de service (CS).

1	Le concessionnaire est visible sur le site web Maserati et les informations après-vente sont actualisées
2	Un formulaire de contact pour un rendez-vous est disponible en ligne et sur l'application du propriétaire • Confirmer le rendez-vous dans les 24 heures suivant la réception du prospect.
3	Planification des rendez-vous, charge d'atelier et solutions de mobilité mises à jour et partagées • Prévoir des rendez-vous d'accueil de 15 ou 30 minutes après vérification des disponibilités de l'atelier. Il est recommandé de prévoir 3 rendez-vous de 15 minutes par heure ou 3 rendez-vous de 30 minutes par 2 heures pour faire face aux imprévus. • Proposer au moins deux jours et créneaux horaires différents pour le rendez-vous afin de satisfaire le client • Toujours prévoir des rendez-vous de retour de 10 à 15 minutes, à la discrétion du CS. • La durée des rendez-vous de réception ou de retour sera évaluée en fonction du type d'intervention (Services, Entretien, Diagnostic, Carrosserie, ...), des connaissances du client et de la restitution du véhicule de remplacement le cas échéant. • Proposer une partie des rendez-vous en heures creuses pour préserver la qualité de l'accueil du client. • Le client MC20 doit être avoir la priorité afin de respecter la promesse faite par la marque (rendez-vous de service prioritaire garanti - dans un délai de 1 jour)
4	Prise en charge des appels téléphoniques des clients avant la 3^e sonnerie • Un opérateur de réservation est chargé de répondre aux appels téléphoniques et de fixer les rendez-vous. • Dans le cas d'un transfert d'appel ou d'une mise en attente du client, la durée ne doit pas dépasser 30 secondes.
5	Chaque contact avec un client doit être personnalisé et adapté à sa classification Personnalité Maserati • Assurer une expérience Après-vente exceptionnelle pour le client, dans le droit fil des valeurs de la marque, des besoins et des attentes des clients. • Vérifier dans le CRM ou dans le DMS le type de Personnalité auquel appartient votre client (Unique, Performance, Apparence, Excitation). • Si le client n'est pas connu, il est possible d'évaluer sa Personnalité en lui posant des questions au cours de l'appel (outil d'identification de la Personnalité). • Vérifier dans le DMS et Service Entry que le propriétaire actuel de la voiture est identifié. Si ce n'est pas le cas, l'OR ou le CS recueillera des données supplémentaires pour exécuter les procédures de changement de propriétaire. • La date d'actualisation est nécessaire.

01 | PRISE DE RENDEZ-VOUS

6 La demande du client est écoutée en détail.

- Création d'un fichier avec saisie de la demande sans aucune interprétation, telle que formulée par le client.
- En cas de problème technique, l'opérateur de réservation/conseiller de service doit en rechercher la nature en posant au client des questions liées au diagnostic à l'aide du contrôle de pré-diagnostic de la réservation.
- La nécessité de remplir une liste de contrôle de la réception du véhicule est notée dans le dossier du client lors de la réception
- Identifier l'existence d'une campagne de service ou de rappel. Si c'est le cas, informer le client et le noter dans le dossier du client.
- Identifier l'abonnement à un contrat de service et le noter dans le dossier du client.
- La présence éventuelle du chef d'atelier ou du technicien est mentionnée dans l'objet du rendez-vous.

Documentation d'accompagnement : [Fiche détaillée de l'outil de script téléphone](#)

7 Toujours proposer au client une solution de mobilité

- Vérifier les autres options de mobilité (p. ex., voiture de courtoisie, voiture de prêt, Pick-up & Delivery, service de taxi, service d'accompagnement du concessionnaire, voiture de location) qui peuvent être proposées au client.
- Pour les clients MC20, il est obligatoire de fournir une voiture de prêt Maserati ou un service de Pick-up & Delivery pour l'entretien ou la réparation
- Réservation en fonction de la solution de mobilité choisie.

Documentation d'accompagnement : [Fiche Méthode Offre mobilité - 1^{er} contact Client](#) »

8 Proposer au moins deux jours et créneaux horaires différents pour le rendez-vous afin de satisfaire le client

9 Éléments de rendez-vous reformulés par le client

- Avant de prendre congé, rappeler au client la date, l'heure et le motif du rendez-vous.
- Préciser au client le nom de la personne qui le recevra le jour convenu.
- Informer le Client des éléments à apporter le jour du rendez-vous (certificat d'immatriculation, carnet d'entretien, permis de conduire, écrou antivol, câble si VEL, ...), ainsi que l'emplacement du parking du client pour son arrivée sur le site.
- Demander au client s'il souhaite être contacté et recevoir un rappel et comment (e-mail, SMS, appel téléphonique).
- En cas d'accord du client, le rendez-vous et la solution de mobilité sont confirmés au client 24 heures avant le rendez-vous (SMS, e-mail).

10 Anticiper les besoins du client : Le contact de rappel d'entretien doit être géré au moins 3 à 4 semaines avant la date prévue de l'entretien **MEILLEURES PRATIQUES**

- Un rappel peut être envoyé au client par courriel ou SMS, ou un appel peut être effectué par le responsable des réservations/centre d'appels.
- Assurer la traçabilité des contacts dans un document dédié.

02 | PRÉPARATION DE LA RÉCEPTION

Avantages standard

- **Client** : Bénéficier de conseils judicieux sur l'entretien de votre véhicule et d'une écoute parfaite de vos besoins tout en ayant un temps d'accueil adapté.
- **Concessionnaire** : Connaître l'historique du client et de son véhicule afin de faire les propositions commerciales les plus adaptées et d'avoir un temps d'accueil du client permettant de faire de la qualité et des affaires.

Principales fonctions concernées : Opérateur de réservation, Conseiller de service.

1 Dossier client préparé au moins 48 heures à l'avance

- Pour les interventions prévisibles, préparer le fichier client à partir des éléments disponibles :
 - Ordre de réparation en fonction des demandes et des sentiments des clients
 - Commander les pièces de rechange
 - Liste de contrôle du plan d'entretien
 - Estimations ou devis demandés par le client
 - Vérification de l'état de la garantie du véhicule et du type de contrat de service en cours, le cas échéant
 - Vérification de l'absence de campagne d'entretien/de rappel à mener pour le véhicule concerné,
 - Historique de l'entretien du véhicule
 - Travaux déjà identifiés (pour une proposition adaptée à la politique Maserati).
- Pour les travaux de diagnostic, la réservation du contrôle de pré-diagnostic s'effectue lors de la prise de rendez-vous.
- Pour les clients bénéficiant d'un contrat de service, vérifier et noter les services supplémentaires inclus afin de les proposer pendant la phase de réception
- Les dossiers sont regroupés par CS ou par heure d'arrivée dans l'espace de réception des clients.

