

04 | KUNDENEMPfang IM HÄNDLERBETRIEB

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** Die Kunden fühlen sich willkommen und wissen immer, an wen sie sich wenden können.
- **Vertragshändler:** Unterbringung aller Gäste auf organisierte Weise. Vermitteln Sie dem Kunden einen guten ersten Eindruck vom Vertragshändler. Sie müssen für die Kunden sofort erkennbar sein.

Zuständig: Hostess, Mitarbeiter der Anmeldung (BO), Serviceberater (SA).

1 Umgebung des Vertragshändlers

- Wegweiser deutlich und sichtbar für den Kunden gemäß den aktuellen Maserati CI-Richtlinien.
- Saubere und gut gepflegte Flächen (Parkplätze, Vegetation, Gehwege).
- Besucherparkplatz Aftersales exklusiv für Kunden, gekennzeichnet mit:
 - Mindestens 1 für Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgewiesener Platzplatz (die örtlichen Rechtsvorschriften überprüfen)
 - Bodenmarkierung

2 Ein Schild mit Informationen über den Vertragshändler

- Am Eingang des Geländes und am Außengitter oder in unmittelbarer Nähe, falls vorhanden, ist ein Schild anzubringen, das entsprechend den örtlichen Vorschriften mindestens die folgenden Angaben enthält:
 - Firmenname, Anschrift, Telefonnummer und Internetadresse der Verkaufsstelle
 - Öffnungszeiten des Vertragshändlers für die einzelnen Services.
- Die Informationen auf dem Schild am Verkaufsort, auf der Website und in den Smartphone-Anwendungen sind einheitlich.

3 Für den Kunden sichtbare Bereiche sind sauber und aufgeräumt

Bitte beachten Sie die in OS 15 beschriebene Liste der für den Kunden sichtbaren Bereiche.
AFTERSALES
MANAGER-RUNDGANG

4 Für die Begrüßung der Kunden zuständige Mitarbeiter

- Ein für die Begrüßung der Kunden zuständiger Mitarbeiter wird ernannt und ist sofort sichtbar:
 - Im Ausstellungsraum für Neuwagen: Host(s) oder Verkäufer,
 - An der Aftersales-Rezeption: BO oder SA.
- Ein Dienstplan, der den Kundenempfang während der gesamten Öffnungszeiten sicherstellt, ist aktuell, gemeinsam genutzt und allen bekannt.
- Falls erforderlich, wird der Kunde zu dem gewünschten Kontakt oder Service begleitet und die Verbindung sorgfältig aufrechterhalten. Bei einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit wird der Kunde in den Warteraum begleitet. Eine umfangreiche Ausstattung steht zur Verfügung (Laptop, Drucker, Steckdose, Wi-Fi, eine Tageszeitung usw.), ein heißes oder kaltes Getränk wird angeboten, der Warteraum ist sauber, die Heizung hat die richtige Temperatur und der Komfort ist garantiert.

04 | KUNDENEMPFANG IM HÄNDLERBETRIEB

5

Unmittelbar identifizierbare Mitarbeiter

- Dauerhafter Ausweis für alle, die Kontakt zu Kunden haben, einschließlich:
 - Maserati-Logo,
 - Name und Vorname,
 - Position.