

10 | EXPLICACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ENTREGA PV

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ser recibido y acogido a la hora prevista por el Asesor de Servicio con serenidad y recibiendo explicaciones sobre el trabajo y consejos sobre el mantenimiento.
- **Concesionario:** Recibir a los Clientes en buenas condiciones, garantizar su satisfacción y fidelidad mientras se prepara la próxima visita del Cliente.

Principales funciones afectadas: Asesor de Servicios (SA).

1 Preparación del expediente de entrega antes de la llegada del Cliente por el Asesor de Servicio

- Prepare el archivo con:
 - ✓ Pedido de reparación y factura proforma como soporte de la explicación de los trabajos y costes
 - ✓ Lista de comprobación completa de la inspección, registro de mantenimiento informado y sellado (si se trata de mantenimiento), asesoramiento sobre futuros trabajos (para otras intervenciones)
 - ✓ Comprobaciones y resultados solicitados si procede
 - ✓ Manuales de instrucciones de los accesorios vendidos, si procede
- Calcule los trabajos a planificar e imprima el presupuesto del Cliente, teniendo en cuenta la antigüedad y el kilometraje del vehículo, para una oferta adaptada.

2 Confirmación de la cita de entrega al Cliente

- Confirme al Cliente la hora de entrega (teléfono, correo electrónico, SMS) y asegure la presencia del Encargado de taller si es necesario.

3 Salude al Cliente

- Reciba al Cliente a la hora fijada para la cita, a su llegada, en presencia del Jefe del Taller o del Gerente de posventa si fuera necesario.
- En caso de periodo de mucho trabajo, refuerce el personal mediante un procedimiento interno.

4 Entrega e inspección del vehículo de sustitución si procede

- Realice el recorrido del vehículo con el Cliente (cierre del tema) asegurándose de que la solución de movilidad satisface sus expectativas.
- Aumente el nivel de combustible y/o el nivel de carga de la batería de tracción y el kilometraje y, a continuación, firme y haga firmar al Cliente el contrato de préstamo.
- Remita la información de entrega al responsable de soluciones de movilidad para que actualice el calendario.

Documento de apoyo: [Oferta de movilidad: Recepción de clientes y entrega](#)

10 | EXPLICACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ENTREGA PV

5 Explicación y valorización del trabajo realizado

- Explique detalladamente los trabajos realizados utilizando los documentos útiles.
- Valide la garantía de la intervención, los trabajos soportados por Maserati y/o el Concesionario (incluido el lavado).
- Valide los controles efectuados en relación con la intervención, la seguridad y el buen funcionamiento del vehículo.
- En caso necesario y si procede, valide la desaparición del defecto con el Cliente.
- Compruebe con el Cliente la conformidad de la factura pro-formato con el Pedido de reparación.
- Señale las intervenciones que el cliente no aceptó e insértelas en la factura (especialmente si tienen un impacto en la seguridad del vehículo).
- Se imprime la factura final con todo el contenido o la declaración de intervención.

6 Asesoramiento al Cliente sobre su vehículo y recomendaciones de servicios adicionales

- Asesore al Cliente sobre los trabajos a planificar y el futuro mantenimiento de su vehículo y estimar los trabajos futuros según la antigüedad del vehículo y las ofertas promocionales.
- Proporcione el Certificado de Calidad Maserati a los Clientes del MC20.
- Proponga la ampliación de la garantía y/o los programas de mantenimiento (si procede)
- Promocione productos como ruedas completas, protección contra impacto de piedras, mantenedor del cargador de baterías.
- Oferta para descargar la App Maserati
- Informe al Cliente del número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente de Maserati, y de un contacto por parte del concesionario en un plazo de 4 días por teléfono, y después por parte de Maserati por correo electrónico en un plazo de 5 días para asegurar su nivel de satisfacción.*

*dependiendo de la región.

Documento de apoyo: [Ficha del método Entrevista de salida / Tabla de seguimiento de la entrevista de salida](#)

7 Acompañe al Cliente hasta su vehículo dándole las gracias y asegurándose de su satisfacción

- Mientras lleva a los Clientes de vuelta al vehículo, agradézcales su visita al concesionario y pregúnteles si tienen alguna recomendación sobre cómo el concesionario puede mejorar sus servicios para ellos o para sus amigos y familiares en el futuro.
- Retire las cubiertas de protección frente al Cliente.
- Una vez que el Cliente se haya marchado, indique su nivel de recomendación en una hoja de consolidación diaria e indique la causa de la insatisfacción, si persiste, para compartirla con el Gerente de posventa.