

OS N°17 : PICK-UP & DELIVERY

Tool : Guide du Programme de Pick-up & Delivery

Pick-up & Delivery est un programme distinctif axé sur la tranquillité d'esprit totale pour le Client par lequel le concessionnaire prend livraison du véhicule à l'adresse indiquée par le Client et dans les limites de couverture territoriale fixées par le programme. Le véhicule doit être restitué à la même adresse ou à un autre endroit, une fois la réparation/l'entretien terminé(e).

Le service Prise en charge/Livraison doit prendre en compte :

- identification correcte des besoins et des coordonnées du Client ;
- indication correcte de l'adresse et de l'heure prévue pour se rendre au point de rencontre avec le Client ;
- proposer une voiture de remplacement au Client (voiture de prêt Maserati ou voiture de location et gratuite le cas échéant).

PENDANT LA RÉSERVATION DU SERVICE

- Lors de la prise de rendez-vous, le programme Pick-up & Delivery doit toujours être proposé au Client
- Si le Client le choisit, la personne qui prend rendez-vous doit s'assurer que :
 - les dates et heures de prise en charge et de livraison choisies par le client peuvent être respectées
 - le véhicule n'a pas besoin de diagnostic ou d'un essai routier avec le Client
 - l'adresse indiquée par le Client est dans la zone géographique définie pour le programme (adresse de prise en charge ou de livraison : domicile ou autre)
 - pour la livraison, en cas de facture, informer le Client de la modalité de paiement possible disponible à l'adresse convenue avec le Client.

AVANT LA DATE DE RENDEZ-VOUS

48 heures ouvrables avant la date du rendez-vous, le responsable vérifie si :

- le rendez-vous est confirmé par le Client
- tous les documents et informations nécessaires sont disponibles (données client et véhicule, adresse, numéro de téléphone portable du client, etc.)
- la voiture de prêt/le véhicule de courtoisie, est disponible pour la durée convenue

LE JOUR DU RENDEZ-VOUS DE LA PRISE EN CHARGE

L'opérateur Pick-up & Delivery:

- se rend au lieu défini avec le Client pour prendre en charge le véhicule
- apporte tous les documents à faire signer par le Client et le contrat de prêt, si le Client a choisi un véhicule de prêt
- anticipe le départ de l'opérateur Prise en charge et Livraison afin d'être à l'adresse définie 5 minutes avant l'heure du rendez-vous
- informe le Client de l'arrivée de l'opérateur, par SMS (se référer à l'exemple de Script ci-dessous) ; en cas de retard, l'opérateur appelle le Client pour s'excuser et déterminer avec celui-ci de la nouvelle heure d'arrivée
- au lieu de rendez-vous de prise en charge, l'opérateur effectuera les vérifications du véhicule de prêt et du véhicule du client pour s'assurer qu'ils sont tous deux en parfait état
- L'opérateur remplira les 2 documents suivants :
 - le document relatif aux conditions d'enregistrement du véhicule de prêt
 - le document du cont

LE JOUR DU RENDEZ-VOUS DE LA LIVRAISON

L'opérateur Pick-up & Delivery:

- anticipe le départ de l'opérateur afin d'être à l'adresse définie 5 minutes avant l'heure du rendez-vous
- se rend au lieu défini avec le Client pour la livraison du véhicule en apportant tous les documents nécessaires (facture, document check-list, etc.)
- informe le Client de l'arrivée de l'opérateur, par SMS (voir exemple de script ci-dessous) ; en cas de retard, l'opérateur appelle le Client pour déterminer la nouvelle heure d'arrivée
- s'assure que le lieu d'arrivée est sûr pour le Client, l'opérateur et le véhicule.
- présente et explique la facture au Client et valorise les travaux effectués sur le véhicule (ex. nettoyage intérieur/extérieur si accord du Client).
- encaisse le paiement, le cas échéant, selon la modalité préalablement choisie.
- si le Client a choisi un véhicule de Prêt, l'opérateur utilise le document initial de saisine pour effectuer l'inspection avec le Client et s'assurer que le véhicule de prêt est en parfait état
- prend respectueusement congé du Client.

MODÈLES DE SCRIPTS SMS SUGGÉRÉS

« Partir maintenant »

> Votre Service Valet vient de quitter la concession xxxx.

« J'arrive dans 10 min »

> Votre Service Valet arrivera dans environ 10 minutes.

« Je suis là »

> Votre Service Valet est arrivé et vous attend.