

# ENTRETIEN DE DÉPART

## 1 Entretien de départ

- À l'issue de la phase administrative d'accompagnement du client jusqu'à son véhicule, le conseiller de service devra réaliser l'« Entretien de départ »

**IMPORTANT :** ce moment n'a pas pour but de « quémander » un 9 ou un 10, mais de comprendre la réelle satisfaction de votre client ou la raison de son insatisfaction afin de le satisfaire à nouveau et au plus vite.

## 2 Suivi des recommandations clients

- Après avoir salué le client et lui avoir souhaité un bon retour, le conseiller de service notera son appréciation par rapport à la recommandation sur la fiche de suivi
- En cas d'insatisfaction, le conseiller de service notera également la raison en la mettant en évidence dans le champ « Remarques »
- Cette fiche sera transmise tous les soirs au responsable SAV



El follow up table

## 3 Nouvelle satisfaction des clients

- Chaque matin le responsable SAV contactera par téléphone tous les clients mécontents de la veille
- Il aura été préalablement informé des raisons de l'insatisfaction et aura préparé des arguments de nouvelle satisfaction



## 4 Corrélation entre l'appel de suivi et le résultat de l'enquête dans FOCUS

- Pour chaque client, chaque enquête complétée dans FOCUS doit être comparée à l'évaluation rapportée dans le fichier xls de l'appel de suivi.
- Même évaluation  
=> Un appel téléphonique de remerciement doit être passé ou un email doit être envoyé
- Évaluation différente  
=> Un appel téléphonique doit être effectué afin de comprendre les raisons de l'insatisfaction et entamer une démarche de nouvelle satisfaction dans les plus brefs délais



	<b>Rédacteur : XXXX</b>	<b>Valideur : XXXX</b>	<b>Appliqué par :</b>
<b>Date/Visa</b>			