

## 02 | PREPARACIÓN DE LA RECEPCIÓN



### Beneficios estándar

- **Cliente:** Beneficiarse de consejos acertados sobre el mantenimiento de su vehículo y disfrutar de una escucha perfecta de sus necesidades mientras disfruta de un tiempo de recepción adaptado.
- **Concesionario:** Conocer el historial del Cliente y de su vehículo con el fin de realizar las propuestas comerciales más adecuadas y disponer de un tiempo de recepción del Cliente que permita generar calidad y actividad.

**Principales funciones afectadas:** Operador de reservas, Asesor de servicio.

### 1 Expediente del Cliente preparado con al menos 48 horas de antelación

- Para las intervenciones previsibles, prepare el expediente Cliente a partir de los elementos disponibles:
  - Orden de reparación con peticiones y sensaciones del Cliente
  - Pedir piezas de recambio
  - Lista de comprobación del plan de mantenimiento
  - Presupuestos o cotizaciones solicitados por el Cliente
  - Verificación del estado de la garantía del vehículo y del tipo de contrato de servicio en curso, si procede
  - Verificación de la ausencia de una campaña de servicio / llamada a revisión a realizar para el vehículo en cuestión,
  - Historial de mantenimiento del vehículo
  - Trabajo previamente identificado (para una propuesta adaptada a la política Maserati).
- Para los trabajos de diagnóstico, la comprobación previa al diagnóstico se realiza durante la reserva de la cita.
- Para los Clientes con Contrato de Servicio, comprobar y anotar los servicios extra incluidos para ofrecerlos durante la fase de Recepción
- Los expedientes se agrupan por SA o por hora de llegada en la zona de recepción de Clientes.

### 2 Solución de movilidad preparada con al menos 48 horas de antelación

- Preparar la solución de movilidad:
  - En el caso de un vehículo de sustitución, comprobar la disponibilidad, la reserva, la limpieza, el nivel de carga de combustible/batería y rellenar previamente el contrato de préstamo con la información de contacto del Cliente
  - Para opciones de movilidad alternativas (servicio de taxi, servicio de acompañamiento de concesionarios, etc.): asegurar de la disponibilidad, reservar la solución y adjuntarla al expediente con la información de uso
  - En caso de Pick up & Delivery en la dirección elegida por el Cliente, garantizar la información que permita la organización del servicio (dirección, tiempo de desplazamiento, aparcacoches...).

### 3 En caso de imprevistos, se deberá volver a contactar con el Cliente

- Llamar al Cliente para disculparse y acordar una nueva cita en cuanto se produzca un imprevisto.

### 4 Si así lo acuerda el Cliente, cita y solución de movilidad confirmadas 24 horas antes de la cita (SMS, correo electrónico, teléfono)

## 02 | PREPARACIÓN DE LA RECEPCIÓN



### 5 Citas compartidas con otros servicios

- La lista de citas se imprime con 48 horas de antelación y se comparte con el responsable de ventas de vehículos nuevos para informarles de los Clientes que pasan por Posventa.