2 Solution de mobilité préparée au moins 48 heures à l'avance

- Préparer une solution de mobilité :
 - Pour un véhicule de remplacement, vérifier la disponibilité, la réservation, la propreté, le niveau de carburant/charge de la batterie et remplir au préalable le contrat de prêt avec les coordonnées du client
 - Pour les choix de mobilité alternative (service de taxi, service d'accompagnement concessionnaire, etc.) : assurer la disponibilité, réserver la solution et la joindre au dossier avec les informations d'utilisation
 - En cas de Pick-up & Delivery à l'adresse choisie par le client, disposer de toutes les informations permettant l'organisation du service (adresse, temps de trajet, voiturier, ...).

3 En cas d'événements imprévus, le client doit être recontacté

- Appeler le client pour s'excuser et convenir d'un nouveau rendez-vous dès qu'un événement inattendu se produit.

4 En cas d'accord du client, le rendez-vous et la solution de mobilité sont confirmés au client 24 heures avant le rendez-vous (SMS, e-mail, téléphone)

02 | PRÉPARATION DE LA RÉCEPTION

5 Rendez-vous partagés avec d'autres services

- La liste des rendez-vous est imprimée 48 heures à l'avance et communiquée au responsable des ventes de véhicules neufs afin de l'informer du passage des clients à l'après-vente.

03 | PRE-PICKING

Avantages standard

- **Client** : Récupérer son véhicule dans les délais annoncés.
- **Concessionnaire** : Augmenter la productivité des techniciens (5 à 10 min. par intervention, pas d'attente au Parts desk). Commander des pièces à l'avance pour éviter les pénuries et réduire le temps d'immobilisation du véhicule.

Principales fonctions concernées : Personnel des pièces détachées, technicien.

1	Vérifier la disponibilité des pièces	• Sur la base des rendez-vous d'atelier, 2 jours avant chaque entrée d'atelier, le personnel des pièces détachées : • Établit la liste des pièces nécessaires à l'intervention et les transfère ensuite dans le dossier du client (créé lors de la prise de rendez-vous) • Vérifie la disponibilité des pièces et les commande si nécessaire • Affecte la liste des pièces au dossier pour les retirer de la liste du stock de pièces. • Pour les rendez-vous du lendemain, le personnel des pièces vérifie s'il y a de nouveaux rendez-vous, auquel cas la disponibilité des pièces est vérifiée.
2	Pièces préparées à l'avance	• 24 h à 48 h avant l'intervention, le personnel des pièces : • Place les pièces dans des boîtes identifiées par le numéro de commande avec le bon de picking. • La date d'intervention doit être reportée sur chaque plateau (jour et semaine). • Pour les rendez-vous du lendemain non préalablement identifiés, les pièces sont préparées selon le même principe.
3	Plateaux de pièces détachées à la disposition des techniciens	• Selon l'organisation mise en place, les plateaux de pièces sont : • À la disposition des techniciens sur une étagère dédiée et accessible dans l'atelier, - ou • apportées aux techniciens et disposées dans une zone dédiée de leur poste de travail. • En cas de rendez-vous annulé, les pièces sont remises en stock et les bons de picking annulés.
4	Après l'intervention, les plateaux doivent être retournés au comptoir de l'entrepôt et les pièces non utilisées renvoyées au stock	

04 | ACCUEIL DU CLIENT EN POINT DE VENTE

Prestations standard

- **Client** : Les clients sont toujours bien accueillis et savent à qui s'adresser.
- **Distributeur** : Accueille tous les clients de manière organisée. Donne au client une bonne première impression de la concession. Est immédiatement identifiable par les clients

Principales fonctions concernées : Hôtesse, Opérateur de réservation (OR), Conseiller de service (CS).

1	Autour de la concession • Des indications d'orientation claires et visibles pour le Client conformément aux principes directeurs actuels de Maserati CI. • Des surfaces propres et bien entretenues (parkings, espaces verts, trottoirs). • Le parking visiteurs Après-vente exclusivement dédié aux Clients, identifié par : - au moins 1 lieu identifié pour les personnes à mobilité réduite (voir la législation locale) - le marquage au sol.
2	Panneau affichant les données relatives au distributeur • Placé à l'entrée du site et sur la grille d'enceinte extérieure ou à proximité immédiate le cas échéant, un panneau doit préciser les éléments minimaux suivants, conformément à la législation locale : - Nom de l'entreprise, adresse, numéro de téléphone et site internet du point de vente - Heures d'ouverture du distributeur pour chaque service. • Les informations sur les affichages du point de vente, sur son site Web et ses applications pour smartphone sont cohérentes.
3	Propreté et ordre des zones visibles pour les clients Veuillez vous reporter à la liste des zones visibles pour les clients décrite dans le Standard Opérationnel 15. TOUR DU RESPONSABLE APRÈS-VENTE
4	Personnel chargé de l'accueil du client • Un membre du personnel chargé de l'accueil des clients est désigné et immédiatement visible : • dans l'espace vente des nouveau véhicules : hôte(s) ou vendeur , • à la réception après-vente : opérateur de réservation ou conseiller service. • Afin d'assurer l'accueil des Clients tout au long de la plage des heures d'ouverture, un planning est mis à jour, partagé et connu de tous. • Si nécessaire, le client est accompagné auprès du contact ou du service souhaité et la mise en relation est soigneusement maintenue. En cas d'indisponibilité temporaire, le client est accompagné jusqu'à la salle d'attente. Les équipements mis à sa disposition sont détaillés (ordinateur portable, imprimante, prise, Wi-Fi, journal quotidien,...), une boisson chaude ou froide est proposée, la salle d'attente est propre, le chauffage est à la bonne température et le confort est garanti.

04 | ACCUEIL DU CLIENT EN POINT DE VENTE

5	Identification immédiate du personnel
---	---------------------------------------

- Port permanent du badge pour toute personne en contact avec les clients, incluant :
 - Logo Maserati,
 - Nom et prénom,
 - Position.

05 | RÉCEPTION ET ACCORD CLIENT

Prestations standard

- **Client** : Il doit être pris en considération lors de l'entretien avec le CS et bénéficier d'une parfaite transparence avec la concession.
- **Distributeur** : Respecter le client et le fidéliser tout en évitant les réclamations lors de son retour.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS), opérateur de réservation (OR), chef d'atelier.

1 Client accueilli et pris en charge à son arrivée

- L'opérateur de réservation accueille le Client, l'identifie et l'oriente vers le conseiller de service en charge de son dossier. Au moment du rendez-vous.
- Le client est appelé par son nom
- Le CS est disponible, et le chef d'atelier ou le responsable après-vente sont présents si cela est indiqué dans le rendez-vous.
- En cas d'imprévu, l'opérateur de réservation fait patienter le client et veille à son confort.
- Mise en place d'un renfort du personnel en cas de forte affluence au moyen d'une procédure interne.
- Un client absent à un rendez-vous est rappelé dans les 24 heures pour convenir d'un nouveau rendez-vous, le cas échéant.

