

OS N°1: BOOKING APPOINTMENT

Herramienta: Propuesta De Movilidad – 1º Contacto Con El Cliente

Responsable: Operador de reservas / Asesor de servicio

Objetivos

Garantizar la movilidad del cliente durante una intervención de servicio, para que la inmovilización del vehículo no interfiera con su día a día.

	ACCIONES	MEDIOS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la mejor solución de movilidad, para responder a las exigencias del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ↳ escuchar al cliente, ↳ calcular el periodo de inmovilización del vehículo ↳ verificar si el vehículo tiene garantía o el programa del cliente con movilidad gratuita. En caso de ser así, recordar al cliente sus ventajas y valor 	<p>Cobertura de la garantía en ModisCS+ / Entrada de servicio</p> <p>Programas del cliente activados (Garantía extendida, programa coche en préstamo, Recogida y entrega ...)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ↳ se han de proponer varias soluciones de movilidad sistemáticamente a todos nuestros clientes, incluso cuando el vehículo no disponga de una cobertura de garantía: • En caso de sustitución del vehículo => Ir al punto 3 • Programa de recogida y entrega • Proponer soluciones diferentes: solamente recogida, solamente entrega o ambas recogida y entrega • Proponer llamar un taxi para el cliente • Alguien del concesionario acompaña al cliente en un vehículo del concesionario 	<p>Soluciones de movilidad: Coche en préstamo Maserati, coches en préstamo de otra marca, transporte público, recogida y entrega, otros...</p> <p>Recogida y entrega norma operativa, "Directrices para recogida y entrega"</p>

	ACCIONES	MEDIOS
3	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de ser así: <ul style="list-style-type: none"> ↳ si el cliente quiere un vehículo de sustitución, se recomienda, que el concesionario haga una propuesta de un coche en préstamo Maserati como prioridad. Proponer alternativamente un coche de alquiler, ↳ definir con el cliente la mejor solución de movilidad para sus necesidades e indicar las condiciones generales en función de sus derechos (vehículo con garantía / programas del cliente), la disponibilidad del concesionario y las fechas de reserva deseadas. ↳ especificar los documentos necesarios para la fecha de la cita (por ej.: permiso de conducir, el documento de matriculación del vehículo). 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de soluciones de movilidad en el DMS • Condiciones generales de la garantía • Condiciones financieras del soporte
4	<ul style="list-style-type: none"> • Si ninguna de las soluciones propuestas por el concesionario está disponible en el día elegido por el cliente: <ul style="list-style-type: none"> ↳ verificar en la planificación de soluciones de movilidad cuándo la solución elegida va a estar disponible. ↳ proponer fechas y horas de disponibilidad, teniendo en cuenta un tiempo suficiente para explicar las intervenciones. ↳ fijar la cita para la entrega de la solución de movilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de soluciones de movilidad en el DMS
5	<ul style="list-style-type: none"> • Reservar la planificación de la solución de movilidad indicando: <ul style="list-style-type: none"> ↳ el día de salida y retorno para la solución de movilidad. ↳ el nombre del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de una solución de movilidad en el DMS