

04 | ACOGIDA CLIENTE EN EL SERVICIO OFICIAL

Beneficios estándar

- **Cliente:** Los Clientes se sienten bienvenidos y siempre saben con quién hablar.
- **Concesionario:** Acoja a todos los invitados de forma organizada. Dé al Cliente una buena primera impresión del concesionario. Sea inmediatamente identificable por los Clientes.

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

1 Entorno del concesionario

- Señal de dirección clara y visible para el Cliente de acuerdo con las directrices actuales de Maserati CI.
- Superficies limpias y en buen estado (estacionamientos, vegetación, aceras).
- Estacionamiento para visitantes Posventa dedicado exclusivamente a los Clientes, identificado con:
 - Al menos 1 plaza identificada para personas con movilidad reducida (compruebe la legislación local)
 - Marcado del suelo.

2 Expositor descriptivo del concesionario

- Colocado en la entrada del recinto y en la valla exterior o en las proximidades si se dispone de ella, un expositor indicará los siguientes elementos mínimos, de conformidad con la legislación local:
 - Nombre de la empresa, dirección, número de teléfono y sitio de Internet del punto de venta
 - Horario de apertura del concesionario para cada servicio.
- La información que aparece en los expositores de los puntos de venta, en su página web y en las aplicaciones para smartphones es coherente.

3 Las zonas visibles para el Cliente se mantienen limpias y ordenadas

Consulte la lista de las zonas visibles para el Cliente descritas en la OS 15. RECORRIDO DEL GERENTE DE POSVENTA (MANAGER'S TOUR)

4 Personal encargado de recibir a los Clientes

- Se designa a un miembro del personal encargado de saludar a los Clientes, que es inmediatamente visible:
 - En la sala de exposición de vehículos nuevos: Recepcionista(s) o vendedor,
 - En la recepción de posventa: BO o SA.
- Un horario de cobertura para garantizar la recepción de los Clientes durante toda la franja de apertura está actualizado, es compartido y conocido por todos.
- En caso necesario, se acompaña al Cliente hasta el contacto o servicio deseado y se mantiene cuidadosamente la vinculación. En caso de indisponibilidad temporal, se acompaña al Cliente a la sala de espera. Las instalaciones de que dispone son detalladas (ordenador portátil, impresora, enchufe, Wi-Fi, un periódico diario...) se le propone una bebida caliente o fría, la sala de espera está limpia, la calefacción está a la temperatura adecuada y el confort está garantizado.

04 | ACOGIDA CLIENTE EN EL SERVICIO OFICIAL

5 Personal inmediatamente identificable

- Insignia permanente para cualquier persona en contacto con los clientes, incluidos:
 - Logotipo de Maserati,
 - Apellidos y nombre,
 - Cargo.