

BOOKING ENQUIRIES WORKFLOW



#	DEMANDE TELEPHONIQUE	GESTION DE L'APPEL	DEMANDES WEB	EXPLICATIONS
1	APPELS ENTRANTS		DEMANDE WEB ENTRANTE (MAIL)	Vérifier régulièrement les demandes de renseignements entrantes (dossier Inbox)
2	ACCUEIL ET RAISON DU CONTACT			Présentez-vous, ainsi que la marque et le concessionnaire, et ouvrez la conversation
3	DETAILS CLIENT ET VHL			Vérifier et mettre à jour les données des clients Vérifier le type de véhicule et l'historique du véhicule.
4			IDENTIFICATION DU PROBLEME	Comprendre et identifier correctement le problème mis en évidence par le client
5			VERIFICATION DES DISPONIBILITES	Assurer la bonne disponibilité (technicien et conseiller de service) en fonction du besoin du client
6			RAPPEL DE LA DEMANDER ET CONFIRMATION	Envoyer un rappel (DEM, SMS)
7		APPEL SORTANT		Contacter le client en cas de clarification ou de confirmation supplémentaire
8		ACCUEIL ET RAISON DU CONTACT		Présentez-vous, ainsi que la marque et le concessionnaire, et ouvrez la conversation
9		DETECTION DU PROBLEME ET PRE DIAG		Comprendre et identifier correctement le problème mis en évidence par le client
10		BESOINS ADDITIONNELS		Proposer de manière proactive tout service supplémentaire
11		VERIFICATION DES DISPOS		Assurer la bonne disponibilité (technicien et conseiller de service) en fonction du besoin du client
12		PRISE DE RDV		Réserver et confirmer le rendez-vous à la date et à l'heure convenues
13		CLOTURE DE L'APPEL		Confirmer les principaux points du rendez-vous et répéter la date et l'heure prévues
14		CONFIRMATION du RDV		Envoyer un rappel (DEM, SMS)