

CONTROL DE DIAGNÓSTICO PREVIO



Durante la llamada, el recepcionista o el asesor de servicio debe hacer algunas averiguaciones sobre el problema técnico, por lo que le hace ciertas preguntas de tipo diagnóstico directamente al cliente.
Todas las respuestas dadas ayudarán al técnico (una vez que el vehículo esté en el taller) a identificar más fácilmente la causa del problema y a reparar el vehículo correctamente y sin pérdidas de tiempo.

N.º	TIPO DE PREGUNTA	PREGUNTA	ACCIÓN
1	PREGUNTA ABIERTA SOBRE EL SÍNTOMA	¿Puede explicarme en qué consiste el problema?	Tomar nota detalladamente del síntoma que describe el cliente, palabra por palabra, si es posible
2	CONDICIONES EN QUE SE PRODUCE EL SÍNTOMA	¿Cuándo suele ocurrir el problema (mientras conduce, velocidad, marcha, etc.)?	Tomar nota de la descripción exacta de las condiciones en que ocurre (condiciones de conducción, velocidad, marcha, etc.)
3	FRECUENCIA DEL SÍNTOMA	¿Con cuánta frecuencia suele ocurrir el problema técnico?	Tomar nota de la frecuencia con la que ocurre el problema técnico
4	TESTIGOS DE ALERTA EN EL SALPICADERO	¿Se enciende algún testigo de alerta en el salpicadero? ¿Puede describir cuál?	Tomar nota de todos los testigos de alerta que se encienden en el salpicadero
5	ACCESORIOS Y EQUIPAMIENTO	¿Ha instalado algún accesorio posventa no original de Maserati?	Tomar nota de todo posible accesorio no original que se haya instalado