

## OS N°17 : PICK UP & DELIVERY

### Werkzeug : Pick up & Delivery - Leitfaden

**Pick up & Delivery** ist ein spezielles Angebot, bei dem der Händler das Fahrzeug an der vom Kunden angegebenen Adresse und innerhalb der im Programm festgelegten territorialen Grenzen abholt. Das Fahrzeug muss nach Abschluss der Instandsetzung/Wartung an dieselbe Adresse oder einen anderen Ort zurückgebracht werden.

Beim **Pick up & Delivery** sollte Folgendes berücksichtigt werden:

- Korrektes Erfassen des Kundenanliegens und seine Kontaktdaten.
- Korrekte Angabe der Adresse und des Zeitpunkts, zu dem der Kunde zu erreichen ist.
- Dem Kunden ein Ersatzfahrzeug anbieten (Maserati Leihwagen oder Mietwagen, ggf. kostenlos).

## BEI DER VEREINBARUNG EINES SERVICETERMINS

- Bei der Vereinbarung eines Termins muss dem Kunden immer das Programm Pick up & Delivery-Angebot vorgeschlagen werden.
- Wenn sich der Kunde für die Pick up & Delivery entscheidet, muss die Person, die den Termin vereinbart, sicherstellen:
  - Dass sowohl die vom Kunden gewählten Termine und Zeiten für die Abholung als auch für die Rückgabe eingehalten werden können.
  - Dass die Arbeiten am Fahrzeug keine Diagnose oder eine Probefahrt zusammen mit dem Kunden erfordern.
  - Dass die vom Kunden angegebene Adresse in dem für das Angebot definierten Geltungsbereich (Adresse der Abholung oder der Rückgabe: zu Hause oder anderswo) liegt.
  - Dass im Falle einer Rechnung bei der Rückgabe, der Kunde über die möglichen Zahlungsmodalitäten an der mit dem Kunden vereinbarten Adresse informiert wird.

## VOR DEM TERMIN

**48 Arbeitsstunden** vor dem Termin prüft der Zuständige, ob:

- Der Termin vom Kunden bestätigt wurde.
- Alle notwendigen Unterlagen und Informationen vorhanden sind (Kunden- und Fahrzeugdaten, Adresse, Handynummer des Kunden,...)
- Der Leihwagen/das Ersatzfahrzeug für die vereinbarte Zeit zur Verfügung steht.

## AM TAG DER ABHOLUNG

Der Pick up & Delivery-Mitarbeiter:

- Begibt sich zu dem mit dem Kunden vereinbarten Ort, um das Fahrzeug in Empfang zu nehmen.
- Bringt alle vom Kunden zu unterzeichnenden Dokumente und, wenn der Kunde ein Leihfahrzeug gewählt hat, den Leihvertrag mit.
- Startet mit genügend Puffer zum Zielort, um 5 Minuten vor der vereinbarten Zeit an der angegebenen Adresse zu sein.
- Informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft (siehe Vorlagen unten); im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um sich zu entschuldigen und mit ihm die neue Ankunftszeit abzusprechen.
- An der Abholadresse inspiziert er den Leihwagen und das Fahrzeug des Kunden, um sicherzustellen, dass beide in einwandfreiem Zustand sind.
- Der Mitarbeiter füllt die 2 Formulare aus:
  - Das Formular, das die Bedingungen für die Übernahme des Leihwagens enthält.
  - Das Formular für den Zustand des Kundenfahrzeugs.

## AM TAG DER RÜCKGABE

Der Abholung&Rückgabe-Mitarbeiter:

- Der Rückgabe-Mitarbeiter startet mit genügend Puffer, um sogar 5 Minuten vor der vereinbarten Zeit an der angegebenen Adresse zu sein.
- Begibt sich zu der mit dem Kunden für die Übergabe des Fahrzeugs vereinbarten Adresse und bringt alle erforderlichen Unterlagen mit (Rechnung, Checkliste ...).
- Informiert den Kunden per SMS über seine Ankunft (siehe Vorlage unten); im Falle einer Verspätung ruft er den Kunden an, um sich zu entschuldigen und mit ihm die neue Ankunftszeit abzusprechen.
- Achtet darauf, dass der Ankunftsort für den Kunden, den Fahrer und das Fahrzeug sicher ist.
- Übergibt dem Kunden die Rechnung, bespricht sie mit ihm und erklärt ihm, die am Fahrzeug durchgeführten Arbeiten (z. B. Innen-/Außenreinigung, falls vom Kunden vereinbart).
- Quittiert die Zahlung, falls erforderlich, gemäß der zuvor gewählten Modalität.
- Wenn sich der Kunde für einen Leihwagen entschieden hat, nutzt der Mitarbeiter das bei Übergabe des Leihwagens aufgefüllte Formular, um die Inspektion mit dem Kunden durchzuführen und sich zu vergewissern, dass der Leihwagen in perfektem Zustand ist.
- Verabschiedet sich höflich vom Kunden.

**SMS-VORLAGEN**

„Ich fahre jetzt los“

> Ihr Service-Valet hat soeben den Händler in Genf verlassen.

„Ich bin in 10 Minuten da“

> Ihr Service-Valet wird in etwa 10 Minuten eintreffen.

„Ich bin da“

> Ihr Service-Valet ist angekommen und wartet auf Sie.