2 Données client/véhicule mises à jour si nécessaire par le SA

- Vérifier et mettre à jour les informations du client (adresse e-mail, numéro de portable, Maserati persona si nécessaire).
- Vérifier le NIV du véhicule sur présentation du certificat d'immatriculation.
- Vérifier le consentement du client pour le traitement de ses données personnelles et les mettre à jour si nécessaire.
- Vérifier à nouveau l'existence d'une campagne de service/rappel.
- Confirmer la raison de la visite et l'intervention nécessaire.
- Demander au Client s'il n'a pas de nouveaux besoins depuis le rendez-vous.

3 Incident ou défaillance spécifié(e) au client à l'aide de la liste de contrôle de réception du véhicule Maserati ou d'un essai sur route, le cas échéant

- Le CS remplit une liste de contrôle de réception du véhicule Maserati pour caractériser l'impact sur le client en cas de fonctionnement anormal du véhicule (bruit, vibrations, comportement routier, incident, etc.).
- Le cas échéant, un essai est proposé au client avec le chef d'atelier afin de reproduire le défaut ou la défaillance.

4 Inspection du véhicule effectuée conformément à le Standard Opérationnel « Tour du véhicule à la réception »

05 | RÉCEPTION ET ACCORD CLIENT

5 Explication et évaluation des travaux avant accord du client

- Compléter l'ordre de réparation avec les travaux supplémentaires demandés par le Client.
- Délivrer une estimation du devis (en tenant compte des services payés par le client, hors garantie et travaux de réparation internes) des interventions convenues lors de l'inspection du véhicule, en tenant compte des offres promotionnelles, de l'âge et du kilométrage du véhicule. Le travail est expliqué au client et estimé conjointement à celui-ci.
- Demander l'autorisation d'effectuer un essai sur route (sans le client) pendant la réparation.
- Définir et proposer, le cas échéant, la facilité de paiement pour promouvoir le contrat Client.
- Confirmer le rendez-vous de livraison.

Documentation d'accompagnement [Offre de mobilité : Fiche Méthode de Réception et Livraison](#)

6 Informer le client qu'un lavage gratuit sera effectué à la fin des travaux

- Lavage extérieur et nettoyage intérieur avec aspiration.
- Tout désaccord est noté sur le bon de réparation.

7 Respect du client dans la réception de clôture

- Fournir au client une copie de l'ordre de travail signé et de la déclaration de confidentialité associée.
- Si le client attend sur place, l'accompagner jusqu'à la salle d'attente et garantir de son confort. Des services personnalisés doivent être proposés pour chaque type de Personae (par exemple, essai de nouveaux modèles).
- Dans le cas d'une solution de mobilité, mise en place par le conseiller de service en fournissant les conseils associés. Si un véhicule de remplacement est mis à disposition :
 - Demander le permis de conduire et joindre la copie au dossier.
 - Vérifier l'état du véhicule sur le contrat de prêt (niveau de carburant et/ou charge de la batterie de traction et kilométrage).
 - Remise du véhicule avec signature des deux parties sur le contrat de prêt.
- Le Client est remercié et salué.

06 | INSPECTION DU VÉHICULE À LA RÉCEPTION

Prestations standard

- **Client** : Il bénéficie de conseils personnalisés de la part du conseiller de service, et reçoit une estimation claire et justifiée de la prestation.
 - **Distributeur** : Il effectue des ventes supplémentaires, évite les plaintes lors du retour du véhicule.
- Principales fonctions concernées** : Conseiller de service (CS).

1	Identification de la zone d'inspection • Conformément au référentiel Maserati, la zone d'inspection doit être : • Protégée, lumineuse, calme et proche de la réception • Propre, bien rangée et sûre • Sobre, et permettre un mouvement sans entrave autour du véhicule.
2	Protection et identification du véhicule • Éléments à protéger : • siège conducteur • plancher • volant • pommeau de levier de vitesses • levier de frein à main (si frein à main manuel) • Identification du véhicule : • Étiquette du véhicule avec numéro d'identification placée à l'intérieur du véhicule. • Étiquette clé avec numéro d'identification attaché aux clés du client. • Le numéro d'identification du véhicule est enregistré et ajouté à l'ordre de réparation.
3	Inspection du véhicule par le conseiller de service lors de la réception • En présence du Client, l'inspection du véhicule est réalisée à l'aide de la Liste de contrôle Walk-around (ou liste de contrôle numérique par tablette, smartphone, ...) et de la Liste de contrôle de réception du véhicule (selon le cas). • En partant de l'intérieur du véhicule et de la lecture du kilométrage, ainsi que du niveau de carburant ou de charge de la batterie si elle est concernée, l'inspection du véhicule est basée sur des contrôles visuels sans démontage. • Les déclarations de kilométrage et de niveau de carburant ou de charge de la batterie de traction sont rapportées sur la liste de contrôle Walk-around ou la liste de contrôle de réception du véhicule (selon le cas). • Les contrôles sont expliqués au client et mis en évidence en sa présence. • Les travaux supplémentaires sont identifiés, évalués et formalisés sur le bon de réparation, en tenant compte des offres promotionnelles en cours. • Le montant des travaux supplémentaires est reporté sur l'ordre de réparation. • Une promotion des accessoires est effectuée et des programmes Clients sont offerts.

Documentation d'accompagnement : [Liste de contrôle walk-around/Liste de contrôle de réception du véhicule](#)

07 | INTERVENTION ATELIER ET ACCORD CLIENT SUR TRAVAUX ADDITIONNELS

Prestations standard

- **Client** : Il doit être assuré que l'intervention se fera selon les recommandations de Maserati et recevoir des conseils professionnels sur l'entretien de son véhicule en toute transparence.
- **Distributeur** : Il doit être en mesure de proposer au client des travaux supplémentaires au moment opportun tout en évitant les réclamations du client.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente, conseiller de service (CS), chef d'atelier, technicien.

