

OS N°17 : PICK UP & DELIVERY

Herramienta : Directrices para Pick up & Delivery

Pick up & Delivery es un programa peculiar, que busca la tranquilidad del cliente y, mediante el cual, el concesionario entrega el vehículo en la dirección facilitada por el cliente y dentro de los límites de cobertura territorial contemplados en dicho programa. El vehículo se ha de devolver en la misma dirección o en otro lugar, cuando la reparación/mantenimiento se ha completado.

El servicio de recogida y entrega ha de tener en cuenta:

- identificación correcta de las necesidades del cliente y de la información de contacto;
- indicación correcta de la dirección y del tiempo planificado para llegar a donde se encuentra el cliente;
- proponer un vehículo de sustitución al cliente (un coche en préstamo Maserati o un coche de alquiler de forma gratuita cuando sea aplicable).

DURANTE LA RESERVA DEL SERVICIO

- Durante la reserva de la cita, el programa de Pick up & Delivery se ha de proponer siempre al cliente
- Si el cliente elige la recogida y entrega, la persona que planifica la cita ha de asegurarse de que:
 - ambas fechas y horas para la recogida y la entrega elegidas por el cliente puedan respetarse
 - los trabajos en el vehículo no requieran un diagnóstico o una prueba de conducción con el cliente
 - la dirección, facilitada por el cliente se encuentre en el área geográfica definida para el programa (dirección de recogida o entrega: en casa o en otro lugar)
 - para la entrega, en caso de factura, se ha de informar al cliente sobre las posibles modalidades de pago disponibles en la dirección acordada con el cliente.

ANTES DE LA FECHA DE LA CITA

48 horas antes de la fecha de la cita, la persona encargada comprueba si:

- El cliente confirma la cita
- Todos los documentos e información necesarios están disponibles (Datos del cliente y vehículo, dirección, número de móvil del cliente,...)
- El coche en préstamo / vehículo de sustitución está disponible para la hora acordada

EL DÍA DE CITA PARA LA RECOGIDA

El operador de recogida y entrega:

- se desplaza al lugar definido con el cliente para hacerse cargo del vehículo
- lleva los documentos que se han de firmar y el contrato de préstamo, si el cliente ha elegido un coche en préstamo
- adelanta la salida del operador de Pick up & Delivery para estar en la dirección definida 5 minutos antes de la hora de la cita
- informa al cliente sobre la llegada del operador, mediante un SMS (consultar la plantilla del esquema a continuación); en caso de retraso, el operador llama al cliente para pedirle disculpas y definir con este/esta una nueva hora de llegada
- en el lugar de la cita para la recogida, el operador realiza los controles en el coche en préstamo y en el vehículo del cliente para asegurarse de que ambos están en perfectas condiciones
- El operador cumplimentará 2 documentos
 - el documento relativo a las condiciones de check-in del coche en préstamo
 - el documento de la inspección del vehículo del cliente

EL DÍA DE LA CITA PARA LA ENTREGA

El operador de recogida y entrega:

- adelanta la salida del operador para estar en la dirección definida 5 minutos antes de la hora de la cita
- va al lugar definido con el cliente para la entrega del vehículo, y lleva todos los documentos necesarios (factura, documento de la lista de control,...)
- informa al cliente sobre la llegada del operador, mediante un SMS (ver la plantilla del esquema a continuación); en caso de retraso, el operador llama al cliente para definir una nueva hora de llegada
- se asegura de que el lugar de llegada sea un sitio seguro para el cliente, el operador y el vehículo.
- presenta y explica la factura al cliente y evalúa los trabajos efectuados en el vehículo (por ej.: limpieza interior/exterior en caso de haberse acordado con el cliente).
- recibe el pago, en caso de ser necesario, en función de la modalidad elegida con anterioridad.
- si el cliente ha elegido un coche en préstamo, el operador usa el documento inicial de referencia para efectuar la inspección con el cliente y se asegura de que dicho coche se encuentre en perfectas condiciones
- se despide respetuosamente del cliente.

PLANTILLAS DE ESQUEMAS PARA SMS SUGERIDOS

"Saliendo"

> Su Service Valet acaba de dejar el concesionario de Ginebra.

"Llegaré en 10 min"

> Su Service Valet va a tardar 10 minutos aproximadamente.

"Estoy aquí"

> Su Service Valet ha llegado y le está esperando.