

# CHECKLIST PRE-DIAGNOSTIC



Lors de l'appel téléphonique, le réceptionniste / conseiller de service doit pouvoir enquêter sur le problème technique, en posant quelques questions de diagnostic à directement au client.  
Toute réponse recueillie aidera le technicien, pendant que le véhicule sera à l'atelier, à mieux identifier la cause profonde et ensuite à réparer correctement et immédiatement le véhicule

#	TYPE DE QUESTION	QUESTION	ACTION
1	QUESTION DE PLAINTE OUVERTE	Pouvez-vous nous expliquer quel est votre problème ?	Signaler en détail la plainte du client, si possible, même mot par mot
2	CONDITION DE LA PLAINTE	Quand la plainte/le problème se produit-il habituellement (conditions de conduite, vitesse, rapport de vitesse, ...) ?	Rapporter la description exacte de l'état dans lequel il se produit (état de conduite, vitesse, rapport de vitesse, ...)
3	LA FRÉQUENCE DES PLAINTES	À quelle fréquence le problème technique se produit-il ?	Indiquez la fréquence à laquelle le problème technique se pose
4	FEUX D'ALERTE SUR LE TABLEAU DE BORD	Votre tableau de bord comporte-t-il des voyants d'alerte ? Pouvez-vous décrire lequel ?	Signaler tous les feux d'alerte Dashboard allumés
5	ACCESSOIRES ET ÉQUIPEMENTS	Avez-vous installé un accessoire d'après-vente non d'origine dans votre Maserati ?	Signaler tout accessoire non authentique installé