1	Travaux réalisés conformément à la demande du client • Le conseiller de service stationne le véhicule dans l'aire de stationnement dédiée aux « véhicules en attente de réparation ». • Le conseiller de service transmet le dossier au chef d'atelier avec tous les éléments nécessaires pour assurer une bonne compréhension de la requête du client. • Le chef d'atelier vérifie les pièces et la main-d'œuvre servant à couvrir la demande du client, corrige les anomalies avec le conseiller de service et transmet au technicien les éléments nécessaires à la réussite des travaux.
2	Des contrôles détaillés du véhicule sont effectués dès le début des travaux • Une visite de contrôle technique du véhicule est effectuée par le technicien au début des travaux afin d'identifier les éventuelles interventions supplémentaires. • S'il est équipé d'une application dédiée, le travail supplémentaire est expliqué et évalué à l'aide d'une vidéo ou d'une photo à envoyer au client.
3	Accord client requis avant d'effectuer les travaux identifiés dans l'atelier • Le technicien doit communiquer les résultats des contrôles au chef d'atelier/conseiller de service au moyen de la liste de contrôle complète de l'inspection dans le cadre des opérations d'entretien ou non d'entretien et du support vidéo ou photographique si elle en est équipée. • Le conseiller de service estime ces réparations, vérifie la disponibilité des pièces, la charge de travail en atelier et l'impact éventuel sur le rendez-vous de livraison initial. • Le conseiller de service contacte le client pour l'informer des travaux supplémentaires à effectuer (en tenant compte de l'âge du véhicule et des offres promotionnelles) et d'un éventuel nouveau rendez-vous pour restitution. • S'il en est équipé, le contact se fait via une application dédiée, la vidéo/photo est envoyée au client avec le devis des travaux correspondants. • Une confirmation écrite doit être adressée au client par SMS, par courrier ou via une application dédiée. • Dès réception de l'accord du client, le chef d'atelier et le technicien en sont informés rapidement. • En cas de désaccord du client, les travaux supplémentaires sont mentionnés sur la Liste de contrôle complète de l'inspection et détaillés dans les travaux futurs à planifier.

07 | INTERVENTION ATELIER ET ACCORD CLIENT SUR TRAVAUX ADDITIONNELS

4 Interventions réalisées dans le respect des procédures Maserati

- Le cas échéant, le chef d'atelier met à la disposition du technicien les méthodes de réparation Maserati et les explique.
- Les paramètres d'info-divertissement ne doivent pas être modifiés pendant les travaux (sauf si l'intervention en est affectée).
- Le cas échéant, le technicien doit compléter la documentation d'accompagnement et les alertes du fabricant (rapport d'accident, alerte de sécurité).
- Le technicien remplit le document Liste de contrôle complète de l'inspection et informe le chef d'atelier de l'achèvement des travaux.
- Le chef d'atelier ou le technicien entreprend l'essai sur route si nécessaire, et le contrôle de la qualité.

5 Contrôle de la qualité effectué conformément à le Standard Opérationnel « Contrôle de la qualité avant la restitution du véhicule »

- Doit être effectué dès que les travaux sont terminés.

Documentation d'accompagnement : [Standard Opérationnel 8. CONTRÔLE QUALITÉ AVANT LA RESTITUTION DU VÉHICULE](#)

6 Lavage du véhicule après le contrôle qualité

- Sauf en cas de désaccord du client figurant sur le bon de réparation, le véhicule est lavé (lavage extérieur et nettoyage intérieur du véhicule) dès que le contrôle qualité a été effectué.
- L'e CS est informé dès que le véhicule est prêt pour la restitution à l'heure convenue.
- Le véhicule est garé dans la zone de livraison dans le sens prêt-à-repartir, et si les housses de protection sont détériorées, les changer.

08 | CONTRÔLE QUALITÉ AVANT LIVRAISON

Avantages standard

- **Client** : Éviter les retours en atelier pour vice de fabrication. Faire réparer un véhicule correctement et conformément à sa demande à première vue.
- **Concessionnaire** : Identifier et corriger la non-qualité avant le retour. Éviter les retours. Réduire la consommation de marge. -> FIX RIGHT FIRST TIME.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente, technicien, contrôleur qualité.

1 Maîtrise de soi et contrôle qualité

1^{er} niveau de contrôle qualité :

- Autocontrôle du technicien tout au long des travaux avec formalisation sur l'ordre de réparation (vérification de chaque ligne de travail effectuée conformément à l'étiquette) et sur la liste de contrôle de l'inspection complète.

2^e niveau de contrôle qualité :

- Contrôle qualité effectué par une personne désignée par le responsable après-vente (p. ex., le chef d'atelier...).
- Contrôle de la qualité formalisé sur l'ordre de réparation et sur la liste de contrôle de l'inspection rapide du véhicule détaillant les contrôles : documentaires, statiques et dynamiques.
- Le contrôle qualité doit être effectué en vérifiant l'ordre de réparation, le véhicule dans son intégralité et pas seulement la réparation effectuée, la documentation remise à la réception. La voiture doit être en parfait état lorsqu'elle est restituée au client.

En cas de reprise :

- sauf surcharge de travail, compétence, le contrôleur qualité demande au technicien qui a travaillé en amont sur le véhicule d'appliquer le correctif
- le patch et la cause première sont formalisés dans une fiche pour définir un plan d'action, si nécessaire.

08 | CONTRÔLE QUALITÉ AVANT LIVRAISON

2 Contrôle qualité selon chaque type d'intervention	
Entretien/entretien	Documents à utiliser : - Technicien → Liste d'inspection complète - Contrôleur qualité → Ordre de réparation et Liste de Contrôle Qualité Fréquence des contrôles qualité : 100 % des interventions
Diagnostics/Autres interventions	Documents à utiliser : - Contrôleur qualité → Liste de contrôle de réception du véhicule + bilan diagnostic + gamme de réparation + Ordre de réparation et Liste de Contrôle Qualité Fréquence des contrôles qualité : 100 % des interventions
Carrosserie	Documents à utiliser : - Formulaire → de contrôle continu des travaux du technicien - Contrôleur qualité → Ordre de réparation et Liste de Contrôle Qualité Fréquence des contrôles qualité : 100 % des interventions
Le chef d'atelier doit vérifier le travail de son personnel en appliquant un contrôle qualité supplémentaire sur 5 % des voitures réparées.	

Documentation d'accompagnement : [Liste de Contrôle Qualité](#)

3 Spécificité des véhicules électriques	
Charge du véhicule si le niveau de la batterie est inférieur à 70 % Rappel : la charge n'affecte pas l'heure de retour du véhicule convenue avec le client	
4 Animation des contrôles qualité	
Effectué par le responsable après-vente. Suivre au quotidien ses indicateurs qualité Vérifier quelques fichiers afin de s'assurer que le processus de contrôle qualité est appliqué et efficace. Rappeler que 100 % des réparations du véhicule doivent être couvertes par un contrôle qualité.	
Documents à utiliser pour les vérifications : Dossiers complets	Fréquence des contrôles qualité : Minimum 2/semaine pour les véhicules déjà contrôlés
Pour assurer l'animation des retours et reprises d'atelier en définissant des plans d'action avec suivi, permettant d'éliminer toute récurrence.	

09 | TRAITEMENT PRÉVENTIF DE LA NON-QUALITÉ DANS L'APRÈS-VENTE

Au niveau de la marque, les interventions effectuées dans le réseau et chez les réparateurs sont suivies par l'indicateur de qualité FRFT (Fix Right First Time).

Avantages standard

- **Client** : Éviter les retours à la concession pour un travail mal fait. Faire réparer un véhicule correctement et conformément à sa demande en première instance.
- **Concessionnaire** : Prévenir la non-qualité de l'après-vente en identifiant les causes profondes en cas de reprise ou de retour à l'atelier et définir des plans d'action. -> Fix Right First Time.

