

# 07 | INTERVENTION ATELIER ET ACCORD CLIENT SUR TRAVAUX ADDITIONNELS

## Prestations standard

- **Client** : Il doit être assuré que l'intervention se fera selon les recommandations de Maserati et recevoir des conseils professionnels sur l'entretien de son véhicule en toute transparence.
- **Distributeur** : Il doit être en mesure de proposer au client des travaux supplémentaires au moment opportun tout en évitant les réclamations du client.

**Principales fonctions concernées** : Responsable après-vente, conseiller de service (CS), chef d'atelier, technicien.

## 1 Travaux réalisés conformément à la demande du client

- Le conseiller de service stationne le véhicule dans l'aire de stationnement dédiée aux « véhicules en attente de réparation ».
- Le conseiller de service transmet le dossier au chef d'atelier avec tous les éléments nécessaires pour assurer une bonne compréhension de la requête du client.
- Le chef d'atelier vérifie les pièces et la main-d'œuvre servant à couvrir la demande du client, corrige les anomalies avec le conseiller de service et transmet au technicien les éléments nécessaires à la réussite des travaux.

## 2 Des contrôles détaillés du véhicule sont effectués dès le début des travaux

- Une visite de contrôle technique du véhicule est effectuée par le technicien au début des travaux afin d'identifier les éventuelles interventions supplémentaires.
- S'il est équipé d'une application dédiée, le travail supplémentaire est expliqué et évalué à l'aide d'une vidéo ou d'une photo à envoyer au client.

## 3 Accord client requis avant d'effectuer les travaux identifiés dans l'atelier

- Le technicien doit communiquer les résultats des contrôles au chef d'atelier/conseiller de service au moyen de la liste de contrôle complète de l'inspection dans le cadre des opérations d'entretien ou non d'entretien et du support vidéo ou photographique si elle en est équipée.
- Le conseiller de service estime ces réparations, vérifie la disponibilité des pièces, la charge de travail en atelier et l'impact éventuel sur le rendez-vous de livraison initial.
- Le conseiller de service contacte le client pour l'informer des travaux supplémentaires à effectuer (en tenant compte de l'âge du véhicule et des offres promotionnelles) et d'un éventuel nouveau rendez-vous pour restitution.
- S'il en est équipé, le contact se fait via une application dédiée, la vidéo/photo est envoyée au client avec le devis des travaux correspondants.
- Une confirmation écrite doit être adressée au client par SMS, par courrier ou via une application dédiée.
- Dès réception de l'accord du client, le chef d'atelier et le technicien en sont informés rapidement.
- En cas de désaccord du client, les travaux supplémentaires sont mentionnés sur la Liste de contrôle complète de l'inspection et détaillés dans les travaux futurs à planifier.

## 07 | INTERVENTION ATELIER ET ACCORD CLIENT SUR TRAVAUX ADDITIONNELS

### 4 Interventions réalisées dans le respect des procédures Maserati

- Le cas échéant, le chef d'atelier met à la disposition du technicien les méthodes de réparation Maserati et les explique.
- Les paramètres d'info-divertissement ne doivent pas être modifiés pendant les travaux (sauf si l'intervention en est affectée).
- Le cas échéant, le technicien doit compléter la documentation d'accompagnement et les alertes du fabricant (rapport d'accident, alerte de sécurité).
- Le technicien remplit le document Liste de contrôle complète de l'inspection et informe le chef d'atelier de l'achèvement des travaux.
- Le chef d'atelier ou le technicien entreprend l'essai sur route si nécessaire, et le contrôle de la qualité.

### 5 Contrôle de la qualité effectué conformément à le Standard Opérationnel « Contrôle de la qualité avant la restitution du véhicule »

- Doit être effectué dès que les travaux sont terminés.

Documentation d'accompagnement : [Standard Opérationnel 8. CONTRÔLE QUALITÉ AVANT LA RESTITUTION DU VÉHICULE](#)

### 6 Lavage du véhicule après le contrôle qualité

- Sauf en cas de désaccord du client figurant sur le bon de réparation, le véhicule est lavé (lavage extérieur et nettoyage intérieur du véhicule) dès que le contrôle qualité a été effectué.
- L'e CS est informé dès que le véhicule est prêt pour la restitution à l'heure convenue.
- Le véhicule est garé dans la zone de livraison dans le sens prêt-à-repartir, et si les housses de protection sont détériorées, les changer.