

HOJA DE HERRAMIENTAS GUIONES DE TELÉFONO CONTACTO CON EL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO 1/2

> PASO 1

Llamar al cliente :

 "Hola, *Señora/Señor*, soy *XXXXXX* del concesionario MASERATI de *[Ciudad]*"

- El cliente no está disponible

A. Nadie contesta (Mensaje de muestra)

"Hola, *Sr./Sra. XXXX* soy *XXXXXX* del concesionario MASERATI de *[Ciudad]*". Me gustaría darle las gracias por traernos su *[Modelo]* el *[fecha]*. Esperamos que esta visita le haya reportado una plena satisfacción. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nuestro departamento posventa en el *XX XX* (*número de teléfono*). Le recuerdo que recibirá una encuesta de satisfacción por correo electrónico en los próximos días. Gracias de antemano por su tiempo. Le deseo un buen día/tarde. "

B. La persona que responde no es el cliente

"¿Cuándo puedo ponerme en contacto con *el Sr./la Sra. XXXX*, por favor? "

C. La persona que responde es el cliente. pero está ocupado/a:

"Comprendo, *Señora/Señor*. ¿Cuándo puedo volver a llamarle? "

> PASO 2 (en los casos B y C)

 "Me gustaría hablar con *el Sr./Sra. XXX*, por favor. "

> PASO 3 (en los casos B y C)

"Hola, *Sr./Sra. XXXX*, me gustaría llamarle para darle las gracias por traernos su *[Modelo]* en *[fecha]* pero también para asegurarme de su plena satisfacción con nuestros servicios".

> PASO 4 A

- **Cliente bastante satisfecho o más bien satisfecho** con su experiencia en posventa

 "¿Me permite preguntarle qué *apreciaba especialmente* en su cuidado y en nuestros servicios?"


HOJA DE HERRAMIENTAS GUIONES DE TELÉFONO CONTACTO CON EL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO 2/2

> STEP 4 B

- **Cliente insatisfecho** con su experiencia de posventa

 "¿Puede darme más detalles? ¿Podría explicar por qué? "

1) el cliente da explicaciones:

 "He tomado nota de sus observaciones. ¿Desea que nuestro servicio posventa se ponga en contacto con usted lo antes posible? " (trabajando D+1 a más tardar). "¿Cuál es su disponibilidad?"

2) el cliente no desea dar explicaciones :


 "¿Desea que nuestro servicio posventa se ponga en contacto con usted lo antes posible? " (trabajando D+1). "Por favor, háganos saber cuándo está disponible y nos programaremos en consecuencia. "



(Confirmación de la cita + Ir al PASO 8)

> PASO 4 C

- **Cliente insatisfecho** con su experiencia en posventa porque ha tenido que volver al punto de venta por un trabajo mal hecho o no realizado (caso excepcional de un cliente sin identificar en taller que vuelve antes de la llamada):

 "Lamento las molestias causadas por este incidente. ¿Desea que el responsable de posventa Sr./Sra. XXXX se ponga en contacto con usted lo antes posible? ". (Trabajando D+1) "¿Cuál es su disponibilidad?"



(Confirmación de la cita + Ir al PASO 8)

> PASO 5

 "Si tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo mejorar nuestra calidad de servicio, ¿cuál sería? "