

# 17 | PICK UP & DELIVERY



## Beneficios estándar

- **Cliente:** Una oferta de servicios distintiva para los Clientes. Facilidad de organización, ahorro de tiempo y una experiencia posventa sin restricciones.
- **Concesionario:** conquistar nuevos Clientes y ayudar a construir su imagen de marca como reparador autorizado.

**Principales funciones afectadas:** Operador de Pick up & Delivery

## 1 Durante la reserva de la cita, la oferta del Servicio de Pick up & Delivery con sus diferentes niveles y también las otras soluciones de movilidad son propuestas obligatorias

Si el Cliente elige el servicio de Pick up & Delivery, la persona que planifica la cita ha de asegurarse de que:

- Los trabajos en el vehículo no requieran un diagnóstico o una prueba de conducción con el Cliente
- La dirección facilitada por el Cliente se encuentra en el área geográfica definida para el Servicio (dirección de Pick up & Delivery: en casa o en otro lugar)
- Para la entrega, en caso de factura, la modalidad de pago es posible a la dirección solicitada por el cliente
- Los diferentes niveles de la oferta del Servicio de Pick up & Delivery están disponibles en los horarios elegidos por el Cliente.

## 2 48 horas antes de la cita, se prepara la prestación del Servicio de Pick up & Delivery

Se identifica a una persona para comprobarlo:

- No hay ninguna modificación respecto a la cita con el Asesor de servicio
- El expediente del Cliente está completo (pedido de reparación, dirección preparada con el tiempo de conducción, número de teléfono móvil del Cliente...)
- El vehículo de cortesía, si lo solicita el Cliente, está disponible en los horarios definidos.

## 3 El Operador de Pick up & Delivery se dirige al lugar definido con el Cliente para hacerse cargo del vehículo (Pick up o Pick up & Delivery)

- El Operador de Pick up & Delivery tiene el expediente totalmente preparado de antemano, así como el contrato de préstamo si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía.
- El Operador de Pick up & Delivery ha anticipado su salida, para que sea 5 minutos antes de la cita, hacia la dirección definida con el Cliente.
- El Operador de Pick up & Delivery informa al Cliente de su llegada, por SMS. En caso de retraso, llama al Cliente para definir con él/ella la nueva hora de llegada.

Documento de apoyo: [Directrices para Pick up & Delivery](#)

# 17 | PICK UP & DELIVERY



## 4 El vehículo del Cliente es tomado a cargo por el Operador de Pick up & Delivery en el momento de la cita reservada

- El Operador de Pick up & Delivery se asegura de que el lugar de llegada sea seguro para el Cliente, para sí mismo y para el vehículo.
- El operario de Pick up & Delivery hace la inspección del vehículo con el Cliente con la Orden de Reparación (estado exterior e interior, nivel de combustible, kilómetros...) y pregunta si hay que hacer trabajos añadidos y hace firmar la Orden de Reparación por el Cliente.
- Si el Operador de Pick up & Delivery es el Asesor de servicio, la inspección del vehículo se realiza de acuerdo con la Norma operativa de posventa «Inspección del vehículo a la recepción».
- Si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía, el Operador de Pick up & Delivery propone también una inspección de este, hace firmar el contrato de préstamo, y asegura la entrega.
- El Operador de Pick up & Delivery confirma con el Cliente la hora de entrega y se despide respetuosamente.

## 5 El Operador de Pick up & Delivery se dirige al lugar definido con el Cliente para la entrega del vehículo (Entrega o Pick up & Delivery)

- El Operador de Pick up & Delivery tiene el expediente totalmente preparado para la entrega (Factura, trabajos futuros con presupuesto, etc...).
- El Operador de Pick up & Delivery ha anticipado su salida, para que sea 5 minutos antes de la cita, hacia la dirección definida con el Cliente.
- El Operador de Pick up & Delivery informa al Cliente de su llegada, por SMS. En caso de retraso, llama al Cliente para definir con él/ella la nueva hora de llegada.

## 6 El vehículo del Cliente es entregado por el Operador de Pick up & Delivery a la hora de la cita reservada

- El Operador de Pick up & Delivery se asegura de que el lugar de llegada sea seguro para el Cliente, para sí mismo y para el vehículo.
- El Operador de Pick up & Delivery presenta y explica la factura al Cliente. Valora los trabajos realizados en su vehículo (por ejemplo, limpieza interior/exterior si así lo acuerda el Cliente).
- El Operador de Pick up & Delivery recibe el pago, si es necesario, según la modalidad elegida previamente.
- Si el Cliente ha elegido un vehículo de cortesía, el Operador de Pick up & Delivery realiza la inspección del mismo con el Cliente.
- El Operador de Pick up & Delivery se despide respetuosamente del Cliente.