

10 | EXPLICATIONS DES TRAVAUX ET LIVRAISON

Prestations standard

- **Client** : Il doit être reçu et accueilli à l'heure prévue par le conseiller de service en toute sérénité et en recevant des explications sur les travaux et des conseils sur l'entretien.
- **Distributeur** : Il doit recevoir les clients dans de bonnes conditions, garantir leur satisfaction et leur fidélité tout en préparant la prochaine visite du client.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS).

1 Préparation du dossier de livraison par le conseiller de service avant l'arrivée du client

- Préparer le dossier comprenant :
 - ✓ Ordre de réparation et facture pro-forma comme support pour l'explication des travaux et des coûts
 - ✓ Liste de contrôle d'inspection complète, dossier d'entretien détaillé et estampillé (si entretien), conseils sur les travaux futurs (pour d'autres interventions)
 - ✓ Contrôles et résultats demandés, le cas échéant
 - ✓ Manuels d'instructions pour les accessoires vendus, le cas échéant
- Calculer les travaux à prévoir et imprimer le devis Client, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule, afin de proposer une offre adaptée.

2 Confirmation du rendez-vous au client pour la restitution du véhicule

- Confirmer l'heure de livraison au client (par téléphone, email, SMS) et s'assurer de la présence du chef d'atelier, le cas échéant.

3 Accueil du client

- Accueillir le client, dès son arrivée, à l'heure prévue du rendez-vous, en présence du chef d'atelier ou du responsable Après-Vente, le cas échéant.
- En cas de période chargée, renforcer le personnel par le biais d'une procédure interne.

4 Livraison et inspection du véhicule de remplacement, le cas échéant

- Effectuer une visite du véhicule en compagnie du client (sujet de clôture) en s'assurant que la solution de mobilité répond à ses attentes.
- Augmenter le niveau de carburant et/ou le niveau de charge de la batterie de traction et du kilométrage, puis signer et faire signer le contrat de prêt au client.
- Transmettre les informations de livraison au responsable des solutions de mobilité pour mettre à jour le calendrier.

Documentation d'accompagnement : [Offre de mobilité](#) : [Offre de mobilité](#) : [Fiche Méthode de Réception et Livraison](#)

10 | EXPLICATIONS DES TRAVAUX ET LIVRAISON

5 Explication et valorisation des travaux effectués

- Expliquer en détail les travaux effectués à l'aide des documents utiles.
- Valider la garantie de l'intervention, le travail pris en charge par Maserati et/ou le distributeur (y compris le lavage).
- Valider les contrôles effectués dans le cadre de l'intervention, de la sécurité et du bon fonctionnement du véhicule.
- Le cas échéant et en cas de préoccupation, valider la disparition du défaut auprès du client.
- Vérifier auprès du client la conformité de la facture pro-format avec le bon de réparation.
- Signaler les réparations que le client n'a pas acceptées et les insérer dans la facture (surtout si elles ont un impact sur la sécurité du véhicule).
- La facture finale avec tout le contenu ou la déclaration d'intervention est imprimée.

6 Conseils au client sur son véhicule et recommandations d'entretien supplémentaires

- Conseiller le client sur les travaux à planifier et l'entretien futur de son véhicule et estimer les travaux futurs en fonction de l'âge du véhicule et des offres promotionnelles.
- Fournir le Certificat de qualité Maserati aux clients MC20.
- Proposer l'extension de garantie et/ou des programmes d'entretien (le cas échéant).
- Promouvoir des produits tels que roues complètes, produit de revêtement anti-gravillon, chargeur et mainteneur de batterie.
- Offrir le téléchargement de l'application Maserati.
- Communiquer au client le numéro de téléphone du service clients Maserati, et d'un contact auprès du distributeur dans les 4 jours par téléphone, puis contact direct par Maserati via email dans les 5 jours pour s'assurer de son niveau de satisfaction.*

*selon la région.

Documentation d'accompagnement : [Fiche Methodologique de l'Entretien de Depart](#)

7 Accompagner le client à son véhicule, le remercier et s'assurer de sa satisfaction

- Tout en accompagnant les clients à leur véhicule, les remercier de leur visite auprès du distributeur et leur demander quelles améliorations au niveau du service ils souhaiteraient éventuellement voir à l'avenir pour eux-mêmes, ou leurs amis et membres de la famille.
- Enlever les housses de protection devant le client.
- Une fois le client parti, indiquer son niveau de recommandation sur une fiche de consolidation journalière et préciser la cause d'insatisfaction si elle subsiste afin de la partager avec le responsable après-vente.