

OS N°1 : PRISE DE RENDEZ-VOUS

Tool : Réservation - Script Téléphonique Détaillé

Responsable : Opérateur de réservation/Conseiller de service

L'essentiel

- Accueillir le Client avec professionnalisme, courtoisie et empathie.
- Compléter, mettre à jour ou corriger le dossier Client en prenant le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail, ainsi que le kilométrage du véhicule et les accords de confidentialité, afin de mieux informer le Client des entretiens futurs.
- Identifier le véhicule du Client pour professionnaliser l'accueil : devis précis, accès au plan d'entretien, etc.
- La double proposition (proposition de deux créneaux) vous permet d'étaler vos rendez-vous et de maîtriser votre emploi du temps.
- Quelle que soit la couverture de Garantie, une solution de mobilité doit toujours être proposée à chaque Client lors des interventions effectuées sur son véhicule (comme une voiture de prêt, un véhicule de location, un taxi, le service de prise en charge/livraison ou encore les transports en commun, etc.). Selon la politique de Maserati, il peut être proposé gratuitement ou aux frais du Client.
- Assurez-vous de garder 15 minutes de libre par heure (ou 30 minutes toutes les 2 heures) en tampon pour chaque Conseiller de service (pour effectuer des opérations préliminaires, recevoir des Clients non prévus, informer le Client de l'avancement des travaux, effectuer des relances téléphoniques, etc.)
- Pensez à respecter l'agenda afin de limiter le temps d'attente des Clients et vous assurer qu'ils sont servis immédiatement.
- En cas de retour atelier, prendre en charge le véhicule au plus vite pour préserver la satisfaction Client et identifier le rendez-vous comme retour atelier dans le planning de réception.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

📞 « Maserati xxxx (ville de la Concession, nom de l'opérateur, Bonjour... »

RECUEILLIR DES INFORMATIONS SUR LE CLIENT ET LE VÉHICULE

📞 « Pourriez-vous s'il vous plaît me donner vos noms et prénoms et l'immatriculation de votre véhicule, ... s'il vous plaît ? »

📞 « Puis-je vérifier avec vous vos coordonnées ? »

📞 « Votre numéro de téléphone portable est ... ? / Avez-vous un numéro de téléphone portable auquel je puisse vous joindre ? »

📞 « Est-ce que votre adresse e-mail « » est correcte ? / Pourriez-vous s'il vous plaît me donner votre adresse e-mail ? »

📞 « Est-ce que votre véhicule est une [Maserati] [Modèle] ? / Quel est le modèle de votre véhicule ? »

IDENTIFIER LE MOTIF DE L'APPEL

📞 « Ce serait pour quel type d'intervention, Madame/Monsieur X. Y ? »

Si le Client soulève un problème technique, veuillez vous référer à la LISTE DE CONTRÔLE DE PRÉ-DIAGNOSTIC afin de mieux identifier la cause première avec le Client.

En cas de **retour atelier**

📞 « Je comprends, nous allons prendre rendez-vous tout de suite. »

Préciser au Client que sa demande sera traitée en priorité et que son véhicule sera contrôlé par le chef d'atelier qui procédera avec lui à un essai du véhicule après réparation.

📞 « Après l'intervention, le chef d'atelier testera avec vous le véhicule afin de s'assurer de son bon fonctionnement. »

SOLUTION DE MOBILITÉ

📞 **Auriez-vous besoin d'un moyen de transport alternatif durant les travaux sur votre véhicule ?**

=> proposer un véhicule de remplacement (un véhicule de prêt, le cas échéant)


=> solutions de mobilité alternatives (taxi, prise en charge, etc.)

📞 « Nous pouvons vous proposer une [Maserati] [Modèle] si vous le souhaitez ».

📞 « Avez-vous une autre requête ? »


FIXER UN RENDEZ-VOUS

En cas de **retour atelier**, déterminez avec le Client un jour de **rendez-vous sous 48 h maximum**. Utilisez les créneaux libres de chaque conseiller de service pour prendre en charge le véhicule du Client dans les meilleurs délais.

 « Je peux vous proposer le mardi 20 juillet à 9 h 30 ou le mercredi 21 juillet à 10 h 30 »

Horaires courts/horaires de rendez-vous :


- Un jour ou plus :

 « Je peux vous proposer de rendre votre véhicule demain avant 9 h 30. Vous préférez 9 h 30 ou 10 h 30 ? »

Intervention demi-journée :


 « Je peux vous proposer de déposer votre véhicule demain à 15 h 00 ou 15 h 30. »

Heures de pointe/longs rendez-vous :

 « Si vous souhaitez absolument déposer votre véhicule tôt le matin, je peux vous proposer la semaine prochaine à 8 h 00. »

 « Si vous le souhaitez, nous pouvons planifier dès maintenant le rendez-vous de livraison ».


CONFIRMER LE RENDEZ-VOUS

 « Je vous confirme que votre rendez-vous avec le service aura lieu le **mardi 20 juillet à 15 h 30**. Nous serons heureux de vous accueillir à la réception dès votre arrivée. Savez-vous comment vous rendre à notre concession ? »

Heures de pointe

 Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous informer en cas de retard concernant l'heure du rendez-vous.

QUITTER LE CLIENT

 « Je vous résume les détails Madame/Monsieur : mardi 20 juillet à 15 h 30 pour l'entretien de votre voiture (modèle). Je vous souhaite une très bonne journée, **Madame/Monsieur X. Y.** Au revoir, **Madame/Monsieur X Y.**, à bientôt. »
