

# OS N°1: PRISE DE RENDEZ-VOUS

## Tool: OFFRE MOBILITÉ – 1er CONTACT CLIENT

Responsable : Opérateur de réservation/Conseiller Service

### Objectifs

Assurer la mobilité du Client lors d'une intervention de SAV afin que l'immobilisation du véhicule ne perturbe pas le bon déroulement de la journée.

	ACTIONS	SIGNIFICATIONS
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer la meilleure solution de mobilité répondant aux besoins du Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ écouter le client,</li> <li>↳ estimer la durée d'immobilisation du véhicule</li> <li>↳ vérifier si le véhicule dispose d'une garantie ou d'un programme client avec mobilité gratuite. Si oui, rappeler au Client cet avantage et sa valeur</li> </ul> </li> </ul>	<p>Couverture de la garantie dans ModisCS+ / Entrée de service</p> <p>Programmes clients actifs (Extension de garantie, Programme de véhicule de prêt, prise en charge/livraison, etc.)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ plusieurs solutions de mobilité doivent systématiquement être proposées à tous nos Clients, même si le véhicule n'est pas sous garantie :</li> <li>• Si Véhicule de Remplacement =&gt; Aller au point 3</li> <li>• Programme de prise en charge/livraison</li> <li>• Proposer différentes solutions : uniquement prise en charge, uniquement livraison ou les deux, prise en charge/livraison</li> <li>• Proposer d'appeler un taxi pour le Client</li> <li>• Une personne de la concession accompagne le Client en utilisant un véhicule de la concession</li> </ul>	<p><b>Solutions de mobilité :</b> Véhicule de prêt Maserati, Véhicule de prêt d'autres marques, voiture de location, transports en commun, prise en charge/livraison, autres...</p> <p><b>Prise en charge et livraison de l'Operating Standard (OS),</b> « Directives pour la prise en charge et la livraison »</p>

ACTIONS	SIGNIFICATIONS
<p data-bbox="82 416 100 440">3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="127 134 342 161">• Le cas échéant :</li> <li data-bbox="148 177 672 405">↳ si le Client a besoin d'un véhicule de remplacement, il est recommandé que le concessionnaire propose en priorité un véhicule de prêt Maserati Vous pouvez également proposer une voiture de location (offerte gratuitement pour les réparations sous garantie, sinon moyennant paiement).</li> <li data-bbox="148 421 658 619">↳ définir avec le Client la meilleure solution de mobilité à ses besoins et indiquer les conditions générales en fonction de ses droits (garantie véhicule / Programmes Clients), les disponibilités du Concessionnaire et les dates de réservation souhaitées.</li> <li data-bbox="148 635 649 719">↳ préciser les documents nécessaires à la date du rendez-vous (ex : permis de conduire, carte grise du véhicule).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="725 316 978 389">• Planification des solutions de mobilité dans le DMS</li> <li data-bbox="725 427 1025 480">• Conditions générales de garantie</li> <li data-bbox="725 518 1001 571">• Conditions financières de support</li> </ul>
<p data-bbox="82 911 100 935">4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="127 746 613 826">• Si aucune des solutions proposées par le concessionnaire n'est disponible le jour souhaité par le Client :</li> <li data-bbox="148 842 665 927">↳ Vérifier sur le planning de la solution de mobilité lorsque la solution souhaitée sera disponible.</li> <li data-bbox="148 943 658 1027">↳ proposer des dates et heures de disponibilité en tenant compte du temps suffisant pour expliquer les interventions.</li> <li data-bbox="148 1043 658 1096">↳ fixer le rendez-vous pour la livraison de la solution de mobilité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="725 900 978 975">• Planification des solutions de mobilité dans le DMS</li> </ul>
<p data-bbox="82 1211 100 1235">5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="127 1139 678 1192">• Réserver le planning de la solution de mobilité en indiquant :</li> <li data-bbox="148 1208 594 1260">↳ le jour du départ et du retour de la solution de mobilité.</li> <li data-bbox="148 1276 389 1303">↳ le nom du Client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="725 1187 978 1262">• Planification des solutions de mobilité dans le DMS</li> </ul>