Principales fonctions concernées : Le responsable après-vente et toute son équipe.

1

Surveillance continue de l'indicateur FRFT

- En tant que responsable après-vente, je :
- Consulte mon indicateur hebdomadaire FRFT et positionne ma concession par rapport aux objectifs qui m'ont été fixés
 - lis les verbatims des clients pour les interventions inachevées lors de la première fois.

Documentation d'accompagnement : [Grille d'approche - Principaux risques liés aux retours à l'atelier](#)

2

En cas de « reprise » ou de « retour à l'atelier », identifier et corriger la cause première

- En tant que responsable après-vente :
- Je suis systématiquement informé d'un retour à l'atelier conformément au standard opérationnel après-vente « Retour atelier ».
 - Pour chaque retour à l'atelier ou reprise, je fais ou demande à une personne identifiée et désignée (chef d'atelier ou contrôleur qualité) :
 - d'ouvrir une feuille de suivi des reprises et des retours à l'atelier.
 - d'organiser le traitement prioritaire des reprises ou des retours à l'atelier en mettant en œuvre des actions correctives.
 - Je dispose des éléments me permettant d'identifier les anomalies, leurs solutions et leurs causes profondes.
 - Les fiches de suivi des reprises et des retours à l'atelier sont archivées dans un classeur chaque semaine.
 - Le classement des fiches tient compte de la hiérarchisation des causes en fonction des critères :
 1. Fréquence
 2. Gravité.
 - J'analyse le problème pour trouver la cause profonde des reprises/retours les plus récurrents et/ou les plus graves et je la formalise.

Documentation d'accompagnement : [Fiche de suivi reprise et retour à l'atelier](#)
[Fiche explicative de la méthode des 5 Pourquoi](#)
[Application de la méthodes des 5 pourquoi : <https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCfE>](#)

09 | TRAITEMENT PRÉVENTIF DE LA NON-QUALITÉ DANS L'APRÈS-VENTE

3 Définir et mettre en œuvre des plans d'actions préventives

- Au moins une fois par mois, en tant que responsable après-vente :
- J'approfondis l'analyse à travers les fiches de suivi des reprises et des retours à l'atelier
 - Définit des plans d'action pour les causes récurrentes ou à fort impact client
 - Contrôle l'efficacité des plans d'action :
 - Veille à ce que les problèmes identifiés ne réapparaissent pas
 - En surveillant l'amélioration des résultats qualité.

Documentation d'accompagnement : [Plans d'action préventive et suivi](#)

4 Animer des plans d'action et partager les résultats

- En tant que responsable après-vente, j'organise :
- un briefing qualité quotidien tôt le matin de 5 à 10 minutes avec tout le personnel de l'atelier.
 - une réunion sur les plans d'action avec le chef d'atelier ou le contrôleur qualité, le conseiller de service chaque semaine
 - présentation de nouveaux plans d'action après analyse
 - Suivi des plans d'action en cours jusqu'à leur clôture.
 - Une réunion pour commenter les résultats de qualité avec mon opérateur de réservation, conseiller de service, contrôleur qualité et chef d'atelier chaque mois.
 - Tous les 3 mois, une réunion de synthèse des résultats avec l'ensemble du personnel Après-

Documentation d'accompagnement : [Tableau de suivi des reprises et des retours à l'atelier](#)

10 | EXPLICATIONS DES TRAVAUX ET LIVRAISON

Prestations standard

- **Client** : Il doit être reçu et accueilli à l'heure prévue par le conseiller de service en toute sérénité et en recevant des explications sur les travaux et des conseils sur l'entretien.
- **Distributeur** : Il doit recevoir les clients dans de bonnes conditions, garantir leur satisfaction et leur fidélité tout en préparant la prochaine visite du client.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS).

1	Préparation du dossier de livraison par le conseiller de service avant l'arrivée du client • Préparer le dossier comprenant : ✓ Ordre de réparation et facture pro-forma comme support pour l'explication des travaux et des coûts ✓ Liste de contrôle d'inspection complète, dossier d'entretien détaillé et estampillé (si entretien), conseils sur les travaux futurs (pour d'autres interventions) ✓ Contrôles et résultats demandés, le cas échéant ✓ Manuels d'instructions pour les accessoires vendus, le cas échéant • Calculer les travaux à prévoir et imprimer le devis Client, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule, afin de proposer une offre adaptée.
2	Confirmation du rendez-vous au client pour la restitution du véhicule • Confirmer l'heure de livraison au client (par téléphone, email, SMS) et s'assurer de la présence du chef d'atelier, le cas échéant.
3	Accueil du client • Accueillir le client, dès son arrivée, à l'heure prévue du rendez-vous, en présence du chef d'atelier ou du responsable Après-Vente, le cas échéant. • En cas de période chargée, renforcer le personnel par le biais d'une procédure interne.
4	Livraison et inspection du véhicule de remplacement, le cas échéant • Effectuer une visite du véhicule en compagnie du client (sujet de clôture) en s'assurant que la solution de mobilité répond à ses attentes. • Augmenter le niveau de carburant et/ou le niveau de charge de la batterie de traction et du kilométrage, puis signer et faire signer le contrat de prêt au client. • Transmettre les informations de livraison au responsable des solutions de mobilité pour mettre à jour le calendrier.

Documentation d'accompagnement : [Offre de mobilité](#) : [Offre de mobilité](#) : [Fiche Méthode de Réception et Livraison](#)

10 | EXPLICATIONS DES TRAVAUX ET LIVRAISON

5 Explication et valorisation des travaux effectués

- Expliquer en détail les travaux effectués à l'aide des documents utiles.
- Valider la garantie de l'intervention, le travail pris en charge par Maserati et/ou le distributeur (y compris le lavage).
- Valider les contrôles effectués dans le cadre de l'intervention, de la sécurité et du bon fonctionnement du véhicule.
- Le cas échéant et en cas de préoccupation, valider la disparition du défaut auprès du client.
- Vérifier auprès du client la conformité de la facture pro-format avec le bon de réparation.
- Signaler les réparations que le client n'a pas acceptées et les insérer dans la facture (surtout si elles ont un impact sur la sécurité du véhicule).
- La facture finale avec tout le contenu ou la déclaration d'intervention est imprimée.

6 Conseils au client sur son véhicule et recommandations d'entretien supplémentaires

- Conseiller le client sur les travaux à planifier et l'entretien futur de son véhicule et estimer les travaux futurs en fonction de l'âge du véhicule et des offres promotionnelles.
- Fournir le Certificat de qualité Maserati aux clients MC20.
- Proposer l'extension de garantie et/ou des programmes d'entretien (le cas échéant).
- Promouvoir des produits tels que roues complètes, produit de revêtement anti-gravillon, chargeur et mainteneur de batterie.
- Offrir le téléchargement de l'application Maserati.
- Communiquer au client le numéro de téléphone du service clients Maserati, et d'un contact auprès du distributeur dans les 4 jours par téléphone, puis contact direct par Maserati via email dans les 5 jours pour s'assurer de son niveau de satisfaction.*

*selon la région.

