

05 | RECEPCIÓN Y ACUERDO CLIENTE

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ser considerado escuchando al SA y beneficiarse de una perfecta transparencia con el concesionario.
- **Concesionario:** Respete a su Cliente y fidelícelo evitando reclamaciones en retornos.

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

1 El Cliente es recibido y atendido a su llegada

- El BO da la bienvenida al Cliente, le identifica y le dirige al SA encargado de su expediente. En el momento de la cita.
- Se llama al Cliente por su nombre
- El SA está disponible, y el Jefe de taller o el Gerente de posventa están presentes si así se indica en la cita.
- En caso de imprevistos, el BO mantiene al Cliente paciente y garantiza su comodidad.
- Establecimiento de un refuerzo de personal en caso de alta asistencia mediante un procedimiento interno.
- Un Cliente ausente para una cita deberá ser llamado en un plazo de 24 horas para concertar una nueva cita si fuera necesario.

2 Datos del Cliente/vehículo actualizados en caso necesario por el SA

- Compruebe y actualice la información del Cliente (dirección de correo electrónico, número de móvil, persona Maserati si es necesario).
- Compruebe el número de bastidor del vehículo al presentar el permiso de circulación.
- Comprobar el consentimiento del Cliente para el tratamiento de sus datos personales y actualizarlos en caso necesario
- Compruebe de nuevo la existencia de una campaña de servicio / retirada.
- Confirme el motivo de la visita y la intervención necesaria.
- Pregunte al Cliente si no tiene nuevas necesidades desde que concertó la cita.

3 Incidente o fallo especificado al Cliente utilizando la Lista de control de recepción del vehículo Maserati o una prueba en carretera si fuera necesario

- El SA rellena una Lista de control de recepción del vehículo Maserati para caracterizar el efecto del Cliente en caso de funcionamiento anormal del vehículo (ruido, vibración, comportamiento en carretera, incidente, etc.).
- Si es necesario, se ofrece al Cliente una prueba en carretera con el Jefe de taller para reproducir el defecto o fallo.

4 Inspección del vehículo realizada de acuerdo con la Norma operativa de posventa "Inspección del vehículo en la recepción"

05 | RECEPCIÓN Y ACUERDO CLIENTE

5 Trabajo a realizar explicado y valorado al Cliente antes del acuerdo

- Mejore el Pedido de reparación con trabajos adicionales solicitados por el Cliente.
- Entregar una estimación del presupuesto (considerando los servicios pagados por el cliente, excluyendo la garantía y los trabajos de reparación interna) de las intervenciones acordadas durante la inspección del vehículo, teniendo en cuenta las ofertas promocionales, la antigüedad y el kilometraje del vehículo. El trabajo se explica y se valora con el Cliente.
- Solicite autorización para realizar pruebas en carretera (sin el cliente) durante la reparación.
- Defina y proponga, si existen, facilidades de pago para promover el acuerdo con el Cliente.
- Confirme la cita de entrega.

Documento de apoyo: [Oferta de movilidad: Hoja del método de recepción y entrega](#)

6 Informar al Cliente de que se realizará un lavado gratuito al final del trabajo

- Lavado exterior y limpieza interior con aspirado.
- Cualquier desacuerdo se anota en el Pedido de reparación.

7 Respeto al Cliente en el cierre de recepción

- Entregue al Cliente una copia de la orden de trabajo firmada y de la declaración de confidencialidad asociada.
- Cliente que espera *in situ*, acompañe al cliente a la sala de espera y asegúrese de su comodidad. Deben proponerse servicios personalizados para cada tipo de Personas (por ejemplo, pruebas de conducción de nuevos modelos)
- En el caso de una solución de movilidad, puesta en mano por la SA con el asesoramiento asociado. Si se trata de un vehículo de sustitución:
 - Solicite el permiso de conducir y adjunte la copia al expediente.
 - Compruebe el estado del vehículo en el contrato de préstamo (nivel de combustible y/o carga de la batería de tracción y kilometraje).
 - Entrega del vehículo con la firma de ambas partes en el contrato de préstamo.
- Se da las gracias al Cliente y se le saluda.