

# OS N°1 : RESERVA DE LA CITA

## RESERVA - ESQUEMA TELEFÓNICO DETALLADO

Responsable: Operador de reservas / Asesor de servicio

### Lo esencial

- Recibir al cliente demostrando profesionalidad, cortesía y empatía.
- Completar, actualizar o corregir el archivo del cliente, recopilando el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, así como también el kilometraje del vehículo y los consentimientos para la privacidad, con el fin de poder informar mejor al cliente sobre temas de mantenimiento futuro.
- Identificar el vehículo del cliente para profesionalizar la recepción: presupuestos precisos, acceso al plan de mantenimiento, etc.
- La doble propuesta (propuestas en dos horarios) le permite extender sus citas y controlar su planificación.
- Independientemente de la cobertura de la garantía, una solución de movilidad se ha de proponer siempre a cada cliente durante el trabajo realizado en su vehículo (como, un vehículo en préstamo, un vehículo de alquiler, un taxi, el servicio de recogida y entrega o incluso los transportes públicos...). De acuerdo con la política de Maserati, se puede proponer de forma gratuita o a cargo del cliente.
- Asegurarse de dejar 15 minutos libres cada hora (o 30 minutos cada 2 horas) como comodín para cada Asesor de servicio (para efectuar operaciones preliminares, recibir a clientes sin cita, informar al cliente sobre el progreso de los trabajos, efectuar llamadas de seguimiento...)
- Hemos de recordarnos de seguir la agenda para limitar el tiempo de espera del cliente y garantizar que se le atienda inmediatamente.
- En el caso de un retorno al taller, se ha de aceptar el vehículo cuanto antes sea posible para conservar la satisfacción del cliente e identificar la cita como un retorno al taller en la planificación de recepción.

### LLAMADA DE TELÉFONO A CASA

- 📞 « Maserati xxxx (Ciudad concesionario, nombre del operador, Buenos días/Buenas tardes... »

### RECABAR INFORMACIÓN SOBRE CLIENTE Y VEHÍCULO

- 📞 « ¿Podría decirme su nombre y apellidos y la matrícula de su vehículo? »
- 📞 "¿Me permite comprobar con usted sus datos de contacto? "
- 📞 "¿Su número de móvil es ...? / ¿Tiene un número de móvil al que le pueda llamar? "
- 📞 « Su dirección de correo electrónico es « ..... » ¿verdad? / ¿Podría facilitarme su dirección de correo electrónico? "
- 📞 "¿Su vehículo es un [Modelo] [Maserati]? / ¿Cuál es el modelo de su vehículo? "

### DETERMINAR EL MOTIVO DE LA LLAMADA

- 📞 « ¿De qué tipo de intervención Sr. X/Sra. Y, estamos hablando? »

Si el cliente plantea una cuestión técnica, hemos de consultar la LISTA DE CONTROL PREVIA AL DIAGNÓSTICO para identificar mejor el origen con el cliente.

En caso de **Retorno al taller**

- 📞 "Lo entiendo, vamos a programar una cita ahora mismo."

Se ha de explicar al cliente que su solicitud se va a abordar como una cuestión prioritaria y que el Jefe de taller va a controlar su vehículo, realizando una prueba del vehículo, tras la reparación, con el cliente.

- 📞 "Después de la intervención, el Jefe de taller va a probar el vehículo con usted, para asegurarse de que funciona adecuadamente. "

### SOLUCIONES DE MOVILIDAD

- 📞 **¿Va a necesitar un medio de transporte alternativo durante el trabajo realizado en su vehículo?**

=> proponer un vehículo de sustitución (un coche en préstamo en caso de ser aplicable)


=> soluciones alternativas de movilidad (taxi, recogida...)

- 📞 "Le proponemos un [Modelo] [Maserati] si quiere".

- 📞 "¿Necesita algo más? »
-

## PLANIFICAR UNA CITA

En el caso de un **retorno al taller**, hemos de definir, con el cliente, un día para la **cita en un plazo máximo de 48 h**. Se han de usar las franjas horarias libres para cada Asesor de servicio para efectuar la recepción del vehículo del cliente cuanto antes sea posible.

 "Le propongo, el martes, 20 de julio a las 9:30 horas o bien el miércoles, 21 de julio a las 10:30

• Horarios reducidos/Horas para la cita:


- Un día o más:

 "Le propongo traer su vehículo mañana a las 9:30 horas. ¿Le viene mejor a las 9:30 o a las 10:30? »

• Intervención realizada en media jornada:


 "Le propongo traer su vehículo mañana a las 3:00 o a las 3:30."

• Horas punta/tiempos largos para la cita:


 "Si desea absolutamente traer su vehículo temprano por la mañana, le propongo la semana próxima a las 8:00."

 "Si lo desea, podemos planificar la cita para la entrega ahora".


## CONFIRMAR UNA CITA

 «Le confirmo su cita con el servicio para el **martes, 20 de julio a las 3:30 de la tarde**. Le atenderemos encantados en la recepción en cuanto llegue. ¿Sabe cómo llegar a nuestro concesionario? »

• Horas de punta

 Le agradeceríamos que nos avisase en caso de llegar con retraso a la cita.

## DESPEDIR AL CLIENTE

 "Permítame resumirle los detalles Sr/Sra.: martes 20 de julio a las 3:30 horas de la tarde para el efectuar el mantenimiento de su vehículo (modelo). Le deseo que tenga un muy buen día, Sr. X/Sra. Y. Adiós, Sr. X/Sra. Y., nos vemos pronto. "

---