Documentation d'accompagnement : [Fiche Methodologique de l'Entretien de Depart](#)

7 Accompagner le client à son véhicule, le remercier et s'assurer de sa satisfaction

- Tout en accompagnant les clients à leur véhicule, les remercier de leur visite auprès du distributeur et leur demander quelles améliorations au niveau du service ils souhaiteraient éventuellement voir à l'avenir pour eux-mêmes, ou leurs amis et membres de la famille.
- Enlever les housses de protection devant le client.
- Une fois le client parti, indiquer son niveau de recommandation sur une fiche de consolidation journalière et préciser la cause d'insatisfaction si elle subsiste afin de la partager avec le responsable après-vente.

11 | CONTACT SUIVI CLIENT APRÈS TRAVAUX

Avantages standard

- **Client** : Être considéré, avoir une relation continue et privilégiée avec le concessionnaire. Donner au client la possibilité de donner son niveau de satisfaction.
- **Concessionnaire** : Identifier les clients insatisfaits. Transformer le mécontentement en une opportunité de faire preuve de professionnalisme. Identifier les causes récurrentes pour un meilleur traitement.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS).

1

Contact avec le client sous 4* jours ouvrables (* en fonction des règles commerciales régionales NPS)

- Contacter tous les clients par téléphone :
 - Sous 4* jours avec traces conservées par le concessionnaire (fortement recommandé) ou un prestataire de services
 - Pour les retours d'atelier, exclusivement par le responsable après-vente de la concession.
 - Après trois contacts téléphoniques infructueux à différents moments de la journée, enregistrer un message vocal ou envoyer un SMS/mail.
- Contact client :
 - Fiche-outil « Tableau de suivi contact client après travaux » qui inclut :
 - Liste des clients à contacter (si assurée par le fournisseur, la liste a été retirée des retours à l'atelier et contient toutes les informations permettant une approche personnalisée - date et nature de l'intervention, pièces remplacées, nom du conseiller de service, mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un service de Pick-up & Delivery,...),
 - La date et l'heure des contacts, le discours du client, les solutions suggérées et les réponses données au client.
 - Fiche client permettant de préparer l'appel en tenant compte du type d'intervention effectuée (si contact effectué par le concessionnaire).

Documentation d'accompagnement : [Fiche de méthode contact suivi client après travaux](#)
[Fiche-outil « Tableau de suivi contact client après travaux »](#)

2

Traitement personnalisé en travaillant à J+ 1 de chaque insatisfaction

- Pour l'insatisfaction des clients formalisée par e-mail, les réseaux sociaux, l'e-réputation, ...:
 - Le dossier du client est identifié et les dernières interventions sont consultées.
 - Une ou plusieurs réponses/solutions sont envisagées avec le responsable après-vente, si nécessaire, avant un appel téléphonique
 - Pour les réseaux sociaux ou l'e-réputation, une réponse écrite est donnée en se référant à l'échange téléphonique avec le client. La réponse doit être courtoise, respectueuse et factuelle, tout en remerciant le client de sa fidélité.
- Pour l'insatisfaction identifiée dans la fiche outil « Tableau de suivi contact client après travaux » la veille de l'ouverture, le responsable après-vente :
 - Consulte chaque dossier client et les parties prenantes
 - Envisage une ou plusieurs réponses/solutions
 - Appelle le client par téléphone dans le but de le satisfaire à nouveau afin qu'il nous recommande
- Le tableau de suivi et d'analyse des contacts est mis à jour.

Documentation d'accompagnement : [Fiche outil - Scénario téléphone/mail - Contact suivi client après travaux](#)

11 | CONTACT SUIVI CLIENT APRÈS TRAVAUX

3	Suivi contact client après travaux par le responsable de après-vente
• Veiller à ce que des contacts soient assurés régulièrement après un travail interne ou externe, à l'appui du tableau de suivi et d'analyse des contacts. Voici les principaux indicateurs à suivre : • Nombre de contacts établis • Nombre de contacts réussis • Verbatim client des enquêtes qualité • Ce suivi doit être partagé au moins tous les 15 jours lors des réunions avec l'opérateur de réservation et/ou le conseiller de service. • Tout écart doit être corrigé.	

12 | RETOURS ATELIER

Avantages standard

- **Client** : Restaurer la confiance du client.
- **Concessionnaire** : Rétablir la satisfaction du client, créer une image professionnelle, éviter la dégradation de la marque, réduire la consommation de marge.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS), responsable après-vente.

1	Identification des retours l'atelier sur rendez-vous
	• Rendez-vous proposé dans les 2 jours ouvrables et identifié comme retour à l'atelier dans le calendrier de réception. • Le Responsable SAV est systématiquement informé de chaque retour atelier.
2	Identification des dossiers « retour atelier » à la réception et à l'atelier
	L'identification des dossiers « retour atelier » à la réception est au minimum : • Un guide visuel sur l'ordre de réparation (pastille de couleur, étiquette, tampon spécifique, ...) • Une pochette de couleur spécifique à l'atelier contenant tous les éléments du dossier. • Les fichiers « retours à l'atelier » sont identifiés visuellement dans le planning de travail de l'atelier.
3	Identification des véhicules dans l'atelier de retour
	Pendant l'inspection du véhicule par le CS, un marqueur spécifique est placé sur le véhicule pour mettre en évidence un retour atelier (accroche miroir, drapeau etc.). Ce marqueur doit être enlevé après le contrôle qualité avant la restitution au client.
4	Intervention concernant un retour à l'atelier effectuée avec un soin particulier
	À l'atelier, la résolution est la suivante : • Supervisée par le chef d'atelier ou le contrôleur qualité • Soumis à un contrôle qualité systématique avant restitution par une personne autorisée par le responsable après-vente.
Consulter le standard opérationnel après-vente n°8 Contrôle qualité avant livraison	
5	Retour détaillé et explication du travail effectué au client
	• Effectué par le conseiller de service et, pour les dossiers sensibles, par le responsable après-vente. • Effectuer un essai sur route avec le client, si nécessaire, afin de valider avec lui la réparation effectuée.

12 | RETOURS À L'ATELIER

6	Retours à l'animation de l'atelier et suivi des plans d'action qui en découlent
	Suivi hebdomadaire avec le contrôleur qualité, le chef d'atelier et le conseiller de service afin de partager : • Retours à l'atelier et mises à jour hebdomadaires avec identification des causes profondes et récurrence • Suivi des plans d'action en cours jusqu'à leur clôture • Analyse des indicateurs clés (enquête qualité, taux de retour à l'atelier, heures non facturées, ...).
	Cette animation est particulièrement détaillée dans l'OS N° 9 Traitement préventif de la non-qualité dans l'après-vente.

