

13 | GESTIÓN DE LEADS Y OPORTUNIDADES DE SERVICIO

Beneficios estándar

- **Cliente:** Reactividad del concesionario en relación con la solicitud del Cliente. Calidad de las respuestas.
- **Concesionario:** Mejorar la calidad de los contactos transmitidos al operador de reservas, al asesor de servicio y al personal de recambios. Aumentar las entradas de posventa a partir de las solicitudes de los Clientes.

Principales funciones afectadas: Gerente de posventa.

1 Asignar un oportunidad en cuanto se recibe según su naturaleza

- Bajo la responsabilidad del Gerente de posventa, asigne las oportunidades de ventas a través de una herramienta de tratamiento de oportunidades de ventas o manualmente a la(s) persona(s) delegada(s) capaz(ces) de responder:
 - ✓ Se identifica y designa una alternativa para asignar las oportunidades de ventas en caso de ausencia del Gerente de posventa.
 - ✓ El Gerente de posventa define una regla de asignación de clientes potenciales y la comunica a todas las partes interesadas.
- En caso de utilizar una herramienta de procesamiento de clientes potenciales, se introducen las direcciones de correo electrónico del Gerente de posventa, del suplente y/o de las personas delegadas (alerta para la asignación de un cliente potencial). La herramienta está configurada y actualizada.

2 Preparación del contacto con el Cliente por la persona responsable de responder a un cliente potencial

- Tener en cuenta:
 - ✓ La naturaleza de la solicitud del Cliente
 - ✓ Historial del Cliente con Maserati (Registro del Cliente en la base de datos),
 - ✓ Consentimiento del Cliente para el tratamiento de sus datos personales (de acuerdo con la normativa local).
 - ✓ Presencia de un contrato de servicio para el vehículo del Cliente si se conoce el número de bastidor.
- Tener:
 - ✓ Calendario de citas posventa y calendario de carga del taller,
 - ✓ Los elementos que permiten responder a la solicitud del Cliente.

Documento de apoyo: [Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio: Ejemplo de guion telefónico](#)

13 | GESTIÓN DE LEADS Y OPORTUNIDADES DE SERVICIO

3 Contacto con el Cliente en el plazo de 1 día tras la recepción de la oportunidad de ventas por la persona asignada para responder a ella.

Por orden de prioridad, el contacto con el Cliente es:

- Por teléfono
 - ✓ Si la primera llamada resulta infructuosa, deje un mensaje de voz informando al Cliente de que se está estudiando su solicitud y de que se le volverá a llamar.
- Por correo electrónico
 - ✓ Después de 3 intentos de contacto infructuosos en diferentes momentos dentro de un período laboral de 48h, envíe un correo electrónico
 - ✓ Si el número de teléfono del Cliente no es válido, envíe un correo electrónico.

Documentos de apoyo: [Gestión de Leads y Oportunidades de Servicio](#), [Muestra de texto: Mensaje de voz / Gestión de clientes potenciales](#), [Muestra de texto - Correo electrónico](#)

4 Trazabilidad de todos los contactos con los Clientes

Existe una trazabilidad de todos los contactos con los Clientes. Para cada Cliente potencial asignado, la persona encargada de la respuesta proporcionará una tabla de seguimiento y análisis de los contactos con el Cliente:

- Fecha y hora de los contactos
- Comentarios del Cliente y las soluciones o respuestas proporcionadas al Cliente durante los contactos.

5 Seguimiento y animación de clientes potenciales del Gerente de posventa

Diariamente, asegúrese de que todos los clientes potenciales se procesan o están en curso a través de:

- La herramienta Salesforce
- Tabla resumen disponible en la herramienta de tratamiento de clientes potenciales si está presente
- Informe de seguimiento de la actividad con indicadores "tipo de contacto", "número de contactos", "tasa de tramitación en 1 día laborable", "tasa de citas concertadas"...

En apoyo del seguimiento, puesta en común y facilitación de los principales indicadores en las reuniones semanales y/o mensuales con el Asesor de Servicios...

Documento de apoyo: [Tabla de seguimiento de contactos con el cliente](#): solo para mercados en los que Salesforce (SFDC) no está disponible