

# 10 | ERLÄUTERUNG DER ARBEITEN UND FAHRZEUGRÜCKGABE

## Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Wird zum vorgesehenen Zeitpunkt vom Serviceberater freundlich empfangen und begrüßt, indem er Erklärungen zu den Arbeiten und Ratschläge zur Wartung erhält.
- **Vertragshändler:** Empfängt den Kunden unter guten Bedingungen, stellt seine Zufriedenheit und Loyalität sicher und bereitet den nächsten Besuch des Kunden vor.

**Zuständig:** Serviceberater (SA).

## 1 Vorbereitung der Übergabeunterlagen vor der Ankunft des Kunden durch den Serviceberater

- Vorbereitung der Unterlagen mit:
  - ✓ Reparaturauftrag und Rechnungsformular als Beleg für die Arbeit und der Kostenerklärung
  - ✓ Vollständige Inspektions-Checkliste, fundiertes und abgestempeltes Instandhaltungsprotokoll (bei Instandhaltung), Empfehlungen für künftige Arbeiten (bei anderen Eingriffen)
  - ✓ Gegebenenfalls angeforderte Kontrollen und Ergebnisse
  - ✓ Bedienungsanleitungen für verkauftes Zubehör, falls zutreffend
- Berechnen Sie die zu planenden Arbeiten und drucken Sie den Kostenvoranschlag für den Kunden unter Berücksichtigung von Alter und Kilometerstand des Fahrzeugs für ein

## 2 Bestätigung des Übergabetermins an den Kunden

- Bestätigen Sie dem Kunden den Zeitpunkt der Übergabe (Telefon, E-Mail, SMS) und sorgen Sie gegebenenfalls für die Anwesenheit des Werkstattleiters.

## 3 Begrüßung Kunde

- Begrüßung des Kunden zum vereinbarten Termin bei seiner Ankunft in Anwesenheit des Werkstattleiters oder gegebenenfalls des Aftersales Managers.
- Bei hoher Arbeitsbelastung wird das Personal durch interne Verfahren verstärkt.

## 4 Übergabe und Inspektion des Ersatzfahrzeugs, falls zutreffend

- Führen Sie die Fahrzeugtour mit dem Kunden durch (Abschluss der Angelegenheit), indem Sie sicherstellen, dass die Mobilitätslösung seine Erwartungen erfüllt.
- Befüllen Sie das Fahrzeug mit Kraftstoff und/oder laden Sie die Traktionsbatterie und unterschreiben Sie dann den Leihvertrag und lassen Sie ihn vom Kunden unterschreiben.
- Leiten Sie die Übergabeinformationen an den Manager für Mobilitätslösungen weiter, um den Zeitplan zu aktualisieren.

Begleitendes Dokument: [Mobilitätsangebot: Methodenblatt für Annahme und Übergabe](#)

# 10 | ERLÄUTERUNG DER ARBEITEN UND FAHRZEUGRÜCKGABE

## 5 Erläuterung und Aufschließung der durchgeführten Arbeiten

- Erläutern Sie ausführlich die durchgeführten Arbeiten anhand der entsprechenden Unterlagen.
- Bestätigen Sie den Eingriff, die von Maserati und/oder dem Händler unterstützten Arbeiten (einschließlich der Reinigung).
- Bestätigen Sie die durchgeführten Kontrollen im Zusammenhang mit dem Eingriff, der Sicherheit und dem ordnungsgemäßen Funktionieren des Fahrzeugs.
- Bestätigen Sie, falls erforderlich und falls zutreffend, die Behebung der Mängel mit dem Kunden.
- Überprüfen Sie mit dem Kunden die Übereinstimmung der Proforma-Rechnung mit dem Reparaturauftrag.
- Weisen Sie auf die Reparaturen hin, die der Kunde nicht akzeptiert hat, und fügen Sie sie in die Rechnung ein (insbesondere, wenn sie Auswirkungen auf die Sicherheit des Fahrzeugs haben).

## 6 Kundenberatung zu ihrem Fahrzeug und zusätzliche Serviceempfehlungen

- Beraten Sie den Kunden über die zu planenden Arbeiten und die künftige Wartung seines Fahrzeugs und schätzen Sie die künftigen Arbeiten je nach Fahrzeugalter und Werbeangeboten.
- Stellen Sie das Maserati Qualitätszertifikat für MC20-Kunden bereit.
- Schlagen Sie die erweiterte Garantie und/oder Wartungsprogramme vor (falls zutreffend)
- Schlagen Sie Produkte wie Komplettträger, Steinschlagschutz, Wartung für Batterieladegeräte vor.
- Bieten Sie den Download der Maserati App an
- Setzen Sie den Kunden über die Telefonnummer des Maserati Kundendienstes und über eine Kontaktaufnahme durch den Vertragshändler innerhalb von 4 Tagen per Telefon und anschließend durch Maserati per E-Mail innerhalb von 5 Tagen in Kenntnis, um die Zufriedenheit des Kunden zu gewährleisten.\*

\*je nach Region.

Begleitendes Dokument: [Methodenblatt für das Abschlussgespräch / Tabelle zur Nachbereitung des Abschlussgesprächs](#)

## 7 Begleiten Sie den Kunden zu seinem Fahrzeug, indem Sie sich bei ihm bedanken und für seine Zufriedenheit sorgen

- Während Sie die Kunden zum Fahrzeug bringen, bedanken Sie sich bei ihm für ihren Besuch beim Vertragshändler und fragen sie, ob er Empfehlungen hat, wie der Vertragshändler seine Dienstleistungen für sie oder ihre Freunde und Familienmitglieder in Zukunft verbessern kann.
- Entfernen Sie die Schutzabdeckungen vor dem Kunden.
- Wenn der Kunde gegangen ist, geben Sie den Empfehlungsgrad auf einem täglichen Konsolidierungsblatt an und geben Sie die Ursache der Unzufriedenheit an, falls diese bestehen bleibt, um sie mit dem Aftersales Manager zu teilen.