

OS N°1 : TERMIN VEREINBAREN

ANMELDUNG/TERMINVEREINBARUNG - AUSFÜHRLICHES TELEFON-SKRIPT

Zuständig: Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung / Serviceberater

Das Wesentliche

- Begrüßen Sie den Kunden mit Professionalität, Höflichkeit und Einfühlungsvermögen.
- Vervollständigen, aktualisieren oder korrigieren Sie die Kundendatei, indem Sie die Mobilnummern und die E-Mail-Adresse sowie den Kilometerstand des Fahrzeugs und die Zustimmung zum Datenschutz erfassen, um den Kunden besser über künftige Wartungsarbeiten zu informieren.
- Informieren Sie sich vorab über das Fahrzeug des Kunden, um die Entgegennahme professionell durchzuführen: genaue Kostenvoranschläge, Zugang zum Wartungsplan, usw.
- Zwei Terminvorschläge (zwei Zeitfenster) ermöglicht es Ihnen, Ihre Termine zu verteilen und Ihren Zeitplan zu kontrollieren.
- Unabhängig von der Garantieabdeckung muss jedem Kunden während der Arbeiten an seinem Fahrzeug eine Mobilitätslösung angeboten werden (z. B. ein Leihwagen, ein Mietwagen, ein Taxi, der Abholung&Rückgabe-Service oder sogar öffentliche Verkehrsmittel I...). Gemäß den Maserati Richtlinien kann dieser Service kostenlos oder auf Kosten des Kunden angeboten werden.
- Halten Sie 15 Minuten pro Stunde (oder 30 Minuten alle 2 Stunden) als Puffer für jeden Serviceberater frei (um Vorarbeiten zu erledigen, nicht angemeldete Kunden zu betreuen, den Kunden über den Fortgang der Arbeiten zu informieren, Nachfasserufe zu tätigen ...)
- Denken Sie daran, sich an die Termine zu halten, um die Wartezeit der Kunden zu begrenzen und sicherzustellen, dass diese sofort bedient werden.
- Im Falle einer Rückkehr in die Werkstatt nehmen Sie das Fahrzeug so schnell wie möglich entgegen, um den Kunden nicht warten und unzufrieden werden zu lassen und tragen Sie den Termin im Terminkalender als Rückkehr in die Werkstatt ein.

ANRUF ZU HAUSE

☎ „Maserati xxxx (Händler Ort, Name des Anrufers, ich grüße Sie. “

KUNDEN- UND FAHRZEUGINFORMATIONEN EINHOLEN

☎ „Könnten Sie mir bitte Ihren Vor- und Nachnamen und Ihr Fahrzeugkennzeichen nennen? „

☎ Dürfte ich Ihre Kontaktdaten überprüfen? “

☎ „Ihre Handynummer lautet ...? / Haben Sie eine Handynummer, unter der ich Sie erreichen kann? “

☎ Lautet Ihre E-Mail Adresse“ „Ist das richtig? / Könnten Sie mir bitte noch Ihre E-Mail-Adresse geben? “

☎ „Ist Ihr Fahrzeug ein [Maserati] [Modell]? / Welches Modell haben Sie?

ANRUFGRUND IN ERFAHRUNG BRINGEN

☎ „Frau X/Herr Y, um welche Art von Eingriff handelt es sich? “

Wenn der Kunde ein technisches Problem anspricht, beziehen Sie sich bitte auf die VORDIAGNOSE-CHECKLISTE, um die Ursache gemeinsam mit dem Kunden besser zu ermitteln.

Im Falle einer **Rückkehr in die Werkstatt**

☎ „Ich verstehe, wir werden sofort einen Termin vereinbaren.“

Erklären Sie dem Kunden, dass sein Anliegen vorrangig behandelt wird und dass sein Fahrzeug vom Werkstattleiter kontrolliert wird, der nach der Instandsetzung einen Fahrzeugtest mit ihm durchführen wird.

☎ „Nach dem Eingriff wird der Werkstattleiter mit Ihnen das Fahrzeug testen, um sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß funktioniert. “

MOBILITÄTSLÖSUNG

☎ **Benötigen Sie ein alternatives Transportmittel, während die Eingriffe an Ihrem Fahrzeug durchgeführt werden?**

=> Vorschlag für ein Ersatzfahrzeug (ggf. Leihwagen)

=> alternative Mobilitätslösungen (Taxi, Abholservice ...)

☎ „Wir könnten Ihnen, wenn Sie möchten, einen [Maserati] [Modell] anbieten.“

☎ „Haben Sie noch ein weiteres Anliegen? “


TERMIN VEREINBAREN

Legen Sie im Falle einer **Rückkehr in die Werkstatt** zusammen mit dem Kunden einen **Termin innerhalb von maximal 48 Stunden** fest. Nutzen Sie die freien Zeitfenster für jeden Serviceberater, um das Fahrzeug des Kunden so schnell wie möglich entgegenzunehmen.


 „Ich kann Ihnen Dienstag, den 20. Juli um 9:30 Uhr oder Mittwoch, den 21. Juli um 10:30 Uhr als Termin vorschlagen.“

- Baldiger Termin:


- Ein Tag oder mehr:


 „Ich kann Ihnen anbieten, dass Sie Ihr Fahrzeug morgen um 9:30 Uhr bei uns abgeben. Oder passt Ihnen 9:30 oder 10:30 Uhr besser? “

- Eingriffsdauer 1/2 Tag


 „Ich kann Ihnen vorschlagen, Ihr Fahrzeug morgen um 15:00 oder 15:30 Uhr bei uns abzugeben.“

- Spitzenzeiten/länger Wartezeiten für einen Termin:


 „Wenn Sie Ihr Fahrzeug lieber gleich früh morgens abgeben wollen, kann ich Ihnen nächste Woche um 8:00 Uhr einen Termin anbieten.“

 „Wenn Sie es wünschen, können wir den Termin schon jetzt planen.“


TERMIN BESTÄTIGEN

 „Ich bestätige Ihnen den Termin für den Service am **Dienstag, den 20. Juli um 15.30 Uhr**. Wir freuen uns, Sie bei Ihrer Ankunft am Empfang begrüßen zu dürfen. Wissen Sie, wie Sie zu uns kommen? “

- Spitzenzeiten

 Wir wären Ihnen sehr verbunden, sollten Sie sich verspäten, uns darüber informieren könnten.

KUNDE VERABSCHIEDEN

 „Lassen Sie mich alles nochmal kurz zusammenfassen: Der Termin für die Wartung Ihres Fahrzeugs (Modell) ist Dienstag, der 20. Juli um 15:30 Uhr. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag, **Frau X/Herr Y**. Auf Wiederhören, **Frau X/Herr Y**, bis bald. “