

OS 05. Réception et accord Client

OS 10. Explication du travail et livraison

Offre de mobilité – Fiche Méthode de Réception et Livraison

Responsable : Conseiller de 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
	RÉCEPTION DU VEHICULE (le jour du rendez-vous)	
1	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer sur l'ordre de réparation qu'un véhicule de remplacement est prêté au client et préciser les conditions de prise en charge des frais (garantie, tiers payant, paiement partiel ou total par le client). 	<ul style="list-style-type: none"> Ordre de réparation Programmes clients actifs (garantie prolongée, programme de voiture de prêt, ...)
2	<ul style="list-style-type: none"> Faire signer le contrat de prêt par le client puis lui remettre une copie, les clés du véhicule et tous les documents. 	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de prêt Documentation de bord de la voiture de prêt (p. ex. manuel du propriétaire, assistance Maserati, couverture d'assurance) Système de localisation des véhicules et des clés
3	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner le client jusqu'à la zone où le véhicule de remplacement est garé. Évaluer avec lui l'état du véhicule en effectuant une inspection. Fournir le véhicule de remplacement au client. 	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de prêt

ACTIONS	SIGNIFICATIONS
REMISE DU VÉHICULE AU CLIENT (au terme des interventions)	
4	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le véhicule a répondu aux attentes du client.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une inspection visuelle du véhicule de remplacement avec le client pour noter les éventuelles problèmes, le kilométrage et le niveau de carburant sur le contrat de prêt. • Contrat de prêt
6	<ul style="list-style-type: none"> • Signer le contrat de prêt et faire signer à nouveau le client (validation de la conformité de l'état et utilisation du véhicule de remplacement entre départ et retour). • Contrat de prêt
7	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre le contrat de prêt au secrétaire de facturation pour facturation finale et conserver toutes les pièces justificatives dans le dossier client (le cas échéant). • Contrat de prêt
8	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le véhicule est dans des conditions de fonctionnement parfaites et prêt pour le prochain prêt.
9	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier et conserver tous les documents (copie du permis de conduire, contrat et autres pièces justificatives).
10	<ul style="list-style-type: none"> • Ranger les clés du véhicule dans l'armoire de rangement. • Armoire de rangement à clés