

06 | INSPECTION DU VÉHICULE À LA RÉCEPTION

Prestations standard

- **Client** : Il bénéficie de conseils personnalisés de la part du conseiller de service, et reçoit une estimation claire et justifiée de la prestation.
- **Distributeur** : Il effectue des ventes supplémentaires, évite les plaintes lors du retour du véhicule.

Principales fonctions concernées : Conseiller de service (CS).

1 Identification de la zone d'inspection

- Conformément au référentiel Maserati, la zone d'inspection doit être :
 - Protégée, lumineuse, calme et proche de la réception
 - Propre, bien rangée et sûre
 - Sobre, et permettre un mouvement sans entrave autour du véhicule.

2 Protection et identification du véhicule

- Éléments à protéger :
 - siège conducteur
 - plancher
 - volant
 - pommeau de levier de vitesses
 - levier de frein à main (si frein à main manuel)
- Identification du véhicule :
 - Étiquette du véhicule avec numéro d'identification placée à l'intérieur du véhicule.
 - Étiquette clé avec numéro d'identification attaché aux clés du client.
 - Le numéro d'identification du véhicule est enregistré et ajouté à l'ordre de réparation.

3 Inspection du véhicule par le conseiller de service lors de la réception

- En présence du Client, l'inspection du véhicule est réalisée à l'aide de la **Liste de contrôle Walk-around** (ou liste de contrôle numérique par tablette, smartphone, ...) et de la **Liste de contrôle de réception du véhicule** (selon le cas).
- En partant de l'intérieur du véhicule et de la lecture du kilométrage, ainsi que du niveau de carburant ou de charge de la batterie si elle est concernée, l'inspection du véhicule est basée sur des contrôles visuels sans démontage.
 - Les déclarations de kilométrage et de niveau de carburant ou de charge de la batterie de traction sont rapportées sur la liste de contrôle Walk-around ou la liste de contrôle de réception du véhicule (selon le cas).
 - Les contrôles sont expliqués au client et mis en évidence en sa présence.
- Les travaux supplémentaires sont identifiés, évalués et formalisés sur le bon de réparation, en tenant compte des offres promotionnelles en cours.
- Le montant des travaux supplémentaires est reporté sur l'ordre de réparation.
- Une promotion des accessoires est effectuée et des programmes Clients sont offerts.

Documentation d'accompagnement : [Liste de contrôle walk-around/Liste de contrôle de réception du véhicule](#)