

07 | INTERVENCIÓN TALLER Y ACUERDO CLIENTE TRABAJOS ADICIONALES

Beneficios estándar

- **Cliente:** Tener la seguridad de que la intervención se realizará según las recomendaciones de Maserati y estar asesorado profesionalmente sobre el mantenimiento de mi vehículo con total transparencia.
- **Concesionario:** Poder ofrecer trabajos adicionales al Cliente en el momento oportuno evitando las reclamaciones del Cliente.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa, Asesor de servicio (SA), Jefe de taller, Técnico.

1 Trabajo realizado a petición del Cliente

- El Asesor estaciona el vehículo en la zona de aparcamiento dedicada a "vehículos en espera de reparación".
- El Asesor de Servicio remitirá el expediente al Jefe de Taller con todos los elementos necesarios para garantizar una correcta comprensión de la solicitud del Cliente.
- El Jefe de taller comprueba las piezas y la mano de obra para cubrir la solicitud del Cliente y corrige las discrepancias con el asesor de servicio y transmite al técnico los elementos necesarios para completar con éxito el trabajo.

2 Se realizan comprobaciones detalladas del vehículo justo al comienzo del trabajo

- El técnico realiza un recorrido de inspección técnica del vehículo al inicio del trabajo para identificar cualquier trabajo adicional.
- Si está equipado con una aplicación dedicada, el trabajo adicional se explica y valora mediante vídeo o foto que se enviará al Cliente.

3 Se requiere el acuerdo del Cliente antes de realizar los trabajos identificados en el taller

- El técnico comunicará los resultados de las comprobaciones al jefe de taller/asesor de servicio mediante la lista de comprobación de inspección completa en el marco de las operaciones de mantenimiento o no mantenimiento y el soporte de vídeo o foto si está equipado.
- El asesor de servicio cotiza estas reparaciones, comprueba la disponibilidad de piezas, la carga del taller y el posible impacto en la cita inicial de entrega.
- El Asesor de Servicio se pone en contacto con el Cliente para informarle de los trabajos adicionales a realizar (teniendo en cuenta la antigüedad del vehículo y las ofertas promocionales) y de una posible nueva cita para la restitución.
- Si está equipado, el contacto se realiza a través de una aplicación dedicada, el vídeo/foto se envía al Cliente con el presupuesto del trabajo relacionado.
- Debe recibirse una confirmación por escrito del cliente por SMS, correo o a través de una aplicación específica.
- Una vez recibido el acuerdo, se informa rápidamente al jefe de taller y al técnico.
- En caso de desacuerdo del Cliente, el trabajo adicional se menciona en la Lista de comprobación de inspección completa y se detalla en los futuros trabajos a planificar.

07 | INTERVENCIÓN TALLER Y ACUERDO CLIENTE TRABAJOS ADICIONALES

4 Intervenciones realizadas conforme a los procedimientos de Maserati

- Si es necesario, el jefe de taller pone a disposición del técnico y le explica los métodos de reparación de Maserati.
- Los ajustes de infoentretenimiento no deben modificarse durante el trabajo (a menos que se vean afectados por la intervención).
- En su caso, el técnico deberá rellenar el documento de apoyo y las alertas del fabricante (Informe del incidente, Alerta de seguridad).
- El Técnico rellena el documento Lista de comprobación de la inspección completa e informa al Jefe de taller de la finalización del trabajo.
- El Jefe de taller o el Técnico especializado inicia la prueba en carretera, si es necesario, y el control de calidad.

5 Control de calidad realizado según la Norma operativa "Control calidad antes entrega vehículo"

- Debe llevarse a cabo tan pronto como se termine el trabajo.

Documento de apoyo: [Norma operativa 8. CONTROL CALIDAD ANTES ENTREGA VEHÍCULO](#)

6 Lavado del vehículo tras el control de calidad

- Excepto si se hace constar el desacuerdo del Cliente en el Pedido de reparación, el vehículo se lavará (lavado exterior y limpieza interior del vehículo) en cuanto se haya realizado el control de calidad.
- El SA es informado en cuanto el vehículo está terminado y listo para ser devuelto en el momento acordado
- Estacionar el vehículo en la zona de entrega en el sentido de "listo para la marcha" y si las cubiertas de protección están deterioradas, cámbielas.