

05 | RÉCEPTION ET ACCORD CLIENT

Prestations standard

- **Client** : Il doit être pris en considération lors de l'entretien avec le CS et bénéficier d'une parfaite transparence avec la concession.
- **Distributeur** : Respecter le client et le fidéliser tout en évitant les réclamations lors de son retour.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS), opérateur de réservation (OR), chef d'atelier.

1 Client accueilli et pris en charge à son arrivée

- L'opérateur de réservation accueille le Client, l'identifie et l'oriente vers le conseiller de service en charge de son dossier. Au moment du rendez-vous.
- Le client est appelé par son nom
- Le CS est disponible, et le chef d'atelier ou le responsable après-vente sont présents si cela est indiqué dans le rendez-vous.
- En cas d'imprévu, l'opérateur de réservation fait patienter le client et veille à son confort.
- Mise en place d'un renfort du personnel en cas de forte affluence au moyen d'une procédure interne.
- Un client absent à un rendez-vous est rappelé dans les 24 heures pour convenir d'un nouveau rendez-vous, le cas échéant.

2 Données client/véhicule mises à jour si nécessaire par le SA

- Vérifier et mettre à jour les informations du client (adresse e-mail, numéro de portable, Maserati persona si nécessaire).
- Vérifier le NIV du véhicule sur présentation du certificat d'immatriculation.
- Vérifier le consentement du client pour le traitement de ses données personnelles et les mettre à jour si nécessaire.
- Vérifier à nouveau l'existence d'une campagne de service/rappel.
- Confirmer la raison de la visite et l'intervention nécessaire.
- Demander au Client s'il n'a pas de nouveaux besoins depuis le rendez-vous.

3 Incident ou défaillance spécifié(e) au client à l'aide de la liste de contrôle de réception du véhicule Maserati ou d'un essai sur route, le cas échéant

- Le CS remplit une liste de contrôle de réception du véhicule Maserati pour caractériser l'impact sur le client en cas de fonctionnement anormal du véhicule (bruit, vibrations, comportement routier, incident, etc.).
- Le cas échéant, un essai est proposé au client avec le chef d'atelier afin de reproduire le défaut ou la défaillance.

4 Inspection du véhicule effectuée conformément à le Standard Opérationnel « Tour du véhicule à la réception »

05 | RÉCEPTION ET ACCORD CLIENT

5 Explication et évaluation des travaux avant accord du client

- Compléter l'ordre de réparation avec les travaux supplémentaires demandés par le Client.
- Délivrer une estimation du devis (en tenant compte des services payés par le client, hors garantie et travaux de réparation internes) des interventions convenues lors de l'inspection du véhicule, en tenant compte des offres promotionnelles, de l'âge et du kilométrage du véhicule. Le travail est expliqué au client et estimé conjointement à celui-ci.
- Demander l'autorisation d'effectuer un essai sur route (sans le client) pendant la réparation.
- Définir et proposer, le cas échéant, la facilité de paiement pour promouvoir le contrat Client.
- Confirmer le rendez-vous de livraison.

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

6 Informer le client qu'un lavage gratuit sera effectué à la fin des travaux

- Lavage extérieur et nettoyage intérieur avec aspiration.
- Tout désaccord est noté sur le bon de réparation.

7 Respect du client dans la réception de clôture

- Fournir au client une copie de l'ordre de travail signé et de la déclaration de confidentialité associée.
- Si le ce client attend sur place, l'accompagner jusqu'à la salle d'attente et garantir de son confort Des services personnalisés doivent être proposés pour chaque type de Personas (par exemple, essai de nouveaux modèles).
- Dans le cas d'une solution de mobilité, mise en place par le conseiller de service en fournissant les conseils associés. Si un véhicule de remplacement est mis à disposition :
 - Demander le permis de conduire et joindre la copie au dossier.
 - Vérifier l'état du véhicule sur le contrat de prêt (niveau de carburant et/ou charge de la batterie de traction et kilométrage).
 - Remise du véhicule avec signature des deux parties sur le contrat de prêt.
- Le Client est remercié et salué.