

# 01 | RESERVAR LA CITA



## Beneficios estándar

- **Cliente:** Obtener rápidamente una cita fiable, rápida y realista con respuestas a cada pregunta.
- **Concesionario:** Programar mejor las citas de los Clientes optimizando la carga del taller.

**Principales funciones afectadas:** Operador de reservas (BO), Asesor de servicio (SA).

### 1 El concesionario está visible en el sitio web de Maserati y la información posventa está actualizada

### 2 Un formulario de contacto para concertar una cita está disponible en línea y en la App del Propietario

- Confirmar la cita en las 24 horas siguientes a la recepción de la pista.

### 3 Planificación de citas, carga de trabajo y soluciones de movilidad actualizadas y compartidas

- Debe programar citas de recepción de 15 o 30 minutos tras comprobar la disponibilidad del taller. Se recomienda planificar 3 citas de 15 minutos cada hora o 3 citas de 30 minutos cada 2 horas para absorber los imprevistos.
- Proponer al menos 2 días y franjas horarias diferentes para la cita con el fin de acomodar al Cliente
- Planificar siempre las citas de regreso de 10 a 15 minutos a discreción del SA.
- La duración de las citas de recepción o retorno se evaluará en función del tipo de intervención (Servicios, Mantenimiento, Diagnóstico, Carrocería...), de los conocimientos del Cliente y de la retorno del vehículo de sustitución si procede.
- Ofrecer parte de las citas en horas valle para preservar la calidad de la acogida del Cliente.
- El Cliente de MC20 debe ser prioritario para respetar la promesa hecha por la marca (Cita de servicio prioritario garantizada - en el plazo de 1 día)

### 4 Asistencia telefónica al Cliente en el 3<sup>er</sup> timbre

- Se asigna un operador de reservas para responder a las llamadas telefónicas y programar las citas.
- En el caso de una transferencia de llamada o de espera del Cliente, la duración no ha de superar los 30 segundos.

### 5 Cada contacto con un Cliente debe ser personalizado y adaptado a su clasificación de Persona Maserati

- Garantizar una experiencia de AS excepcional al Cliente en consonancia con los valores de la marca y las necesidades y expectativas de los Clientes.
- Comprobar en el CRM o en el DMS el tipo de Persona al que pertenece su Cliente (Única, Rendimiento, Apariencia, Emoción [Unique, Performance, Appearance, Excitement]).
- Si no se conoce al Cliente, es posible evaluar su Persona mediante preguntas durante la llamada (Herramienta de identificación de Persona).
- Comprobar en el DMS y en la Entrada de servicio que el propietario actual del vehículo está identificado. Si no es así, el BO o SA recopila datos adicionales para realizar los procedimientos de cambio de titularidad.
- Actualizar los datos si es necesario.

# 01 | RESERVAR LA CITA



## 6 Petición del Cliente escuchada con detalle.

- Creación de un fichero con la entrada de la solicitud sin ninguna interpretación, tal y como la formula el Cliente.
- En caso de problema técnico, el Operador de reservas / Asesor de servicio deberá investigar la naturaleza del mismo haciendo al Cliente preguntas relacionadas con el diagnóstico utilizando la comprobación previa al diagnóstico de la reserva.
- La necesidad de rellenar una lista de comprobación de recepción de vehículos durante la recepción se anota en el expediente del Cliente
- Identifique la existencia de una campaña de servicio o de retirada. En caso afirmativo, informe al Cliente y anótelos en su expediente.
- Identifique la suscripción a un Contrato de Servicios y anótelos en el expediente del Cliente.
- La posible presencia del Capataz o el Técnico del taller se hace constar en el asunto de la cita.

Documento de apoyo: [Hoja detallada de la herramienta de guion telefónico](#)

## 7 Ofrecer siempre al Cliente una solución de movilidad

- Comprobar las opciones de movilidad alternativas (por ejemplo, vehículo de cortesía, vehículo de préstamo, Pick up & Delivery, servicio de taxi, servicio de acompañamiento del concesionario, vehículo de alquiler) que pueden ofrecerse al Cliente.
- Para el Cliente MC20 es obligatorio proporcionar un Vehículo de préstamo Maserati o Pick-up & Delivery para el servicio o reparación
- Reserva en función de la solución de movilidad elegida.

Documento de apoyo: [Hoja del método «Propuesta de movilidad - 1º Contacto con el Cliente»](#)

## 8 Proponer al menos 2 días y franjas horarias diferentes para la cita con el fin de acomodar al Cliente

## 9 Elementos de cita reformulados por el Cliente

- Antes de despedirse, debe recordar al Cliente, la fecha, la hora y el motivo de la cita.
- Informar al Cliente del nombre de la persona que le recibirá el día acordado.
- Informar al Cliente de los elementos que debe traer el día de la cita (permiso de circulación, libro de mantenimiento, permiso de conducir, tuerca antirrobo, cable si LEV...), así como la localización del estacionamiento de Clientes para su llegada al lugar.
- Preguntar al Cliente si desea ser contactado y recibir un recordatorio y cómo (correo electrónico, SMS, llamada telefónica).
- Si así lo acuerda el Cliente, cita y solución de movilidad confirmadas al Cliente 24 horas antes de la cita (SMS, correo electrónico).

## 10 Anticiparse a las necesidades de los Clientes: El contacto de recordatorio de servicio debe gestionarse como mínimo 3 o 4 semanas antes de la fecha de vencimiento del mantenimiento **BUENAS PRÁCTICAS**

- Enviar un recordatorio al Cliente mediante un correo electrónico o un SMS, o bien, el responsable de la reserva/centro de llamadas del concesionario puede realizar una llamada.
- Garantizar la trazabilidad de los contactos en un documento específico.