13 | TRAITEMENT DES LEADS

Prestations standard

- **Client** : Réactivité du distributeur par rapport à la demande du client. Qualité des réponses.
- **Distributeur** : Améliorer la qualité des contacts transmis à l'opérateur de réservation, au conseiller de service et au personnel des pièces. Augmenter les entrées après-vente à partir des demandes des clients.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente.

1

Attribuer un lead dès sa réception en fonction de sa nature

- Sous la responsabilité du responsable après-vente, affecter des leads via un outil de traitement des leads, ou manuellement à la/aux personne(s) déléguée(s) en mesure de répondre :
 - ✓ Une alternative est identifiée et désignée pour attribuer des leads en cas d'absence du responsable après-vente.
 - ✓ Une règle d'affectation des leads est définie par le responsable après-vente et communiquée à toutes les parties prenantes concernées.
- En cas d'utilisation d'un outil de traitement des leads, les adresses email du responsable après-vente, du suppléant et/ou de la/des personne(s) déléguée(s) sont saisies (alerte d'affectation d'un lead). L'outil est configuré et mis à jour.

2

Préparation du contact client par la personne responsable de répondre à un lead

- Tenir compte de :
 - ✓ La nature de la demande du Client
 - ✓ L'historique client avec Maserati (Fiche client dans la base de données)
 - ✓ Le client consent au traitement de ses données personnelles (conformément à la réglementation locale).
 - ✓ La présence d'un contrat de service pour le véhicule du client si le NIV est connu.
- Être en possession de :
 - ✓ Programmation des rendez-vous après-vente et calendrier de chargement de l'atelier
 - ✓ Éléments qui me permettent de répondre à la demande du client.

Documentation d'accompagnement : [Traitement des Leads : Exemple de script téléphonique](#)

3

Contact client le jour suivant la réception du lead par la personne chargée d'y répondre

Par ordre de priorité, le contact Client s'effectue :

- Par téléphone
 - ✓ Si le premier appel échoue, laisser un message vocal informant le client que la demande est prise en compte et que l'appel sera renouvelé.
- Par e-mail
 - ✓ Après 3 tentatives de contact infructueuses à différents moments au cours d'une période de travail de 48 heures, envoyer un email.
 - ✓ Si le numéro de téléphone du client n'est pas valide, envoyer un e-mail.

Documentation d'accompagnement : [Traitement des Leads: Exemple de texte - Message vocal / Traitement des Leads: Exemple de texte - Email](#)

13 | TRAITEMENT DES LEADS

4	Traçabilité des contacts client
	Une traçabilité de tous les contacts Clients est mise en place. Pour chaque lead attribué, la personne en charge de la réponse fournira un tableau de suivi et d'analyse pour les contacts client avec : • Date et heure des contacts • Verbatim client et les solutions ou réponses fournies au client lors des contacts.

Documentation d'accompagnement : [Traitement des leads: Tableau de suivi des contacts client](#) : uniquement pour les marchés où Salesforce (SFDC) n'est pas disponible

5	Suivi et activité des leads par le responsable après-vente
	Chaque jour, s'assurer que tous les leads sont traités ou en cours via : • l'outil Salesforce • Tableau récapitulatif disponible à partir de l'outil de traitement des leads si présent • Rapport de suivi d'activité avec indicateurs « type de contact », « nombre de contacts », « taux de traitement dans un délai de 1 jour ouvré », « taux de rendez-vous fixé », ... À l'appui du suivi, partage et facilitation des principaux indicateurs lors de réunions hebdomadaires et/ou mensuelles avec le conseiller de service ...

14 | PROMOUVOIR L'OFFRE ACCESSOIRES

Prestations standard

- **Client** : Découvrir les accessoires Maserati. Être informé sur les accessoires disponibles pour le véhicule commandé ou en sa possession, et être informé des prix pratiqués. Prendre livraison du véhicule avec les accessoires commandés installés.
- **Distributeur** : Augmenter la vente d'accessoires, développer l'activité Après-vente.

Principales fonctions concernées : Personnel des pièces de rechange, conseiller de service.

1	Désignation du personnel des pièces de rechange	• La fonction du personnel des pièces de rechange est accompagnée d'une description. • Le personnel des pièces gère les différentes actions présentées dans ce standard, en collaboration avec le conseiller de service.
2	Liste des accessoires à promouvoir	• Lister les accessoires pour chaque modèle de la gamme avec le prix, incluant l'installation et la TVA • Au moins un exemplaire de chaque accessoire de la liste est en stock. • La liste des accessoires sélectionnés est en possession de chaque vendeur, manutentionnaire et CS.
3	Liste des accessoires à exposer par le personnel des pièces	• Dans des meubles/vitrines, sur le(s) véhicule(s) d'exposition et sur le site web du concessionnaire. • Liste par lanceurs, saisonnalité (été/hiver) et promotions en cours.
4	Mise en place de supports de communication	• Vidéo de présentation de la gamme d'accessoires et animations web sur écrans (TV, cadre numérique, internet) dans l'espace d'exposition et à la réception Après-vente. • Brochures sur des présentoirs en libre-service.
5	Meubles/vitrines d'exposition des accessoires	• Dans l'espace d'exposition. • À la réception Après-vente. • Dans l'espace de livraison (livraison accessoires). • Mobilier propre (pas de poussière ni d'empreintes digitales) et bien approvisionné.
6	Exposition d'au moins un véhicule accessoire dans la salle d'exposition	• Accessoires adaptés à la saison. • Accessoires complémentaires à ceux exposés dans les meubles/vitrines.

14 | PROMOUVOIR L'OFFRE ACCESSOIRES

7	Suivi mensuel des ventes d'accessoires
	• Les ventes d'accessoires doivent être ajoutées en tant que KPI spécifique et mises en évidence dans les rapports ou présentations de chaque revue d'activité mondiale mensuelle interne avec le service après-vente, les ventes, le personnel des pièces et le responsable des pièces de rechange. • Indicateurs à suivre : chiffre d'affaires accessoires et/ou chiffre d'affaires accessoires par nouvelle vente.

15 | TOUR DU RESPONSABLE APRÈS-VENTE

Prestations standard

- **Client** : Être reçu dans un point de vente propre, bien rangé, sécurisé et organisé.
- **Distributeur** : S'assurer que la concession est en ordre de fonctionnement (propreté, rangement, organisation) et que les Standards Opérationnels sont appliquées. Assurer l'application d'éventuelles mesures sanitaires renforcées. Rester sensible aux objets du quotidien qui, à la longue, ne sont plus visibles aux yeux du personnel mais bien à ceux des clients.

Détecter les anomalies dès qu'elles se produisent et les traiter de manière durable. Informer et sensibiliser tout le personnel sur les espaces qui doivent faire l'objet d'une surveillance constante. Créer une discipline interne au sein des équipes, ce qui, à travers la répétition, crée de l'autonomie et l'émergence de différences au niveau des collaborateurs.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente.

1

Le responsable après-vente effectue un tour au moins une fois par semaine en prenant en compte le point de vue du client.

- Il veille à assurer la propreté, le rangement, la sécurité et la bonne organisation de l'espace Après-vente de la concession, y compris dans le cas de mesures sanitaires renforcées.
- Le tour du responsable après-vente comprend systématiquement, au minimum, un contrôle des zones accessibles ou visibles par les clients ou couvertes par un Standard Opérationnel après-vente.
- Accueil du client chez le concessionnaire :
 - ✓ Signalisation extérieure claire et visible
 - ✓ Aire de stationnement pour les clients incluant le terminal Service 24/7, si disponible, accessible.
 - ✓ Réception du service après-vente comprenant une aire d'attente propre et ordonnée pour les clients.
 - ✓ Dépliant et autres offres à jour.
 - ✓ Des services sanitaires bien équipés pour les clients et les employés.
 - ✓ Badge pour tout le personnel en contact avec les clients.
- Tour d'observation avec le client lors de la réception :
 - ✓ Aire d'inspection propre et dégagée.
 - ✓ Véhicules reçus identifiés et équipés d'une protection.
- À l'atelier :
 - ✓ Postes de travail propres et bien rangés.
 - ✓ Les travailleurs portent l'équipement de protection individuelle approprié et leurs vêtements de travail ne sont pas souillés.
 - ✓ Véhicules identifiés et protégés.
 - ✓ Dispositif d'aspiration des gaz d'échappement en place pour les véhicules à l'atelier.
 - ✓ Borne(s) de charge accessible(s) et fonctionnelle(s).
 - ✓ Collecte et élimination des déchets organisées et en place.
- Aires de stationnement à l'arrière :
 - ✓ Parc de véhicules client propre et dégagé. Les véhicules sont propres et protégés.
 - ✓ Véhicules de remplacement propres et véhicules concernés en place.
- Possibilité de vérifier la conformité à toutes les Standards Opérationnels après-vente chez le concessionnaire et tout autre point de vigilance identifié.

Documentation d'accompagnement : **Masque de visite du responsable après-vente (PPT + EXCEL) / TRAVAUX EN COURS**

15 | VISITE DU RESPONSABLE APRÈS-VENTE

Gestion des anomalies constatées lors du tour du responsable après-vente

- Identifier chaque anomalie par photo et/ou note autocollante.
- Indiquer la date d'achèvement de la visite (1) et les « anomalies » dans un tableau dédié avec photos et/ou note autocollante.
- Analyser et traiter chaque anomalie :
 - Trouver les causes de l'anomalie et les enregistrer dans la case « causes de l'anomalie » d'un tableau dédié
 - Identifier et enregistrer les actions correctives dans la case
 - « Actions correctives » d'un tableau dédié.
- Analyser les anomalies récurrentes afin d'éliminer leurs causes.
- Atteindre un point de progression/révision pour les actions correctives et préventives 1 fois par semaine.
- Supprimer les notes autocollantes et/ou les photos relatives à l'anomalie lorsque :
 - la situation de référence est (ré)installée de façon permanente
 - l'anomalie constatée fait l'objet d'un suivi à travers son intégration dans le Standard Opérationnel existante de la concession ou par la création d'un Standard Opérationnel.

Documentation d'accompagnement : [Exemple de Masque de visite du responsable après-vente \(PPT + EXCEL\) / TRAVAUX EN COURS](#)

16 | CONSTITUTION ET GESTION DU PARC DE VÉHICULES DE REMPLACEMENT

Prestations standard

- **Client** : Pouvoir réserver un véhicule de remplacement dès la prise de rendez-vous afin d'en disposer le jour où il dépose son véhicule. Bénéficier d'une visibilité immédiate sur l'offre et les prix des « Véhicules de remplacement » proposés par le distributeur.
- **Distributeur** : Répondre aux besoins de mobilité des clients. Professionnaliser la gestion du parc Véhicules de remplacement Valider l'offre Véhicule de remplacement auprès des clients.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente, responsable des ventes véhicules neufs.

1	Création ou renouvellement du parc de véhicules de remplacement par le responsables des ventes • Prise en compte la politique commerciale et de l'aide financière de Maserati. • Échanges avec le responsable après-vente pour déterminer les véhicules adaptés au type d'après-vente clients de la concession (clients particuliers, entreprises, artisans, ...) • La préparation administrative (entrée en stock de véhicules de remplacement, immatriculation, assurance, ...), technique et esthétique est effectuée. • La gestion du parc existe et la réparation éventuelle des véhicules de remplacement est organisée.
2	Gestion opérationnelle du parc de véhicules de remplacement Une personne chargée de gérer le parc de véhicules de remplacement est identifiée. Ses tâches principales sont : • Mise à jour du parc de véhicules de remplacement dans les outils des conseillers de service • Gestion quotidienne du parc avec un suivi de l'état du parc et de son plan de rotation (entretien, kilométrage, âge, réparation, ...), la gestion des contrats de prêt/bail, la notification et le suivi des réclamations et des amendes, ...
Documentation d'accompagnement Exemple de tableau de gestion du parc de véhicules de remplacement	
3	Activité du parc et suivi des véhicules de remplacement À l'aide d'un tableau de bord mensuel, le gestionnaire du parc de véhicules de remplacement suit : • La mise à jour de la liste des véhicules en fonction des entrées et des sorties du parc • Le taux et la durée d'utilisation de chaque véhicule (nombre de jours de sortie/nombre de jours ouvrables) • Le taux de facturation (jours facturés/jours ouvrables) et le rapport coût-efficacité du parc • Les provisions pour charges et coût de possession (amortissement, combustible, lavage, réparation, ...).

16 | CONSTITUTION ET GESTION DU PARC DE VÉHICULES DE REMPLACEMENT

4	Véhicules de remplacement facilement accessibles et prêts à l'emploi • Les véhicules de remplacement sont garés dans une zone dédiée. • Les clés sont identifiées et stockées dans un endroit sûr. • Les véhicules sont propres (extérieur et intérieur) et ne contiennent pas d'effets personnels. • La charge du carburant et/ou de la batterie est améliorée, si nécessaire. • Chaque véhicule dispose d'un portefeuille comprenant : le guide d'utilisation, les certificats d'immatriculation et d'assurance en cours de validité (ou copies), le numéro de téléphone de l'Assistance, un constat d'accident, les documents et équipements requis par la législation locale (ex : kit de sécurité), ... Dans le cas d'un véhicule à faibles émissions, un câble pour charger la batterie de traction.
5	Communication sur les véhicules de remplacement disponibles sur place • L'équipe après-vente est en mesure de promouvoir ou d'informer le client sur l'utilisation et les conditions du véhicule de remplacement.